



聚焦快递业乱象③

# 抢市场,拼价格改为拼服务

## 行业发展到中期阶段,一些快递公司开始注重内部管控

### 晚报调查

今年上半年,济南的快递量首次超过青岛居全省第一。济南快递行业以每年46%的速度增长,但快递公司加盟制带来的弊端、合同契约不规范、审批效率不足等均制约着行业的发展。专家认为,对快递公司来说,急需练好内功;对主管部门来说,应该提高工作效能。



在省城一家顺丰“嘿客”店,市民可以收送快递、选购商品、缴纳水电费。本报记者 蒋龙龙 摄

本报记者 任磊磊 蒋龙龙  
实习生 胡沛然 王伟

#### 相关链接

### 济南街头也将有便利储物柜设备

本报记者 任磊磊 蒋龙龙

山东省邮管局工作人员向记者介绍了全省快递行业发展的新趋势,“青岛已经有了街头便利储物柜设备,市民只要简单操作,就能取到自己的快件,发快件时直接将快件放进去即可,很方便。济南目前也在积极推进落实此项做法。”

为了促进山东快递业的发展,今年6月24日,省政府办公厅下发《关于促进快递服务业健康发展的意见》,从加强规划编制、加大政策扶持等九个方面要求各地政府促进快递业发展。《意见》提出,要把快递服务业纳入本级城乡土地规划,发展物流园区。优化促进快递服务业发展的政策环境,全面落实邮政业“营改增”试点政策。对符合条件的小微快递企业,按照有关规定减免行政事业性收费。引导快递企业发展分销配送、供应链服务和一体化物流,加强与电子商务、制造业企业信息沟通、标准对接和业务联动。

此外,济南已出台《关于保障快递企业运输车辆便捷通行的通知》,快件运送专用车辆途中发生轻微交通违法行为或轻微交通事故,相关部门应当记录后放行,待其完成运送任务后再行处理。

#### 他山之石

### 看看各国快递如何防“祸”上门

本报记者 任磊磊 蒋龙龙

**美国:**快递公司接收的包裹都会在后台统一通过扫描仪扫描,以确认所有物品都合法;对邮件进行辐射消毒;取包裹时必须提供相关的身份证件,以防冒领错领。

**德国:**包裹检查后方可封装;匿名寄件很可能会受到安检方面的“特殊照顾”,如X光扫描、拆包查验等;对于首次投寄的客户,快递公司会不厌其烦地进行“寄发培训”;寄送电池及含电池的物品时,需提供证明;奢侈产品需提供正规购买发票等。

**英国:**对寄件人详细信息进行备案,尤其是通过网络登记寄送服务的顾客,需要把个人详细信息登记备案;安全条款写进运营许可证;招聘快递员程序严格。

**日本:**手机采用实名制,给快递员打电话收发快递,所有信息都可以查出来,一定程度上间接实行了实名制;快递员必须佩戴名签,身穿制服,严格遵守顾客指定的送达时间。

### 快递公司>> 加盟方式早期便于支撑网络规模

据悉,快递公司为了扩张业务,主要采取加盟制和直营店来运作。采用加盟制的以“四通一达”(申通快递、圆通速递、中通速递、汇通快运、韵达快递)为代表,而直营制则以顺丰速运为代表。

根据山东省2013年的数据,山东省邮政业消费者申诉受理中心共受理、结案申诉17743件。其中,“四通一达”占

到了近6成,而顺丰速运投诉为353件,仅为“四通一达”最少一家的一半。

从数据上看,直营店的投诉率要明显低于加盟制。济南顺丰速运的相关负责人告诉记者,顺丰在济南一直采取直营的方式来发展,“直营相比加盟的好处,就在于管理更规范、服务标准更统一,总公司对基层的管控力

度很强。”

记者调查发现,很多快递公司采取加盟制也是形势所迫。山东交通学院交通与物流工程学院副教授刘华群说,“快递公司的核心竞争力在于它的网络,网络覆盖率越高,核心竞争力越强。”为了能够占据市场,“四通一达”等快递公司不得不采用加盟制迅速抢占市场。

目前,济南的快递市场和全国的一样,已经发展到了中期阶段。“加盟方式在早期确实带来了很大的好处,便于支撑网络的规模。”刘华群介绍,到了中期的时候,就必须完善对这个网络的管理,“加强内部管控,提升服务”。“四通一达”里的一些公司已考虑到这个问题了,正在加强自身修炼,“逐渐由拼价格改为拼服务。”

### 消费者>> 契约条款不规范,寄件最好看清楚

本报记者调查发现,快递行业法规的不完善、相关细则缺失等也导致了快递纠纷增多和解决的难度。一不愿透露姓名的快递公司法律顾问表示,每个快件背后存在的“契约条款”,其实很多并不规范。

在圆通公司的官网上,快递公司提醒消费者,要仔细阅读快递详情单背书条款后再

填写运单,还提醒说,“由于没有快递行业合同法律规范或者司法解释,各地法院大多使用《合同法》,但即使均依据《合同法》条款进行判决,各法院的判决结果也不尽相同。”

因此,消费者在寄件前一定要看清楚关于保险、赔偿、免责等条款。“如果是每天快件量较大的客户,建议与快递

公司另外签订保护自身合法利益的快递合同。”

该法律顾问告诉记者,“关于快递服务的行业标准规范和安全、赔付问题的细则,现在并不完善。”虽然各家公司规定不同,但大部分都对自己有利。他建议,对于监管部门来说,不一定对快递公司统一合同,但可以对快递公司进行备案。

他援引保险行业为例,保险公司各家也有自己的合同条款,但保监会都对每家保险合同进行备案。保监会认为合同中并没有明显严重侵犯消费者权益的内容,才允许其被使用。“快递行业主管部门也可以效仿这样的做法,要求对各家合同进行备案,对消费者权益有一个根本上的保障。”

### 行业监管>> 应设置准入门槛,提高审批效率

省城一家快递分公司相关负责人对记者表示,邮政主管部门对于目前的快递乱象应加强监管,要设置一些准入门槛,不能“一张桌子两个人就开办快递公司”。他介绍,法律上对办理快递企业有明确要求,要符合企业法人条件,并对注册资本提出相应要求。申请时,邮政管理部门还应当考虑国家安全等因素,并征求有关部门意见,经过层层审批才能

颁发快递业务经营许可证。

该负责人认为,“有准入制度可以提高公司进入的门槛,层层审批可以维护快递行业的正常秩序。”不过,他认为主管部门应该提高审批效率。他说,他们公司准备在济南开办一家快递分公司,由于审批快递经营资格证时间太长,用了半年多的时间才拿到,此时已经过了占领市场的最佳时机。“正规的进不来,反倒一些

不正规的趁空发展。”

山东省邮管局工作人员也向记者坦言,快递公司面临的支撑部门很多,包括公路局、交警、小区物业,公安等非常多,但得到的支持并不大。单进小区这一项就非常困难,很多小区都禁止快递员出入。记者在采访中也发现,快递员人身安全有时也难以保障,有的快递员甚至被客户家的狗咬伤,但得不到

赔付。

业内人士建议,政府应从两个方面推动快递业在关键时期的发展,一是“强支持”,比如在车辆进城、人员培训、技术投入,末端配送,物流基地等各方面系统地制定并落实对快递业的政策;二是“强监管”,应适应快递行业快速发展的态势,增强管理和执法力量,确保市场监管不掉链子,确保快递市场健康有序运行。

扫描二维码, 关注西霞口微信、微博平台, 获取景区优惠信息。

## 好运成山头 福地西霞口

# 暑期清凉海滨游

## 就去威海西霞口

**旅游线路:**

- 1、西霞口、大乳山(含电瓶车)、银滩、石岛赤山、威海刘公岛三日游
- 2、西霞口海驴岛、乳山银滩、石岛赤山威海三日游
- 3、西霞口神雕山、乳山银滩、石岛赤山威海三日游

各大旅行社均可报名!

**西霞口神雕山野生动物园**

官方微博: <http://weibo.com/whxixiakou>

景区热线: 0631-7834888 7834666

网址: [www.xixiakou.com](http://www.xixiakou.com)

地址: 山东威海西霞口

自驾线路: 济青高速—青威高速(威海出口下)—新港(成山头)方向—滨海大道—环海公路(S704省道)—西霞口旅游度假区

**成山头**

国家级风景名胜區  
国家AAAA级旅游景区  
国家首批海洋公园