



“双11”快件峰值或超日均2000万件,政协委员集体“支招” 包装盒可循环 先验货后接单



本报记者
方翔

“‘双11’期间,上海的快递业务总量将会突破1亿件,其中峰值量将达超过2000万件/天,这将是平时的三倍。”
——在近日上海市政协举行的“规范本市快递行业发展”年末委员视察活动上,上海市邮政管理局副局长周德刚这样表示。

快递业这两年发展迅猛,一方面是逐步攀升的需求量和业务量,另一方面却是配送难、配送乱、投诉多的现状,快递业如何服务好“最后500米”?在此次视察活动中,不少委员提出了自己的建议。

飞速成长 | 作用可观问题不断

“截至2016年年底,上海市已经拥有20家国有、民营、外资快递企业总部和2346家许可、备案的快递企业。”周德刚介绍,2016年,上海的快递企业的业务总量累计完成约26亿件,同比增长52.4%;业务收入累计完成709.5亿元,同比增长55.9%,上海人均寄送快件108件。

快递业已经成为上海现代服务业中最具活力的新兴产业之一,促进了上海的社会消费和商贸繁荣,在上海国际航运中心建设和国家电子商务示范城市创建中发挥

了重要作用。

对于即将到来的“双11”,根据相关预测和企业的对接分析,11月11日-11月16日,预计上海的日均处理快件将达1500万件左右,峰值可能会突破2000万件,是平日日均600万件处理量的3倍以上。

快递业快速发展的同时,也带来许多不规范的问题。上海市工商局总经济师杜贵根介绍,2017年上半年,工商局12315中心接到快递类投诉3660件,同比增长31%。

投诉主要集中在快递送货不及时、寄递物品损坏或丢失、快递服务协议存在“霸王条款”等等。

杜贵根特别提到目前一些快递企业在服务出现纠纷时——比如快件丢失、损毁或短少——快递企业有时会通过制定《快递运单契约条款》《运送服务条款》《快递服务协议》,以减轻或免除经营者的违约责任。如货物遗失或损坏,只按照邮资赔偿等。而“先签约,后验货”的行业潜规则,也是消费者遇到快递出现问题后维权困难所在。

他山之石 | 细分市场规范发展

在申城快递业的产业链中,小区中的快递箱已经逐渐成为非常重要的一块。蔡生力委员通过调查发现,目前快递箱的普及率只有7.5%,他希望有关部门可以让居民小区尽快建设快递箱,甚至可以让快递箱像信箱一样普及。

曹艳春委员则认为,快递箱应该是有有限使用,“快递的点到门服务,是一个合同约定。快递公司要改变,要经过客户的协商,没有协商是违反合同的,快递箱一定是一个补充,我们应该规范智能快递箱应用。”

类似这样的讨论还有很多,比如快递小哥的车辆是否应该使用运输量更大且更便捷的车辆。据汪亮代表介绍,我们国家现在的昌河车型,当初就是从日本的铃木演变而来,而这种车型当时就是城市的物流而定制,特别适合日本的道路。

袁索委员也特别提到了日本快递业的精细化,“日本的交通非常繁忙,道路十分狭窄,特别是路名牌更是非常难找,但是日本的快递业的规范程度却是全世界数一数二的,就连快递员的服装、敲门频率都有

明确的规定,这无疑是我们值得学习的。我们现在的一些快递员,往往是让你先签收后验货。不验货签收是权利的放弃。权利是不能够剥夺的,像这种情况,能否规范投递员的流程,让用户先验货后签收,这样无疑可以避免很多的问题产生。”

从美国的快递发展情况来看,细分化的趋势日趋明显,除了行业所维持的需求高速增长外,其货源分配随着时间推移和发展,开始精细化,并出现行业属性,大体上需求可以分别为非最终消费市场(B2B)及最终消费市场(X2C)。据周德刚介绍,目前大中型快递企业通过资源整合、兼并重组、战略合作、多元化经营等途径做优做强,向资本、技术加劳动密集型的综合型物流服务提供商转型、提质增效,显著提高在国内、国际两个市场的竞争力。小企业则通过创新模式、创新业务实现弯道超车,像速尔凭借“企业件+零担快递”的市场定位,以中小工厂为核心客户群体、主打3-50公斤重量段,服务于专业的细分市场,日均代收货款已经超过5000万元。

精细管理 | 注重细节提升服务

快递业服务的关键不是在“最后一公里”,而是“最后500米”。在视察活动中,不少委员都通过自己实际遇到的一些问题,来建议快递业更好地提供服务。

“快递,让生活更美好,也让生活很烦恼。”李培红委员倾诉了自己的日常遭遇表示“现在很多陌生的电话轻易都不接,有时候会错过快递员的送件电话,我们是否可以通过更加精细化的管理,使得快递员的电话统一为快递公司的服务号,而不是一个个陌生的手机号码,这样可以让快递员的工作更加便利。”

汪亮委员曾经在当年参与讨论过快递业是否应该向民间资本开放的问题。在他看来,当年开放快递业的决定还是非常正确的。正好由于快递业的迅猛发展,有力支撑了新经济的发展,很难想象如果今天还是一家独揽快递业的话,这个市场会变成怎么样。

在看到快速发展的同时,汪亮委员也剖析了快递业目前存在的

四大问题:绿色环保、公共安全、交通安全和服务承诺。“快递业的迅速发展,导致了相关车辆的大量投入,在许多大型的快递企业周边,我们常常发现地面的马路早已经被压坏。今天,我们倡导绿色环保,虽然快递企业本身的分拣已经实现了智能化、机械化,但是老百姓,最关注的还是在末端。而牵涉公共安全的地方,更是来不得半点马虎,要一抓到底。对于快递企业和人员,要建立黑名单机制。同时要有淘汰和退出机制,建立规矩,执行规矩,促进整个快递行业,向规范化发展。”

这四大问题,得到了不少政协委员的热议。金国新委员就表示,现在快递电动车四处跑,给交通带来隐患,同时海外的快递业已经改进不用硬纸板,改为可多次使用的包装材料,起到更好的环保作用。

“快递改变了我们的生活习惯,对于快递业的管理,也应该更多地从细节规范。”陈琪委员说,“我觉得现在困扰大家最多的还是

个人信息的问题,下了单之后,骚扰电话特别多。怎么样通过信息技术屏蔽,不是让所有人都得到信息,值得快递企业研究,同时,快递的环保问题,企业可以主动提出强制性标准,把资源整合起来,真正为社会服务。”

定慧委员则关注到了快递业的理赔问题,“我们在日常使用快递的时候,常常遇到如何填写快递价值的问题:填写的快递价格如果高,很容易被不法分子关注;如果低,万一丢失了就很难赔偿,而且理赔非常困难,往往是十赔九不足。我们需要对于快递业依法规范,让快递不仅是高效,而且是安全的。”

事实上,定慧委员的担心,也得到了市工商局12315热线数据的印证。据统计,上半年投诉快递损坏、丢失的情况,约占快递类投资总量的20%。针对寄送物品损坏、丢失等问题,快递企业一般按照快递运输的倍数来赔偿。尤其是对于没有保价的快件,消费者很难获得满意的赔偿。

记者
手记

多些人情味

在此次视察活动中,袁索委员特别提到了20年前她遇到的一位住在日本东京的老人,他说恨死快递了,因为孩子们的礼物都是通过快递寄来了,如果没有快递,说不定孩子们在节日的时候,就会亲自过来看他了。在袁索委员看来,现在的中国也已经到了这样的一个阶段,老龄化社会已经是一个不可忽视的社会问题,快递业的发展,固然可以带来生活的便利,但也可能导致亲情的漠视,这个现象值得关注。

事实上,何止是老人这样一个问题,现在由于快递发展而导致的生活节奏的加快,对于快递员本身来说,也是一种巨大的压力。为了追求投递更多的快件,不少快递员是拿生命在冒险,虽然我们看上去获得了便宜的服务,但实际上却是在恶性竞争之后导致了一个畸形价格。因而,对于快递业这个高速发展的行业,我们更需要给予人性的关怀,让整个行业多些人情味。

方翔