

快递业跑不赢电商 面临大洗牌

张棉棉 报道

11月11日“光棍节”，不少电商借势大搞促销活动。有的商家24小时交易额就超百亿元。电商交易火爆，可累坏了快递大军，也考验着快递业。不少快递公司为了“双十一”加派了人手和车辆，增开绿色通道，有的甚至在半年前就开始和电商对接优化线路。

快递的速度、价格、安全性和服务质量一直是大家关注的话题。对此，十八大代表、国家邮政局局长马军胜在接受中国之声独家专访时透露，目前，快递业降价空间不大，但服务水平还应该再提高。而针对快递业收寄安全和提高服务标准的新《快递市场管理办法》有望在今年年底前出台。

快递业冲刺后遗症

快递业的发展，支撑了电子商务的前行，现在，快递业已经连续20个月保持50%以上的增速，马军胜认为，十二五期间还将以至少每年30%-40%的增速前行。然而，他也坦言，问题确实也不少。目前，快递行业的发展速度明显滞后于电商行业，投诉率居高不下，“快递变慢递”的现象普遍存在，这也是电商不惜花重金布局物流建设的主要原因。

因为快递毕竟发展的时间太短，还是初级阶段。我们国家的快递从80年代进来，真正发展起来也就是这几年，就是邮政体制改革以后，这个行业才慢慢发展起来。再加上这几年的社会需求太旺盛，业务量太大，而且我们长期的供需矛盾难以解决，所以在这种情况下，可能服务的问题还是很明显。

事实上，很多业内人士对现在的快递业现状也并不满意，一位不愿透露姓名的快递公司负责人表示：由于缺乏良好的行业引导政策，现在不论是各个企业的市场定位，还是竞争策略，都很不明确，这成了个体企业发展的绊脚石，更拖累了整个行业的健康运行。

具体来说，就是没有明确的说我要做哪一块，因为现在是一个粗放式的发展阶段，反正这个市场也很大，我也不需要去考虑，我通过战略、人才，通过信息的科技应用，还有营销、公关组合的这种策略来推动业务的发展。

成本上升价格下调难

当然，面对问题，政府绝不会袖手旁观。首先，针对诟病最多的服务问题，马军胜表示，从邮政局方面，正在要求企业在快递跟用户出问题后要有一套完整的投诉服务体系。如果用户还不满意，可以向政府申诉，12305的电话全天24小时会接收申诉，接到申诉以后，会责成企业来解决。现在每个月接到的有效申诉大概超过一万件左右。而就行业发展来说，新的《快递市场管理办法》初稿已经完成，有关部门正在审查、修订阶段，成稿有望今年底前出台。

对企业遵守服务标准的方面可能提出更高的要求，另外对收寄安全方面提出更高的要求，同时可能对企业在服务上、规模上、层次方面提出更多的要求。按照十八大要求，新的规章将勾勒快递业崭新的蓝图，不过，更多业内人士则期待，它能够真正在生活中发挥效力，而不是流于表面文章。

各级政府对这个非常支持，但是支持归支持，最主要的还是要把相关的政策落实到位，定下来规划，规划可以有前瞻性，还有相关的政策能实实在在的落到实处。这对企业来说有助于提振他们的信心，也有利于快递行业的发展。

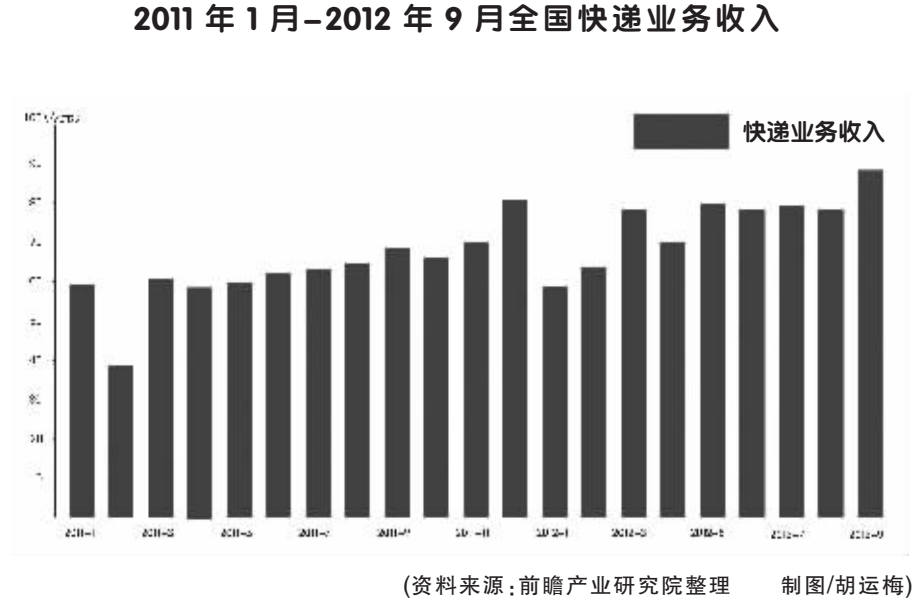
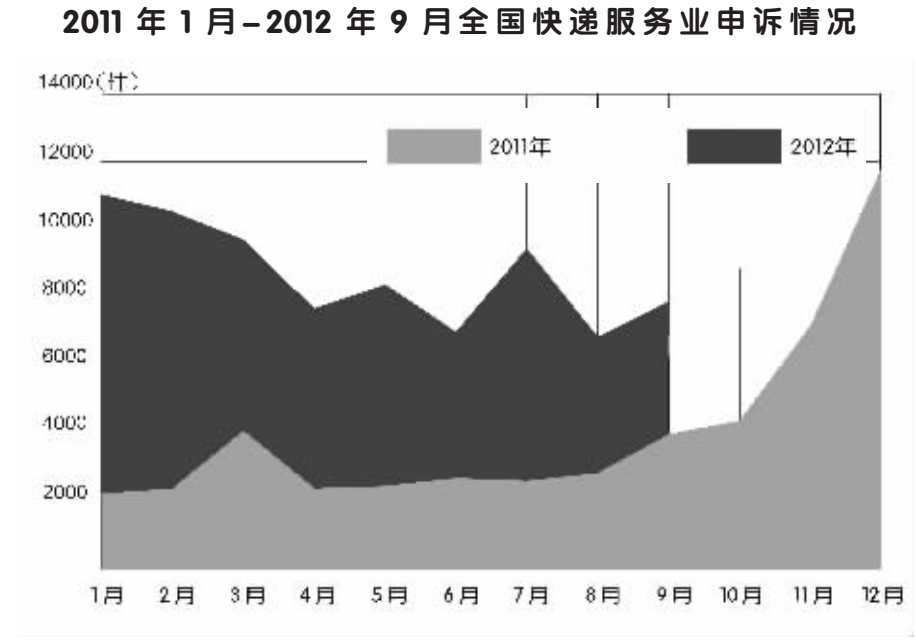
对于大家普遍关心的价格问题，由于目前社会成本日益攀升，因此，马军胜估计未来下调空间不大。现在整个行业的价格余地，我觉得已经绷得比较紧了，如果价格再下调，服务得跟得上啊。我们着力在价格、成本和服务中找平衡点，我相信市场会有选择。

外资获牌“杀入”

三个月后，两大外资巨头——联邦快递和UPS终于获得国内快递牌照。9月7日，国家邮政局公布，已经批准联邦快递(中国)有限公司(联邦快递)、优比速包裹运送(广东)有限公司(联合包裹，UPS)经营国内快递业务。

一边是外资狼“杀人”，一边是电商“染指”。在分析人士看来，国内快递企业必须练好内功，新一轮快递行业的洗牌渐行渐近。

联邦快递和UPS在今年6月递交了国内快递业务牌照申请。联邦快递和



(资料来源:前瞻产业研究院整理 制图/胡运梅)

UPS过去只经营从中国国内至国际的快递业务。此次申请国内快递业务执照，是按照新的《邮政法》规定，申请的是“非信件的国内快递业务”。这是2009年《中国邮政法》实施以来，外资快递企业首获国内快递牌照。

此次联邦快递首批获准在上海、广州、深圳、杭州、天津、大连、郑州、成都8个城市，UPS首批获准在上海、广州、深圳、天津、西安5个城市，分别开展除信件之外的国内快递业务。记者发现，联邦快递和UPS开展快递业务的首批区域均为国内一二线城市，这也是国内和国际快递业务集中的区域。

对此，国家邮政局市场监管司相关负责人表示，这次核准外资企业经营国内快递业务，是中国履行WTO入世承

诺的积极举措，也是进一步开放国内快递市场的重要标志。中国快递市场潜力大，服务区域广，希望外资企业立足长远，夯实基础，稳步推进在中国的业务发展。

快递业洗牌在即

《2011年度快递市场监管报告》显示，截至2011年底，全国依法取得快递业务经营许可证的企业达7500家，收入超20亿元的达10家。不过，目前来看，我国快递行业发展仍存在诸多问题，消费者对快递的投诉持续集中在延误、丢件、损毁等方面。根据国家邮政局的最新数据，2012上半年，公众对投递服务和售后服务不满意，满意度分别为72.3

分和63.3分，相比2011年均有所下降。

在这样的背景下，国际快递巨头进入国内快递市场，业界忧心忡忡。“联邦快递和UPS正式杀入中国市场将冲击国内快递行业，一二线城市快递市场将迎来大洗牌。”一位快递业内分析人士对《国际金融报》记者分析称，外资快递拥有成熟的经营模式，或会吸引部分消费者转用外资快递。

不过，也有不少乐观者认为外资快递并不可怕。快递咨询网首席顾问徐勇对媒体表示，短期内，外资快递不会对国内企业产生冲击，因为他们相较国内企业没有网点优势，运营范围小、相对而言成本高、费用高等。

电商“染指”凑热闹

快递业本身的“内忧外患”已让国内快递企业喘不过气来，而快递业“衣食父母”——电商的“染指”更威胁着快递企业的未来发展。公开资料显示，包括京东商城、凡客、1号店等在内的一大批B2C垂直电商，在面临资金压力的情况下，依然斥巨资投入布局物流建设。

“电子商务企业意图进入快递市场，目前包括京东商城、凡客诚品在内的电商企业也正在申请快递牌照。”上述分析人士对记者表示，目前，快递行业的发展速度明显滞后于电商行业，投诉率居高不下，“快递变慢递”的现象普遍存在，这也是电商不惜花重金布局物流建设的主要原因。

对于电商对快递业的潜在威胁，诸多快递企业早已警觉。“自建物流现象在中国的电子商务和快递业之间已经产生了很大的影响。”圆通快递总裁喻渭蛟在公开场合表示，希望国家邮政局和快递行业协会要制止或者协调电商进入快递行业。

一位快递从业者更是对记者直言，“我们大部分快递单都来自于淘宝，如果淘宝建成物流，甚至获得快递牌照，网店店主未来选择淘宝物流的话，对于快递企业来说将是毁灭性的。”

事实上，在电商纷纷染指快递业的同时，顺丰、申通等快递巨头也在高调宣布涉足电商领域，开通自己的电子商务。“无论是快递还是电商企业，都不能一味盲目跟风，必须根据自身的优势和特点找寻一条适合的道路。”上述分析人士指出。

四川快递业无力应对需求爆棚

贾一壹 成都采写

快递业作为新兴产业，正迅速改变人们的消费模式与生活方式。以其便捷的服务，使人们在网上购物更轻松、更快捷。然而，有些快递派送员态度恶劣，快递物品丢失、损毁、延误的情况时有发生，消费者维权困难重重。不少消费者问：快递“你到底肿么啦”。

快递员与消费者的两难

家住成都二十一世家花园的温馨，是成都市一所大学的教师，今年9月，她的朋友从西安通过快递给她寄了一个IPAD，对方的快递员告知，物品4天之内将会收到。然而，1周过后，温馨还没有收到朋友寄出的礼物。通过查询，她联系到了快递公司，对方称最近包裹太多，没看到，让她再等等。

几天后当她再次拨打快递公司的电话时，接电话的工作人员却称她的包裹可能丢失了，一时无法找到。让温馨更气愤的是，因为没有保价，快递公司只按照快递费用的3倍来赔偿。一款价值2000多元的电子产品，只能获得几十元的赔偿。为此，她多次找相关部门投诉，最终以快递公司妥协赔偿而告终。事情虽然过去2个月了，提起这件事温馨依

然十分闹心。

记者也经常在网上购物，与快递打交道的机会较多，和朋友们谈及快递的服务态度，大家抱怨多多。

11月11日，记者在网上购买了一件衣服，18日下午5时多，记者接到一个电话：“快递到了，下楼取。”记者说：“现在不在单位，一会儿可以吗？”对方粗暴地说：“你下班，我们就不下班了？”随即挂断了电话。回来后记者不断地拨打这个电话号码，想约定收货的具体时间，始终没人接听。

19日，记者上网查询到送快递的公司是“某某快递”，便打电话向投递员咨询，他说：“到你单位送货，你不在我就走了。”当记者提出上面留有电话，怎么事先不打电话呢？快递员说：“我只按地址送货，没义务给你打电话。”记者问：你找不到我，怎么送货？快递员说：“那我不管，找不到就退回公司，反正不给你打电话……”从电话中记者了解到：由于“某某快递”不给快递员报销电话费，所以他用这种极端的方式来对抗公司的管理制度。客户便成了他发泄情绪的对象。无奈，记者向“某某快递”总部投诉，6天后才收到快递包裹。

记者上网搜索“某某快递”服务，评价200多条，问题比比皆是，骂声一片，

没有一条是表扬的。记者不解，这样一个口碑极差的快递公司怎么能在竞争中生存呢？

乱象丛生 快递业水平参差不齐

目前，网络购物越来越多，四川省快递行业的发展也取得了长足的进步，8年间，四川全省快递业务增长了几十倍。全省快递企业在2006年时只有68家，但是到目前已经突破了300家，快递业竞争越来越激烈。

据了解，快递公司的区域网络建立需要强大的资金支持。为压缩成本，不少快递公司采用“加盟”方式扩展网络，只需向总公司交纳加盟费即可开办网点，因管理不善导致一些快递公司经常“易主”。

记者在调查中发现，因部分快递公司管理混乱导致的快递延误、快件丢失或损毁事件时有发生，其中客户对快递时间延误的不满最为严重。由于快递公司送货员配备以及硬件的更新跟不上业务量的增长，一些有实力的大型快递公司，他们送货配有专门的送货车，送货员也穿着本公司的统

一服装进行送货，这样的公司对工作人员有较强的约束力，给人的感觉正规，客户也放心。

而有些小公司的快递员则没有统一服装，他们穿着随意，交通工具则以摩托车、电动车，甚至是自行车代替。由于这些公司常以低价格吸引客户，仍然有很多客户选择这些小快递公司；另外快件在投递过程中也存在众多不可控因素，例如天气因素、交通因素和中转环节众多也是造成邮件问题频出的原因。

此外，快递人员门槛低也是一个很重要的因素。快递公司送货人员的招聘大多为社会招聘，由于不需要什么技术、知识要求、人行门槛很低，大多以底薪加计件方式进行工资结算。这些员工工资偏低、没有保障，在投递过程中经常会出现货物丢失和损毁事件，如遇贵重物品，投递员根本不承担责任，只好选择一走了之，造成客户与快递公司间的纠纷，而客户则成了受害者。

对于快递行业目前存在的问题，省社科院研究员刘茂才认为，主要原因是快递业起步晚、准备不足，人才、资金、技术跟不上，无法满足百姓日益增长的网络购物需求。

纠纷不停 伤人伤己

据成都市消协提供的情况，目前，消费者对快递服务业的投诉主要反映在：交运物品的丢失、掉包、短缺、破损，以各种理由搪塞、拒绝送货上门等，还存在通过设置“霸王条款”等方式，推卸或减轻自身的赔偿责任。这些情况使快递业投诉纠纷日趋增多，“伤”的不仅是消费者，还“伤”到整个快递行业的信誉。

成都市工商局相关人士提醒消费者，选择快递公司时要从4个方面多留心，一是要选择信誉度高、口碑好的快递公司；二是收货时，切记要先验货再签收，如果快递公司要求先签收后验货，消费者应予以拒绝；三是在填写送货单时，寄运货物的种类、数量、名称、价值一定要填写清楚，贵重物品与其他物品尽量做到分开递寄，单独填单；四是在邮寄贵重物品时，一定要选择保价，只有经过保价后才能获得等价赔偿。发现快递公司单方面拟定对消费者不利的格式条款，要给予修正，避免物品受损后追偿困难。

采访中，不少消费者表示，快递已成为普通百姓生活中不可或缺的一部分。由于民营快递企业缺乏相应的法律法规等政策约束，所以乱象丛生。希望监管部门加大管理力度，规范行业运作。