

行业纵横 | HangyeZongheng

杨玉华 徐海涛

近日安徽省消协发布全省快递行业调查报告,报告显示目前快递行业总体情况不容乐观。记者深入了解后发现,多个原因造成行业乱象,期待多措并举,规范行业发展。

A、两年投诉上升超八成

今年2月,某快递公司给合肥的李先生送来一个山东寄来的包裹。按照快递员的要求签过字后,李先生拆开包裹才发现本应在内的一双鞋子不翼而飞,这时快递员已经离开。“发现鞋子没了,我马上给快递员打电话,对方说我签单了,出了问题就不是快递公司的责任了。”

李先生的遭遇并非个案,类似“快递变慢递”“快递物不翼而飞”等问题时常发生。这份调查报告历时3个月(2010年12月至2011年2月),涉及省内233个市、县,调查各类快递企业51家。

调查发现,目前部分快递企业资质不完备,有的不具备运送条件,只是倒货和代理快件,发生消费纠纷便推脱责任,甚至关门走人。快递企业招收一线工作人员时,主要考虑身体条件,对文化水平,法律常识、沟通技巧等要求甚少,培训更是少之又少。

调查发现,只有22%的被调查企业的快递人员穿工作服,仅29%的人员在上门时主动出示证明,而这个证明只是名片,不是有效身份(工作)证件。对交付的快件没有严格的验视制度。调查人员将所寄物品封装好交给上门揽收人员,只有39%的揽收人员提出验视要求,不严格验视制度为企业在发生物件丢失、破损等情况时推卸责任留下了空间,同时为消费者权益和公共安全留下隐患。不提醒保价、“先签字再验货”“快递代签”现象普遍。个别企业存在压货现象,快递企业从接到电话到上门收件,用时最长的为23小时30分钟。

51家企业主动出具发票的只有13

家,占25%。收费随意性大,快递员身兼多职,企业相互转包的现象普遍。

不公平条款随处可见。15家快递公司的70张邮件详情单存在不公平的格式条款。

B、有规不依 自律不严

安徽省消协秘书长张纯认为,目前快递业实际服务与规范标准差距较大,企业有规不依,服务意识不强,管理存在问题是不容忽视的原因。

以快递员上门收货不验视为例,事实上快递企业都知道有关规定,是出于自身利益的考虑而明知故犯。此外,仅有25%的企业主动出具发票,15%的企业主动提醒保价。

对不主动提醒保价,他解释说:“保价的额度我们很难判断,保价对于快递企业来说风险很大。”快递物品不保价,大大降低了快递企业发生丢失或损伤后的赔付风险,却给消费者带来难以接受的后果。2010年2月,合肥市民小汝将一个数码相机未保价从合肥快递到上海,途中遗失,快递公司只愿意按照运费

招了一批大学生,人工成本从总成本的50%上升到60%以上。“行业竞争导致我们价格很难大幅度提高,亏损压力下,可能会降低对服务水平的要求,这也是近期投诉增多的原因之一。”

C、亟待完善法规加强监管

采访中,各方一致认为,随着电子商务和流通业的迅猛发展,未来对快递业的服务需求更多,要求更高,快递业事关公共安全,亟须加强监管规范和行业引导。

张纯说,目前快递行业遵循的是2008年国家邮政局制定的快递服务国家标准,且多是一些原则性规定,已不适应现在快递业的发展。特别是关于快递企业损坏、丢失包裹的赔偿责任过低,使消费者处于非常不利的地位,合法权益得不到有效保护。

张纯等专家呼吁,应尽快制定一部全国性的、专门规范快递行业的法律法规。从国情出发,通过立法使相关各方职责分明,促使快递企业依法经营,监管部门有效监管,规范市场秩序。

不少快递企业负责人在接受采访时表示,快递行业目前人才缺乏严重。大学里虽然有物流专业,但没有快递专业。物流和快递是有明显区别的,物流送货量大且时效不强,快递业件散时间紧,按照做物流的方法做快递“必死无疑”。因此亟须加强行业研究和引导。

专家声音 | ZhanjiaShengying

行业自律要靠“你我他”

专家建议,政府和行业协会应加强监督管理的力度,增加素质教育和职业技能培训,引导企业诚信经营、公平竞争,健康发展。快递企业要逐步改变一味拼价格的发展模式。消费者也要增强维权意识,选择讲诚信、服务好的快递企业,出现物品缺失、破损等问题时,依法向消协、主管部门投诉,维护合法权益。

的5倍赔偿,最后经协商赔付给小汝300元。

另一家快递企业安徽分公司负责人也承认,目前行业内部确实存在一些不规范的问题,但也有一些客观的难题。该公司目前在安徽的业务是亏损的,去年底油价两次上调之后,减少了公司40%的营业利润;房租成本上涨了20%;新

低碳环保产品成广交会主流

第109届中国进出口商品交易会(广交会)一期4月15日开幕。在本届展览会上,低碳、环保产品成为市场主流,显示了中国企业在复杂国际市场形势下调整升级的突出能力。

机电和五矿化工类产品是一期主要展品,中国一批知名家电企业均推出了大量主打“绿色”主题的新产品。以海尔集团为例,在总面积近540平方米的展区,该企业推出了13个系列、278个型号的产品,集家用电器之大成。据企业有关负责人介绍,本次参展,海尔亮出的是“整套绿色节能环保家电”,以一款全透明的电冰箱为例,通过外观上的独特设计减少了由开门关门造成的能耗损失,从而吸引了众多海外外商的关注。

广东知名家电企业格兰仕则开发出一款全新的微波炉产品,通过采用变频技术降低能耗40%。该企业负责人说,节能环保没有“底线”,要想在国际市场上走下去,就要不断朝更深的方向研发,“即使成本上升也值得。”

对此,大会新闻发言人、中国对外贸易中心副主任刘建军介绍说,为优化出口商品结构,提升广交会整体水平,本届广交会执行交易团参展企业年更新率5%以上,以及参展企业出口额达标率80%的措施。在新增品牌展位和特装展位位置安排方面,大会优先安排环保、低碳产品参展。

出席本届广交会的商务部副部长姜增伟说,今年是中国加入世贸组织10周年,但国内外形势仍然极其复杂,不稳定、不确定因素很多,中国政府在进出口趋于平衡的情况下,正加快转变外贸发展方式,全面提升对外贸易质量和效益。广交会是贯彻中国政府经济发展战略的重要窗口,在促进中国对外贸易快速增长的同时,更加注重对外贸易平衡协调发展,实现中外企业共同发展、合作共赢。(王攀潭)

战略观察 | ZHANLUEGUANCHA

A3

“潜规则”太霸道 快递业乱象须“治根”



亚洲经济的发展如何影响产业转移的走向? 产业转移又会对企业个体提出什么样的要求?



贺萌 郑玮娜

参加博鳌亚洲论坛2011年年会的嘉宾在4月15日举行的“全球产业转移的新趋势”主题讨论上,进行了广泛的探讨。

亚洲经济的发展如何影响产业转移的走向? 产业转移又会对企业个体提出什么样的要求? 张厂长是个虚拟人物,他的虚拟故事也许可以回答这些问题。

故事一: 张厂长开了个针织品厂。他所在的城市是中国一个典型的纺织行业聚集地。过去几年,由于从华南地区招来的技工十分廉价,市场对针织品的质量和更新换代要求不高,张的工厂加工一件外贸品即使利润只有几分钱,也可赚得“盆满钵满”。金融危机之后,出口市场萎缩,汇率变动造成出口成本提高;而国内消费市场对品质和产品更新要求越来越高,农民工返乡热潮造成企业“用工荒”。张厂长的日子难过了起来。

香港利丰集团主席冯国经在论坛讨论上的一句话道破张厂长困境的根源:城市化进程加速,劳动力薪金不断提高等因素,使得中国“显然不再被世界看做是低成本的生产工厂”。他认

为,在这样的大背景下,中国企业必须采取走出去的战略,踏出国门,在其他市场寻求生产和销售的新机遇。

中国国家发改委副主任张晓强则认为,企业走出去不仅是中国政府所鼓励的行为,也是一个正在发生的现实。张晓强以自己在外考察的经验说,越来越多的中国企业开始选择到柬埔寨、老挝这样的亚洲国家建立纺织工厂或者投资基础设施建设。“这说明中国的企业根据自身的情况和市场的需要做出了自己的选择。中国政府尊重企业根据市场和效益原则做出的决定。”

张晓强援引商务部年初的统计数字说,2010年中国累计实现非金融类对外直接投资590亿美元,同比增长36.3%,对外投资流量再创历史新高。

花旗银行副董事长、美国前商务部长古铁雷斯也认为:“没有一个经济体在孤芳自赏中实现经济增长、达到繁荣”。

故事二: 张厂长提高了工人的工资,又悉心培养了一批本地员工,算是解决了“用工荒”问题。不过面对目光越来越挑剔的市场需求,张厂长意识到,企业要实现最终盈利,不能只看到短线的投入产出比。张厂长淘汰已用

了五、六年的设备,开始纺织流行的最新面料;聘用了设计人员,使用智能排料软件,研发设计自主品牌。张厂长的日子越过越好。

张晓强说,中国政府和中国企业越来越意识到提高自主创新能力的的重要性。“政府一直致力于加大与发达国家的合作,投资引入技术和国外研发专利。但是现实告诉我们,不能什么技术都去购买。根本还是要提高自主创新的能力。”

事实上,面对发达国家在技术出口上的严格限制,中国政府不断加大在研发领域的投入。“十一五”期间,中国研发经费占国内生产总值(GDP)的比重从1.3%提高到1.8%,而《国家中长期科学和技术发展规划纲要》则希望,到2020年这个比重能达到2.5%以上,对外技术依存度降低到30%以下。

提高自主创新能力已经成为越来越多亚洲企业的共识。这导致在亚洲投资的跨国企业不得不重新考量亚洲的作用。赢创德国赛股份有限公司董事长吴皓泽说,过去投资亚洲,是因为看重亚洲低价的劳动力。可以预见的是,世界将迎来新一轮投资亚洲的热潮,而且将主要集中在研发和创新领域。



中华人民共和国六十年发展的亲历者、见证者、贡献者汪海

共和国骄子——汪海和他的中国双星 202

“移置”战略(中)

赵晏彬

职工思想观念的转变,直接体现在了工作中。农用胎车间开展“为谁干、怎么干”大讨论教育以后,维修工改变以往只顾本岗位的狭隘思想,打破界线、不分岗位、不分工种,主动到生产一线帮忙。维修班长小刘连续三天下班时出现在抢修情况,他二话不说,拿起工具就和班组成员投入到工作中,一干就是三、四个小时。设备管理员高桂林急一线工人之所急,改革创新“水胎淋浴器”,从没想到安装试运仅用了5天时间,大大减轻了工人的劳动强度。贴合班组不再像以前怎么方便怎么干,浪不浪费与我无关,小于100毫米的帘布接头用到后面的布筒中,皱褶用汽油润开,1号帘布缺油皮胶想办法找同号胶料补上,废料每天只有0.2或0.3公斤,没有丝毫的人为浪费,大家像种自己的责任田一样,自己的事情自己管。

内胎车间垫带硫化,十二名女工互取经验,互相竞争,把胶边料控制在70克以内,成本消耗减至最低……

汪海听了汇报后深情地说:“一个企业的成败关键取决于什么? 取决于管理。而文化理念是最顶尖的管理,用文化理念去教育人、改造人、团结人,是双星政治工作的纲。”

双星东风人正是在大讨论教育中经历了一场思想解放、观念变革、头脑洗礼的过程。在双星文化理念的熏陶

下,双星东风人不但浴火重生,而且获得了巨大成功。

2006年3月,双星东风轮胎公司员工在“质量年”交流会上畅所欲言,他们说,我们学过“吉化”,开展过“双增双节”;我们合资过,引进了外资和技术;我们开展过“企业有困难,我该怎么办?”的讨论;我们也提出过“质量在我手中”的口号……可我们的企业最终还是垮了、倒了、被淘汰了。这是为什么呢? 因为我们没有抓住企业生存与发展的根本。双星来了,给我们带来了名牌企业的管理模式,输入了先进的企业文化,我们企业发展的基础扎实了,职工心里的一团火燃起来了。我们的企业终于在市场竞争中站了起来。

2007年2月26日,双星东风轮胎公司组织现场招工,招工人数只有100名。可是当天的招工现场却异常火爆,应聘、咨询报名的人员络绎不绝,达千余人次。为了能尽快报上名,应聘人员争先恐后,选上的高兴之情溢于言表,激动地说,以前不相信双星东风能出现转机,现在看双星东风轮胎公司确实有了希望,我们想马上来这里工作;而没选上的则显现出一种失落却不失志的表情,有人说,这次选不上,下次我还要来应聘。火爆的招工场面,给当地政府和人才市场带来了很大的震撼。

(下期刊登“‘移置’战略(下)”)

人人网拟在纽交所上市

记者获悉,人人公司4月16日(美国时间4月15日)向美国证券交易委员会提交招股书,拟在纽交所上市,股票代码为RENN。如果IPO成功,人人网将成为首家在美上市的社交网站。

据介绍,人人公司上市的核心资产为人人网和糯米网。此次计划融资6.4亿美元,是2010年以来中国科技企业赴美上市的最大一笔融资,上市后人人公司的市值按公开招股书上的价格区间超过40亿美元。

资料显示,从2010年第二季度开始,人人公司核心业务持续盈利。在非美国会计准

则下,2010年达到1700万美元的盈利,这是近期几家在美国上市的中国互联网企业中上市前盈利最好的公司之一。

人人公司拥有多元化的盈利模式,主要收入来自于网络广告、网络游戏及互联网增值服务。财务数据显示人人公司营业额增长迅猛,2008年、2009年、2010年分别为1380万美元、4670万美元和7650万美元。

人人网原名为校内网,成立于2005年12月,是中国最早的校园SNS(社交网络),目前注册用户数约为1.6亿。

(舒静)

注销公告

成都标蜀屋业开发服务有限公司(注册号:5101002011416)经公司股东会议决定解散本公司,请公司相关债权债务人于本公告见报之日起90日内到本公司向公司清算组申报债权。

特此公告

成都标蜀屋业开发服务有限公司清算组

2011年4月15日

国药准字H46020636

快克

复方氨酚烷胺胶囊

**一天一粒防流感
一天两粒治感冒**

请医生指导
指导下购买和使用

**海南亚洲制药生产
海南快克药业总经销**