

“3月四川物流诚信月” 特别报道

# 中消协公布网购调查结果 看看消费者有哪些呼声 物流配送面临三大“拦路虎”

■ 李钢

## 七成消费者关注质量

中国消费者协会于今年2月至3月期间组织开展了“网购诚信与消费者认知”问卷调查活动,调查采取在线分层抽样调查方式,覆盖31个省市自治区,共获得有效样本8000个。

从网购消费者考虑的诸多因素来看,约七成消费者关注“产品或服务的质量”,超六成消费者关注“产品或服务的价格”及“品牌和口碑”,部分消费者会关注消费过程中的舒适度,如消费的便捷性和消费场所环境。在价格方面,网络消费遇到的最主要问题是质价不符、虚假打折、价格欺诈或误导。

调查对于2016年消费者网络消费的支出情况进行了分析:服饰鞋包和食品家居,居于商品消费类的前两位;餐饮外卖,居于服务性消费支出首位。选择微商、在线订房和家政服务的比例总体较低。这反映出网购消费者在网络消费支出中一方面确保“刚需”因素,



另一方面也注重“流行”品质,服务类在线消费方兴未艾,具有较大发展空间。

## “网上评论”口碑效应明显

调查发现,40.6%的受访者进行网购时会将“网上评论”作为首要参考因素,受访者在

消费前也会参考朋友或熟人推荐、定价收费、宣传信息和平台口碑形象等相关信息。

网上评论可信程度如何?超半数受访者认为网上评论有较高可信度,约四成消费者持保留意见,还有7%的消费者认为不可信。由此可见,普通网络消费者所形成的意见结

果口碑效应明显。

针对目前网络消费市场中产品和服务存在的问题,超半数受访者反映存在广告宣传夸大其词或与实物不符的状况最为严重,成为消费者最大的担忧。此外,三无产品或假冒伪劣、虚假好评、质量或卫生不达标是受访者反映较为突出的问题。

## 物流配送面临三大“拦路虎”

网购商品和服务中物流配送是重要中间环节。本次调查表明,在物流配送方面,主要有产品损坏、未在承诺时间内送达产品、不提货验货等问题。部分受访者反映“配送人员态度不好”,约两成受访者曾遭遇“产品丢失”。

售后服务作为网购产品和服务的配套内容,越来越受到商家和消费者的重视。在本次调查中,消费者对“泄露隐私,没有保护用户个人信息的安全”的担忧居于首位。22.9%的受访者表示曾遭遇售后人员不积极解决问题、存在拖延时间的嫌疑,22.2%的受访者遭遇在符合退货的条件下商家只同意换货的情况。

## 湖北加快建设 翻坝物流运输体系

总投资5.16亿元的湖北三峡翻坝物流产业园物流综合服务中心3月16日开工建设。该项目建成后每年可分流货物近5000万吨,将有效缓解三峡船闸货物通过压力。

2003年三峡工程蓄水后,由于船舶待闸时间长,船闸通航能力有限,船、物、人在秭归聚集,形成了经秭归转运的三峡翻坝转运模式。该产业园定位为现代化综合性物流园区,规划面积13平方公里,总投资约300亿元。其建成后,每年实现货运吞吐量1亿吨,年旅客吞吐能力达203万人次;客运滚装车辆年吞吐能力达1.8万辆,可安置移民1万多人。

湖北今年加快推进三峡翻坝运输体系建设,翻坝铁路、翻坝高速公路等多个项目相继启动。近日,湖北三峡现代物流有限公司与中铁二十局集团签订合作协议,共同投建并运营三峡翻坝物流产业园疏港专用铁路,该铁路将于今年内开工建设。

三峡翻坝综合交通运输体系项目全部完工后,将实现长江左右两岸、坝上坝下港口、铁路、高速公路、管道的无缝对接,构筑完善的铁水公管多式联运转运体系,统筹解决三峡大坝、葛洲坝通航瓶颈问题。

(郭晓莹)

## 京津冀一体化机动车 维修平台推出手机端

记者日前从天津市交通运输委获悉,今年3月15日京津冀一体化机动车维修平台手机端已正式上线。目前,北京和河北相关部门也在加快推进工作中,预计今年底实现三地联网,方便京津冀广大车主。

据介绍,目前微信公众号具备查询维修企业信息、查询车辆维修信息并可在线进行评价,以及“津城车大夫”和保险理赔团队解疑释惑、管理团队政策咨询等功能。后期还会逐步完善,增加救援服务等功能。

天津市交通运输委相关负责人表示,服务平台旨在以“互联网+机动车维修”的方式为汽车用户解决消费不公开、不透明、信息不对称等问题。同时,为行业管理部门及时了解掌握企业需求和车主建议,进一步提升监管效能,营造良好的市场环境。

京津冀一体化机动车维修公共服务平台手机端的上线将行业管理部门和全市5000多家机动车维修企业和200多万汽车用户联系在一起,形成倒逼机制。

(魏航)

## 马鞍山长运集团“四管齐下”促物流业发展

■ 王伟

近日,安徽马鞍山长运控股集团有限公司召开2016年度总结表彰大会暨四届二次职代会,隆重表彰1个双文明先进单位、1个经济效益优胜单位、8个先进集体(模范班组)、3名劳动模范、10位十佳员工、5名文明创建标兵和1个安全生产先进单位、2个安全生产先进集体、10名安全先进个人,还颁发了企业管理创新奖和合理化建议奖。

2016年,长运集团经济效益和运营质量较2015年均有较大幅度的提升。物流仓储分公司实现了组合效益最大化和运输产品结构优化。在内控管理上,一方面借助黄标车报废和“治超”契机,实现了车辆和人员的优化配置,提高了单车效率和劳动生产率;另一方面根据运输产品类型合理划分班组,提高了



作业效率。物流钢铁物流园分公司一是与江苏鑫源合作,引进冷卷开平加工项目,吸引了一批新客户入园;二是与上海欧冶就云仓和物流金融进行合作,提高了园区知名度;三是与中石化合作,为出入园区车辆提供加油服务,成为企业新的经济增长点;四是积极盘活办公楼等存量资产,提高园区企业入驻率。物

流港信息配载分公司一方面年内开发了马钢冶金公司、合肥圆融等多家生产制造和贸易企业的物流业务,提升了品牌影响力,扩大了经营体量。

公怀四届二次职代会,明确了2017年发展物流产业的目标任务:一是积极融入马钢大物流体系,协调处理好与马钢的合作关系,在力保年度招投标计划量的同时,积极获取马钢计划外业务和外围市场业务;建立快速响应机制,确保在运输线路变更、临时性业务预案、突发问题处理上有条不紊;持续推进人力、运力以及运输组织的优化配置,细化考核体系,全面降低企业经营成本,提高运营效率,实现“保生存、求发展”目标。二是进一步巩固和挖掘现有钢材仓储业务,优化客户结构和仓储产品结构,提高库容率和仓储收益率;树立园区经营意识,在已开发的钢材加工

项目、物流金融项目、加油项目等基础上,延伸园区配送业务,实现园区多元化经营,提高园区综合服务能力。三是加大对行业政策的研究,组织和运营好邦立达物流信息平台,提高综合物流体量,实现创新发展;在完善集装箱多式联运业务的基础上,大胆探索进出口物流业务,大力发展合同物流,最终形成以“实体物流+虚拟物流”互动发展的综合性物流企业。四是积极争取国家物流行业扶持政策,并以园区现有业务为基础,加速推进物流标准化建设;围绕华菱公司和园区客户资源,通过尝试零配件配送、物料加工等实现供应链业务向上下游延伸;通过发展零担快运等业务丰富园区综合配套服务能力,将业务模式和业务范围进行复制和延伸;积极应对经营环境变化,加速园区转型升级步伐,探索快递集散产业园、同城配送、落地配送业务等新发展。

## 企业家日报 四川省川联物流商会 联合打造四川物流诚信联合舰队

### 四川物流诚信评选推荐获奖企业正式揭晓

### 讲诚信 讲规则

争做四川优秀诚信物流企业  
向四川物流诚信企业致敬!

诚信

