

# 手机变砖头 不是魔术是快递



## 事件)) 快递公司遭点名批评

日前,快递企业服务质量下降几乎是整个行业的普遍现象,从整个市场来看,快递遗失已经不是哪家公司、哪一个城市的问题。问题并不仅限于受到点名的三家公司,申诉情况通告显示,3月份消费者对国内快递企业“快件丢失及内件短少”的有效申诉量,同比增长269.1%。

同样在5月初,内蒙古8家快递企业因未取得《快递业务经营许可证》被依法取缔,同时有十几家快递企业因擅自扩大经营区域而被责令限期整改。这是继国家邮政局公开取缔5省市的17家未经许可经营快递业务企业后的又一重拳。据悉,此次被取缔的快递企业涉及中通(2家)、天天快递(2家)、宅急送(2家)、申通(1家)、韵达(1家)。

## 案例)) 消费者体验:手机变砖头

对于丢件,郑州市民吕女士有一次非常“典型”的体验,“我在广州淘宝店里看中一款手机,价值3000多元,手机收到以后发现有质量问题,就找快递发货从郑州回广州,单号也都告知淘宝店主,等对方收到拆开,广州的淘宝店主发现报纸包装的是一块砖头,并不是手机。”

“事情发生后,我和店主都很诧异。不过,那家淘宝店主也是经营的老手,核对货号后,我们发现双方的包装方式不一样,感觉手机被快递员掉包了。”

大概两三天后,吕女士和广州淘宝店主经过调查联系到当时派送的业务员,询问后业务员承认掉包。但是,我们和快递公司协调,快递公司却回应货物已经签收,他

◆国家邮政局“点名批评”3家快递公司  
◆快递业“丢件”“少件”频繁,门槛低、管理缺失是根本原因

>>淘宝网店里看中的3000元手机,通过快递退货之后变成了一块砖头,这样匪夷所思的事对于郑州市民吕女士来说,还是头次遇到。

在快递业“一路狂飙”式的发展过程中,这种事却一点也不稀奇,“丢件”、“短件”几乎成为家常便饭。国家邮政局近日下发了最新的邮政业申诉情况通告,韵达、圆通、申通三家民营快递公司遭到“点名批评”。

快递行业怎么了?记者经过调查发现,“丢件”、“少件”以及投诉量增加,主要源于快递加盟式企业的粗放式管理。

们不承担责任,要我们报警,最后事情还是不了了之。

## 现状)) 低门槛快递:考个证就能加盟

“原来我在快递公司工作,觉得生意很好就想出来自己单干,考了个快递员从业资格,等资格证下来,就加盟了一家快递公司。”采访中,一家快递公司加盟商郑先生说,如今加盟一家快递公司非常容易。“投放点的加盟费用有5000元、8000元、10000元不等,公司根据区域大小,衡量这个区域每天每月能挣多少钱、能出多少包裹,业务量多、挣钱多的区域肯定加盟费用也高。加上人员、房租和车辆费用,差不多2万元就可以经营了。”

据了解,在国内较大的几家民营快递公司当中,加盟是最普遍的扩张方式:各地加盟商自备操作车间、车辆和人员,向总公司交纳一定的加盟费,便可以承包下某一个地区的快递业务,投资在40万元~50万元之间。加盟商与总公司之间结算的费用包括每张一元的面单费、中转分拨费、入库费和派送费等。

“很多快递公司都有固定的快递价格,遇到不了解价格或懒得上网查价格的客户,差不多会要价10元~15元,价格也算是个松紧带。”因此,大部分快递公司都是靠走量挣钱,比如一天收2万个包裹,一个包裹赚一元钱,也就是一天能挣2万元。

“量大了难免出错。”他说,由于各快递企业总部对于加盟公司没有命令权,只有协调权,久而久之,总部就会失去对加盟公司的“控制”,这就为公司的长远发展埋下了隐患。

“量大了难免出错。”他说,由于各快递企业总部对于加盟公司没有命令权,只有协调权,久而久之,总部就会失去对加盟公司的“控制”,这就为公司的长远发展埋下了隐患。

## 溯源)) 管理缺失是“丢件”的根本原因

“快件丢失一般有三种原因。”一位曾经供职于国内某知名快递公司的中层人士向记者透露了“丢件”的具体原因。

“首先是中转环节丢失,比如中间的航空、水运等第三方丢失;其次是业务员在投

送过程中丢失,因为多数投递业务员用电动车等工具投递,在单人执行的时候上楼送件,无人看管的货物会出现丢失;还有一种就是内盗。”他说。

无论是哪种方式的“丢件”或者“短件”,最终原因还是因为管理的缺失。“像内盗这种情况,比如顾客发出了一个价格很贵的苹果手机,但为了省钱又没有投保,投递员有可能在投递的过程中发现货物的贵重,用其他物品进行替代或者干脆号称丢失,如果公司所需要赔偿的价值不高,这种风险是有人愿意尝试的。”业内人士介绍,内盗的深层次原因在于目前快递企业自身管理粗放、监管不到位,以及员工素质不一,外盗则主要因为国内快递派送员所使用的交通工具多为简单的电动自行车等,防范措施难以到位。

“据我了解,正规的直营快递公司对于丢件的赔偿制度非常严格,按照原价比例要进行赔付,但是加盟型的小快递公司为了简化纠纷,往往采用一单多少钱的固定赔偿金额,比如一单500元或者一单1000元,统一结算,这样就给内盗留下了空子。”这位业内人士分析,“加盟制”是快递行业问题频发的根本原因。

## 建议)) 快递加盟模式有待“改良”

总部大量揽货并以低价竞争,揽件方以超低价拼命取件,派件方却承担超额负担、亏本派送,随着承担的投递量不断增大,而价格又不能相应增长,加盟商难免出现积压快件一并投递等情况,“丢件”、“短件”的现象也就不难解释了。

“直营会好很多,一个网点遍布全国的企业,必须形成从上至下统一的管理模式才能达到管理末梢。”业内人士分析认为,“丢件”看似是一个表面现象,实际上是快递行业粗放式经营、低成本竞争等综合问题交织后深层次爆发,从根本上来讲,需要快递企业加速转变发展方式,尤其加速从加盟向直营和代理转型。直营加盟的形式更加适应发展,一些国内的重点城市包括中转部是由总公司直营,然后由总公司来投资,把整个运营状况调整起来,最终端的小区域进行加盟,这样的话,抗风险能力比较强。这种终端投放点加盟费约为一万元,属于承包区的加盟商,每个经理、业务员都有资格证,可以通过加盟协议开始做,如果出现纠纷或者不良经营,可以收回经营权。

(据《河南商报》)

## 表面有裂缝和小孔 买瓷砖遇到麻烦事

晨报讯(记者 柯其其 通讯员 王志芳)5月24日,记者从山城工商分局12315申诉举报中心获悉,消费者王先生购买了161箱瓷砖,因瓷砖有质量问题,希望退货,但对方因价格较低,不同意退货。最终在工商执法人员的帮助下,批发商赔偿王先生966元。

前不久,消费者王先生在山城区某瓷砖店订购了161箱瓷砖,每箱6块。5月18日,王先生取货后发现,部分瓷砖抛光面有不同程度的裂缝和小孔,王先生认为瓷砖有质量问题,希望经销商退货,但经销商不同意退货,只同意更换一部分地板砖。5月20日,王先生到山城工商分局12315申诉举报中心进行投诉。

接到投诉后,山城工商分局12315申诉举报中心的工作人员详细了解了情况。经查证,王先生购买的瓷砖确实存在质量问题。工作人员找到商家协调此事,并耐心细致地为其讲解《消费者权益保护法》,最终,商家赔偿王先生966元。

山城工商分局12315申诉举报中心提醒广大消费者,在购买瓷砖时,消费者不仅要注意商家的经营资质,同时还要尽量选择知名商品;在合同、发票或收据上注明所购买的瓷砖的规格、样式、等级等;为保证质量,一定要购买3C认证标志的产品;瓷砖并非越白越好。好的瓷砖,釉面均匀、平整,不存在偏色现象。

## 瓶装液化气短斤少两 商家求利欺诈消费者

晨报讯(记者 赵玮 通讯员 苏杰)“我觉得我家的液化气用得越来越快了,所以这次我没让送气工来送,而是自己骑车到液化气代灌点购买。回家称重后我发现规格为12公斤一罐的液化气,却只有11.3公斤,少了0.7公斤。”5月23日,鹤壁区的宋先生说。

据介绍,宋先生和妻子近来发现家里的液化气用的时间越来越短,原来一罐12公斤的液化气可以用26天,现在只能用22天,有时候只能用19天。于是在最近一次液化气用完后,宋先生没有让送气工上门送气,而是自己花80元到鹤壁集某液化气代灌点购买了一罐12公斤的气体。没想到回家一称重,只有11.3公斤,足足少了0.7公斤。

宋先生第二天来到鹤壁区消协进行投诉,消协人员受理投诉后,立即对该液化气代灌点进行检查。该站点现场已灌好的四瓶规格为一瓶12公斤的液化气,经消协人员现场称重,重量都有不同程度的不足,存在欺诈消费者的嫌疑。消协人员立即责令该液化气代灌点老板补足宋先生的液化气量,并将其他不足量的液化气予以补足,并对该站点欺诈消费者的情况做进一步调查。

## 三木门业

### 好质量赢得好口碑

晨报讯(记者 柯其其)“在我市的木门企业中,三木室内门厂犹如行业中的黑马,受到业界和消费者关注。我们一直坚持‘先做事、后做人’,‘一切为了客户、一切源于客户’为经营理念,建立起了一套切实可行的精细化管理体系。从抓产品质量入手,打造消费者满意的放心品牌。”5月25日,鹤壁市三木室内门厂生产厂长苏凤英说。

苏凤英告诉记者,消费者选购木门时,首先要从品牌上选择,最好有一个档次的定位,要注意产品的细节,还要注意其是否有完善的售后服务。“譬如说门在开和关之间有没有异常的响声,这看上去是个很简单的问题,但实际上这个小问题会影响到人们的生活。从细节上说,木材的干燥质量是决定实木门是否会翘曲变形的决定因素,我们厂的原材料全部选用上等松木,在使用前,要检查其是否有弯曲,是否有树皮,水分含量是否超标,齿接板是否有开缝。对于不合理的材料,我们坚决不用。我们为保证木料的平整,经过四面刨光的木料其厚度误差在1毫米之内,配好的原材料全部采用国家环保产品北京华表白乳胶进行冷压粘合。也正是因为我们注重每一个细节,所以我们的产品在鹤壁占据了很大的份额。”

苏凤英表示,三木室内门厂一直在努力发挥方便、快捷等本地企业优势,服务鹤壁消费者。“对于我们来说,今天的质量就是明天的品牌,任何时候,做百姓认可的品牌都是我们的第一目标。”

## 什么是光子嫩肤

“光子嫩肤”的概念起源于美国,本意是“光再生术”,利用独特的彩光技术在不损伤正常皮肤组织的前提下,清除面部各种色素斑点和血管性病变,同时刺激胶原组织再生,恢复皮肤弹性,使面部皮肤机能得到整体提升。

截至目前,很多爱美女士还不了解什么是光子彩光嫩肤,一些女士也许在

前一段中央电视台的美容专题报道中看到关于对“光子嫩肤”的介绍。美容专家告诉我们,女人定期到专业的美容机构做光子嫩肤,是对皮肤最好、最安全、最有效的保养方法,无任何激素和毒副作用,不用依赖美容产品。

光子嫩肤可彻底治愈女性的各种色斑、红血丝、细小皱纹、皮肤粗糙、毛孔粗大、痘印、青春痘、用祛斑霜造成的色素回流现象。

光子嫩肤,让您的肌肤恢复弹性和光

泽,让您的肌肤产生更多的胶原蛋白,从而延长肌肤的青春期。

光子嫩肤适合哪些人:

1.面部有各种色斑的人群;2.面部松弛,出现细小皱纹及老年性皮肤改变的人群;3.想改善肤质、美白嫩肤、恢复皮肤弹性的人群;4.毛孔粗大、红血丝、大红脸、有青春痘及痘印、肤色不均匀的人群;5.因换肤或者用祛斑产品造成的皮肤伤害色素回流人群。电话:0392-2963252、15303921057