

《快递暂行条例(征求意见稿)》近期颁布并接受各方意见反馈,截至 8 月 22 日,中消协和各地消协组织共收到来自高校、企业、事业单位、社会团体、政府机关、律师事务所等单位以及退休的消费者所提的修改意见 292 条。不少消费者建议,应规定快递从业人员的入职条件,大力度提高准入门槛;对有不法行为的快递从业人员加大处罚力度,禁止其继续或再度从事快递业……

《快递暂行条例》提高准入门槛 征求意见稿引发各方强烈反响

■ 杨滨

记者了解到,目前消费者意见比较集中的前 5 位的问题是:快件延误、丢失、损毁的赔偿问题(占 10%);快递企业义务及民事责任(占 9.6%);贵重物品、保价和保险问题(占 9.6%);行政监管及处罚(占 9.3%);签收问题(占 7.5%)。

关于贵重物品、保价

征求意见稿:经营快递业务的企业在寄件人填写快递运单前,应当提醒其阅读快递运单的服务合同条款,告知相关保价规则和保险服务项目。寄件人交寄贵重物品的,应当事先声明;经营快递业务的企业可以要求寄件人对贵重物品予以保价。

■消费者意见:应明确贵重物品含合同、发票、证件、录取通知书、录音等;要求寄件人对贵重物品保价会使经营者转嫁自身的经营风险,“目前保价费过高,应在 0.01% 至 0.05% 之间比较合理。”

■消协意见:建议快递企业未尽到合同条款、快件保价的提醒义务或者其他应尽告知义务的,应当承担全部责任,并赔偿消费者的损失。

关于签收

征求意见稿:经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当



面验收。收件人或者代收人有权当面验收。

■消费者意见:建议“在快递运单上列明签收未验货和签收已验货选项,供消费者选择。”“应当允许收件人先验货后付款。内件物品的质量、数量、品种与寄件人约定不符的,收件人有权拒付货款。”“……收件人或者代收人有权当面前先验收后签字。”

■消协意见:建议增加“发现内件短少、损毁或者与快递运单不符,用户可拒绝签收。收件人或者代收人拒绝签字的,投递人员应当予以注明。”

关于赔偿

征求意见稿:快件发生延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任;对未保价的快件,依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

■消费者意见:建议“快递运单上应当注明送达时限,对快件超出送达时间而发生延误,导致快件物品变质、损坏或者影响收件人的正常生产、生活,快递公司应当承担赔偿责任。”建议“按照市场评估价评定未保价快件的价值。”

■消协意见:建议快件发生延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当

按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任;应按法律中等价有偿的原则赔偿,按照寄件人能证明的实际损失赔偿。

关于法律责任

征求意见稿:冒领、私自开拆、隐匿、毁弃、倒卖或者非法检查他人快件,依法给予治安管理处罚。经营快递业务的企业有前款规定行为,或者非法扣留快件的,由邮政管理部门责令改正,没收违法所得,并处 5 万元以上 10 万元以下的罚款;情节严重的,并处 10 万元以上 20 万元以下的罚款,并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

■消费者意见:建议明确“情节严重”的具体标准;建议禁止有不法行为的快递从业人员继续或再从事快递业。

■消协意见:建议增加“快递从业人员有违法行为的,5 年内不得从事快递行业。”

关于停业告知

征求意见稿:经营快递业务的企业停止经营的,应当提前 10 日向社会公告,书面告知邮政管理部门,交回快递业务经营许可证,并依法妥善处理尚未投递的快件。

■消费者和消协意见:建议修改为:“经营快递业务的企业停止经营的,应当提前 30 日向社会公告……”

货物空铁联运”让四川到上海快过“同城快递”

8 月 29 日,一件货品从四川省绵阳市经开区三江大道发出,当天下午就送达了两千多公里外的上海。比普通的同城快递还快,这就是货运“空铁联运”新速度。

据新华社报道,由成都铁路局联合四川

航空、中铁快运、顺丰速运和四川机场集团等共同推出的“空铁联运”,是在分支城市如绵阳揽货,利用绵成乐动车组高速运送至中心城市机场,如成都双流国际机场。统一搭乘当日川航 3U8965 航班飞往上海浦东国际

机场,由顺丰速运上海分部办理到港手续。试运中,货物从绵阳运到成都双流机场高铁站仅需 1.5 小时,从收货到登机全程在 4 小时以内,比公路转运压缩近两倍时间。

据成都铁路局介绍,这是全国铁路、民

航物流领域首次实现航空、铁路货运物流“一单到底、一箱到底”的合作产品。成都铁路局从客运空铁联运获得启发,倡议发起了这一新型物流形式。

(谢俊)

特别关注

加强对快递员的监管与关注 首届中国快递员节在京启动

■ 吴文治 陈韵哲

8 月 28 日,由北京商报社、北商研究院联合主办的 2017(第三届)互联网+物流格局论坛在新闻大厦举行。大会以“人与无人”为主题,围绕高科技与人性化服务之间的竞争与融合,结合当前物流行业热门技术无人机、无人仓,探讨物流业新格局的支点;同时,还从产业环节探讨了物流大数据的未来走向。值得一提的是,大会主办方还联合相关协会、物流企业共同启动首届中国快递员节,并呼吁加强对快递员的监管与关注。

倡议“四不”原则

论坛现场,北京商报社联合中国经济报刊协会、北京市商联会、北京电子商务协会等行业协会,以及苏宁、顺丰、菜鸟、申通、百世等物流企业共同启动首届中国快递员节。从这一天起,每一位中国快递员拥有了自己的节日。同时,论坛主办方呼吁相关协会和物流企业共同关注快递员的管理并发出倡议。

根据倡议书内容,呼吁快递员实行“四不”准则:即不违背职业操守、不泄露客户隐私、不违反交通规则、不冷脸面对客户。在对快递员提出服务要求的同时,社会各界也应给予快递员充分尊重,呼吁全社会对每一位快递员给予人文关怀。

“我们希望越来越多的企业和协会加入到这一活动中来,关注一线物流人尤其是快递员,关注产业的持续健康成长。”北京商报社副总编辑白森森表示。

可以说,电子商务给了快递业跨越式发展的机会,网购则让快递员成为人们生活中接触次数较多的服务人员。从事配送工作的“快递小哥”成为电子商务企业与消费者直接面对面接触的岗位。

根据统计数据显示,截至 2016 年底,我国物流相关行业从业人员达到 1008 万人,其中快递物流业从业人员超过 245 万人。这一庞大的从业人员为城市生活提供服务的同时,也屡屡被曝出快递车逆行、快递车乱停放、快递员与用户发生纠纷等负面事件。面对这样一个庞大人群,相关行业协会和企业一方面要对从业人员的工作水平提出要求,同

时也应保障从业人员的人身权益。

中国物流与采购联合会副会长贺登才表示,245 万人的快递小哥、3000 多万人的卡车司机等,他们撑起了中国物流发展的脊梁。以快递小哥为例,他们的工作很辛苦,理应获得更多的尊重。

快递员生存环境不乐观

事实上,一线员工的状态往往反映了行业的成长水平,从快递人员的服务态度和服务质量可以了解到整个快递业的服务情况。

根据阿里研究院、菜鸟网络联合发布的《全国社会化电商物流从业人员研究报告》显示,截至 2016 年初,全国社会化电商从业人员总数为 203.3 万人,其中,站点快递员、站点仓库操作人员、基层管理人员等一线人员 172.9 万人。快递员以 20—30 岁男性为主,近八成来自农村。

但这些人群的生存环境并不乐观,除去每日奔波劳累,快递员还可能面临人身安全的威胁。根据媒体报道,快递员因为送货不准时,或配合完成实名制工作屡遭暴力。此外,快递员人群的社会福利保障也较为欠缺。此前,京东集团董事局主席兼首席执行官刘强东在微博中提到,90%以上的电商从业人员从来没有五险一金或者只有少得可怜的五险一金。就目前来说,他们都在吃青春饭,年老后的生活可能无法得到很好的保障。

不过,近期许多企业都开始关注快递员以及户外工作群体,例如阿里巴巴联手菜鸟网络设立的“寻找最美快递员”公益项目重奖

快递员;中国电信上海公司的 370 余家电信营业厅也在高温期间为露天劳动工作者开放,提供免费饮用水。此外,天猫也宣布联合菜鸟在北京设立快递员补给站。种种迹象表明,快递员群体越来越受重视。

物流数据背后的价值

本次论坛除了关注快递员的生存和管理状况,还重点讨论了快递行业数据以及无人科技的热门话题。最近马云也在人工智能主题的论坛上谈到了大数据,他说大数据未来十年对智能领域的冲击要远远大于其他冲击力。此前,菜鸟网络和顺丰的接口屏蔽事件引起媒体高度关注,最后甚至引出国家邮政局出面进行调解。

企业对于大数据如此重视,物流大数据背后究竟蕴藏着哪些商业价值?

“物流企业已经意识到,大数据是企业发展的重要战略资源,通过挖掘数据能产生大量的商业价值。同时,物流企业之间对大数据的争夺与协调,也反映出物流企业需要对大数据的使用保持共享的理念,相应的政府和管理部门也应不断促进大数据的开放。政府与企业、企业与企业之间应通过共享数据,将大数据变为物流行业的沟通资源,并保护消费者的隐私。”与会的国家邮政局发展研究中心处长方玺认为,大数据的互联互通仍面临一定的挑战,企业可以将不涉及用户隐私的大数据分享出来为大家所用,从物流数据的开放与共享开始,促进整个物流行业的互联互通。

与会的人人快送合伙人王亚军指出,当

物流企业将大数据作为工具时,可以改变企业在此之前仅能凭借经验解决问题的方式。人人快送通过整合自由人的大数据,建立快递员数据分析,设计常规性的算法,从不同的数据维度进行分析进而提升运营效率。

无人技术发展遇瓶颈

据国家邮政局发展研究中心《中国物流快递智能装备报告 2017》显示,我国自动化立体仓储市场规模已由 2012 年的 67 亿元涨到了 2017 年的 175 亿元;民用无人机需求总额由 2013 年的 0.5 亿美元,到 2022 年将增至 2.8 亿美元,从仓储、分拣到运输、配送,物流产业的各个环节都在不断向无人、智能方向发展。

对此,与会苏宁物流副总裁张海峰表示,从法规、行业行为等任何一方面来看,想要实现无人车在物流领域的应用,未来的路还很长,苏宁物流暂时不会做太多的尝试。然而,张海峰认为,将无人机应用到较为封闭、人群单一、往复路径简单的场景中,可以取得效益。

除此之外,在快递配送的“最后一公里”环节,“无人技术”的生存现状也不太乐观。速递易副总裁李雁彬表示,目前智能快递自提柜盈利的可能性和空间还不是很大。李雁彬进一步解释称,对于职能快递自提柜需要解决的核心问题是“流量获取”。

对于“无人”技术,有人认为这是市场的必然选择,但也有人认为这是一个资本的炒作话题。张海峰认为,无人技术与人工是相互补充的,无人技术可以成为辅助快递员配送的工具,为客户提供更好的服务。

我国快递企业 步入差异化竞争阶段

■ 陈韵哲

继申通、中通、圆通、韵达相继发布上半年业绩,顺丰也于日前发布了半年报。根据财报显示,顺丰上半年营收 321.61 亿元,同比增长 23.28%,上半年实现净利润 18.84 亿元,同比增长 7.47%。对比几大快递公司业绩,虽然各项数据仍在继续增长,但相比前两年已有减缓。业内专家认为,这主要是受到同城业务及行业趋于饱和的影响,除了顺丰,国内几大快递企业增速均呈现放缓趋势,未来行业将逐渐进入平稳发展期,企业之间则将进入差异化竞争阶段。

增速放缓趋于平稳

根据顺丰发布的财报显示,2017 年上半年,顺丰控股实现快件业务量 13.73 亿件,同比增长 20.54%;2016 年顺丰快件业务量为 25.8 亿件,同比增长 31%。而申通快递 2017 年上半年业务量为 17.26 亿件,同比增长 18.3%;2016 年业务量近 32.6 亿件,同比增长约 27%。此外,韵达 2017 年上半年财报数据也显示,业务量同比增长 44.28%;相比 2016 年公司业务量 50.82% 的增幅有所减缓。

根据国家邮政局公布的数据,2007—2016 年,全国快递业务量由 12 亿件增至 312.8 亿件,年均复合增速为 43.66%;但 2017 年 7 月国家邮政局公布的数据表明,上半年,我国快递服务企业业务量累计完成 173.2 亿件,同比增长 30.7%。

由此可见快递行业整体业务量水平增速放缓。不过与其他几家企业相对比,申通营收增速低于行业增速水平,市场占有率也滑落至 10%;而中通的营收和利润成本增长较为明显,日均业务量继续维持国内第一的位置,但与 2016 年三季度净利润同比上涨 156.8%相比,高速增长趋势减弱。此外,2017 年进入资本市场的韵达,完成 2016 年 11.3 亿元的利润承诺,增长速度较为平稳。圆通各项指标较去年同期虽均呈增长趋势,但与行业数据相比,增速同样放缓。

已过上市黄金期?

对于几大快递企业增速集体放缓,贯铎企业管理、贯铎资本 CEO、快递专家赵小敏认为,主要是受到宏观经济环境、同城快递业务及快递市场同质化以及受到线下购物业务量增速提升等综合因素影响。若按综合性评估来说,大部分快递企业的各项数据增幅下降比较明显。赵小敏强调,去年是快递公司上市的最佳机会,错过了去年就意味着资本溢价空间变窄。

不过也有例外,如这一情况对百世的估值影响不会太大,目前来看,百世各项数据增速较快,而且它是以集团模式上市的企业,不仅仅是快递业务;百世在快递领域表现强劲,未来上市后的状况维持相对比较乐观的看法,但是百世短期内很难扭转亏损的局面。另据相关人士透露,百世在美国上市已经进入谈判阶段。

在国家邮政局发展研究中心研究员、物流学博士方玺看来,目前数据上的放缓趋势,也有行业发展的体量增长规律因素。上述几家快递企业的体量越来越大,若还想保持原来的增速会比较困难,且这么多快递企业能保持 30% 的增长速度,在中国服务业市场已经不多见了。

方玺告诉记者,近年来快递行业发展迅速离不开几个因素,首先快递业受到国家层面较多的重视,其次,快递业受电子商务发展以及国际跨境电子商务的影响,再者,快递行业自身也在不断更新,新技术应用迅速,盈利能力也不断增加,这些都说明上述企业选择了一个恰好的时期上市。

各方加码差异化

正是由于体量的不断增大,上述上市快递企业也都在寻求差异化发展路线。根据财报显示,截至 2017 年 8 月,顺丰自有全货机数量增加至 40 架。顺丰方面表示,随着业务规模的不断扩大,现有飞机运力已不能满足业务发展的需要,需持续增加对飞机购置改装的投入,未来三年内,自有机队将达到 55 架。目前,顺丰拥有 310 个中转场,其中 24 个中转场已投入使用全自动分拣系统,顺丰将通过与顺丰商业网点、合作代理点、物业管理及智能快递柜的合作实现“最后一公里”的覆盖。根据业内专家预测,未来顺丰会继续发展无人技术,将空中作为主战场。

而圆通则加快国际化布局的步伐,今年 5 月,圆通与香港联交所上市公司先达国际物流控股有限公司股东签订《股份买卖协议》,拟收购其 61.87% 的股份。业内分析称,此次收购圆通可获得先达国际海外网络布局、干线运输能力和关务能力,以及其发展多年、具有相关行业经验的本土化管理及运营团队,协助构建公司国际化发展的网络基础、奠定海外竞争的先发优势。此外,2017 年 5 月,由国家发改委批复、公司全资子公司圆通速递有限公司牵头承建的“物流信息互通共享技术及应用国家工程实验室”正式揭牌。

在物流专家赵小敏看来,目前多数上市快递企业的战略发展方向还比较模糊,根据上市至今的情况看,多数上市快递企业的战略都出现了不同程度的偏差,有些快递企业的战略甚至出现较大的失误;只有个别上市快递企业有较清晰的发展路线,大多数还属于战略迷茫期,这些上市快递企业在明后年会遇到更大的挑战,企业间的竞争会更加激烈,但快递行业营收总体还是会上涨,未来将逐渐进入平稳发展阶段。