

一个“全国最烂快递员评选调查活动”的帖子,在快递吧中激起千层浪,众多网友大吐苦水,将自己的“遭遇”向众人倾诉。有意思的是,在这个调查中,被罗列出的9家市场份额较多的快递公司,几乎都有被网友投诉的跟帖……

涨价潮背后的快递业乱象

特别报道

■本报记者 李瑾

近一个月来,“三通一达”民营快递的集体涨价,令众多网店商家怨声载道。然而,羊毛出在羊身上,快递费用的上涨,必然最终落在网购的消费者身上。由涨价开始,无论卖家还是买家,新一轮对于中国快递业的集体讨伐,在网络中掀起高潮。

服务质量不稳定、快递不快、运输丢件、破损理赔难等问题,成为国内快递业面临的三大问题。

快递业三宗罪

“送货慢第一,服务态度差第一,搞掉东西第一。专门搞掉贵重东西第一。骗人第一。骂顾客第一。”想东西正常收到千万别用XX。”一连串的排比句,出自一网友在百度“快递吧”中的义愤留言。

一个“全国最烂快递员评选调查活动”的帖子,在快递吧中激起千层浪,众多网友大吐苦水,将自己的“遭遇”向众人倾诉。有意思的是,在这个调查中,被罗列出的9家市场份额较多的快递公司,几乎都有被网友投诉的跟帖。无论是占据网购快递市场大部分份额的“三通一达”,还是以高价但服务质量化而闻名的“顺丰”,都未能幸免于难。而上面网友的排比留言,尽管难免偏激,但也道出了目前中国快递业存在的普遍问题。总结快递业问题大致可分为以下三种:服务态度差;快递不快;丢件、损坏赔偿难。在北京经营网店快两年的陈先生,每天

都要和快递员打交道。天天、中通、圆通、申通、韵达、顺丰、EMS……他体验过的快递公司至少7、8家。说起快递的服务,陈先生也是一肚子苦水。

“中通的业务员态度极其恶劣,每次打电话,明明通了,可那边人就是不说话,你‘喂’了半天,那边业务员才会从喉咙里挤出一句‘说’,那感觉,太可怕了。”陈先生回忆起之前与中通业务员打交道的情景,仍然感到内心压抑。因为陈先生每天的发货量不大,加之开始入行时,不太明白几家快递公司之间的竞争关系,都尽量按照客人的要求来使用快递公司,因此,令中通业务员很是不快,经常拒绝上门取件,言语中透出只能用中通一家的意思。无奈的陈先生,遇到只有中通到达的地区,或客户一再要求非中通不可的情况,只好将快递件亲自送至中通公司,而非一般打电话要求上门取件。

事实上,无论哪家快递公司都有自己的问题,令陈先生一度陷入无奈的纠结之中。“那段时间,用哪家公司,我觉得我要看快递员脸色。”陈先生告诉记者,“有些快递员脾气好,好打交道,那就多发他们公司的。由于快递员流动性大,快递员经常换人,每次与新业务员的磨合阶段就让人抓狂,要重新适应一个人,而不是稳定的某种服务。”最终,综合考虑了业务员素质、服务网点以及物流速度后,陈先生选择与圆通、中通长期合作。

采访中记者发现,事实上,没有一家公司的服务能够让所有人满意。从陈先生的个人体验看,中通快递是不被信任的,但在很多区域,客人就点要求只要中通,因为在那些区域,相比之下,其他快递的服务或许更差。快递员的个人素质,成为很多人选择快递公司的重要指标。服务水平不稳定,是目前民营快递业存在的普遍问题。至于速度,占有市场相当份额的“三通一达”基本差不多。有些区域快,有些区域慢些,和服务质量一样,几乎没有一家公司十分突出。

被忽视的从业者

矛盾的焦点几乎都指向了快递员。快递员服务态度差;快递员不及时派件;快递员不主动联系客人;快递员弄丢了自己的快件……一个依赖人力承接传递的行业,一包快件从甲地送往乙地的过程中,至少要经过7、8个人之手,经手人众多,而从从业者素质层次不齐,如何有效管理每个环节,成为快递业共同的难题。

据了解,快递目前已经为我国发展最快的业务之一,近几年来保持了年均20%以上的增长速度。截至2008年底,全国各类民营快递企业5000多家,从业人员超过100万人,营业额超过100亿元,民营快递占同城快递市场的85%,异地快递市场的50%以上。

100万的从业人员文化素质普遍不高,在北京,记者随机采访的十多位快递员都是来京务工的农民工,文化程度以初中居多。他们每天早上8点上班,晚上至少8、9点才能下班,上班时要在自己负责的片区来回取件、派件,无论雨雪隆冬还是酷暑盛夏。

谈及自己的收入,入行快一年的中通快递员小翟告诉记者,自己一个月的固定工资是500元,派件没有提成,收件每个有角钱的提成,辛苦一个月下来,收入不到2000元,根本不是网络流传的那样高薪行业。

“这是门青春饭,你能跑几年?干这行太辛苦了!”小翟告诉记者,自己身边的很多同事,因为吃不了苦,都纷纷转做他行了。“被投诉了,公司要扣钱;不小心丢了件,客户的损失也要我们快递员自己来承担。不好干啊!”至于签订劳动合同以及相应的劳动保障等更是无从谈起。

与同是从事快递业的中国邮政和高端快递企业相比,小翟这样没有太多学历的快递员,只能在大批依赖淘宝等电子商务平台生存的快递公司中谋职,而这正是整个快递业

中竞争最为惨烈的部分。快递公司对于快递员也有年龄的限制,基本上要求在45岁以下,“年龄太大不行,怕他们路上出事故。”一位片区负责人说。

今年10月1日起正式施行的《快递业务经营许可管理办法》规定,快递员必须取得职业资格证书。快递员业务员在参加国家职业资格等级考试后,将被分为初级、中级、高级业务员,以及快递业务员和高级快递业务员5个等级。据了解,新规出台后,它急送和顺丰两家快递公司已经出台了针对员工取得职业资格证书的奖励政策。而众多挣扎在生存边缘的中小公司,甚至“三通一达”这样较大的民营快递公司中,很多业务员都不知道今后需要持证上岗。

虽然法律法规已经实施,但有快递公司表示,从业人员的素质良莠不齐,普通学历只有小学或初中水平,且流动性强,要考证目前还有难度,而目前最好的办法是减少恶性、无序的竞争,“不然谁也活不下去,更别说提升了。”

待整的快递业

大公司不规范,小公司不负责,是目前快递公司的真实写照。工商部门透露,许多快递公司的分点承包者甚至没有营业执照,处于“今天开张明天歇业”的状态,导致许多消费纠纷的产生,“一些大公司对下面的分点管理很松散。”一位快递公司的负责人说,一个住宅电话、一两个人,就组成一家快递公司,没有营业执照就开始拉业务。

除恶性竞争外,一些快递公司违规“代理”、“转包”也让纠纷增多。快递公司业务涉及全国各地,而许多公司没有前期大量资金投入去建立递送网络,只好采用异地合作的方式,通过签协议将网络覆盖全国。

一件物品从发送到收件人手中,交易环节多,经过空运、陆运、陆运等,可能经过好多家快递公司,这样的“转包”,增加了延误、毁损的可能性。而因为快递公司之间是独立

核算的,协议中的权利和义务不够清晰,一旦发生邮件丢失,就会互相推诿、规避责任,消费者索赔难度就大大增加。

“新《邮政法》出台意味着快递行业的新洗牌。”一家快递公司负责人说,比如今后快递公司分支机构的注册资金从现在的10万元提高到50万元,“现在工商的监管不够,我们希望加强监管,无照的、小规模的公司都要淘汰。”

新《邮政法》被解读为中国邮政拓展市场的一次契机,国字头的背景,似乎也更容易被人信任。然而,无论是平邮还是EMS,或者针对电子商务开通的E邮宝业务,在淘宝网商的随机调查中记者发现,尽管民营快递存在这样那样的问题,但很多店家还是尽量避免使用中国邮政的业务。

“9月底,我分别使用EMS和圆通快递送往不同区域的货物几乎同时遭遇‘丢件’。然而,在随后的索赔过程中,民营的圆通比中国邮政态度好太多。”陈先生回忆,圆通很快承认了自己的失误,并且承诺将会赔偿,而中国邮政一直在推诿扯皮。陈先生在随后的三个月中,拨打11185不下20余次,每次接线员都以“我们需要核查快件状态”为由,将此事搁置。“每次他们都答应,核查后会主动联系我处理方法,但事后从没有主动联系过我。核查邮件什么状态,是否丢失需要三个月之久吗?”陈先生无奈。

究竟什么在制约中国快递业的发展?快递业的服务水平如何与国际快递巨头看齐?在价格与服务之间,消费者最终如何选择?百万快递从业者的职业前途与职业保障又在哪里?这个冬天,快递业普遍涨价风潮之后,提升服务水平,打造优质服务品牌,更应被重视进而被落实。不管对民营快递公司,还是国字头的中国邮政来说,完善细节,注重客户感受,或许才是赢得市场的制胜法宝。

温柔的处理

【新闻记录】

在互联网违法和不良信息举报中心对10家为淫秽色情和低俗网站提供接入服务的互联网接入服务商进行曝光和谴责后,这些网站的接入服务被停止。管理部门负责官员近日表示,这些互联网接入服务商能够积极整改,应予肯定,同时希望其他互联网接入企业、内容服务企业加强自查自纠,清理网上不良内容。

【道德点击】

让我们看看互联网接入服务商究竟为什么样的网站提供服务——“就要色”、“开心色情网”、“色情五月天”。为这些从名称上就充满淫秽色情气息的网站提供接入服务,就是在明知故犯地肆意买卖色情暴利。如今,挣到手的暴利可以安然享用,停止为色情网站提供接入服务还要“予以肯定”。这样温柔的处理,服务商们完全可以把忐忑不安的心放下了,躲过风头,怎么来钱继续怎么干。

固执的民意

【新闻记录】

在内蒙古阿荣旗检察院检察长刘丽洁因为“豪车”问题受到警告处分并提出辞职后,媒体评论表达出对“豪车门”可能就此关闭的担忧,直言检察长借车事件不能以警告请辞告终。社会公众认为,“豪车门”后恐怕还隐藏着不少故事,“豪车门”引出的巨额家产和上海房产问题应予彻查。刘丽洁会成为下一个“周久耕”吗?

【道德点击】

终于明白房价为什么扶摇直上了!身为国家公职人员,收入多少还是可以查到的,从内蒙古跑到上海购置房产,这样明显的收入与支出不符的网帖搜索,有关部门就像根本没有看到一样。难道真像老百姓说的那样,只有官官相护,才能官官平安?拜托纪检部门,逮住购置豪华房产的官员一定要使劲查个底朝天,即便查出不出贪官,也能断了贪官们疯狂购置房产的势头,给房价降温,也算是为工薪阶层办了实事。

政府的爱心

【新闻记录】

在一位外地农民工被发现猝死于地铁站高架桥下后,南京市紧急搭建了可容纳200人的两大间农民工临时住所,为正在求职而暂时没有住处的外来农民工提供一个避风挡雨的临时栖息地。连日来,南京市民自发为求职农民工送去衣被等用品,当地高校学生也捐献了大批被褥和冬衣,为身处寒冬的农民工送去温暖。

【道德点击】

办公大楼越来越气派了,出有车、食有鱼的日子越来越舒坦了,公务员成了当下最热门的职业。这个时候,官员们更应当重温一下“大庇天下寒士俱欢颜”的千古名句,想一想在自己的城市里,那些最贫困的人群有没有御寒衣被,有没有栖身蜗居。寒冷的日子里,政府的爱心决定着社会弱势群体所能享受到的温度。来自社会上的自发救助,更应该成为督促相关部门积极作为的压力。

嚣张的叫板

【新闻记录】

一位热衷通过博客表达自己观点的北京房地产大亨,如今又公开指责中央电视台经济频道连续报道房价过高,“误导购房者”期待房价的下跌,结果在持币待购的心态中,让本来还能购买一套住房的银子到年底就只能买一间厕所,让到手的幸福被媒体的误导而从指缝中丢失了。这位力挺高房价的成功人士甚至奉劝说,民众不要不珍惜今天的努力和自己的钱。

【道德点击】

不客气地说,相当一批房地产商人的嚣张,已经到了令人无法容忍的地步了。然而,从过往几年的中国房价走势看,他们的嚣张似乎很有理由。事实已经证明,越早买房越划算,越晚买房越买不起,哪里出了问题?舆论不该指责房价过高吗?百姓不该期待房价下跌吗?这些都没有错,为何依然印证了房地产大亨的预言?归根结底,摇摆的房地产政策,令百姓在政策的摇摆中失去最佳的购房机会。调控政策究竟是种姿态,还是真心要将房价调控到合理位置,大多数普通人还需明辨。

细节诠释职业道德

■戴荣里

中铁建工集团近年来着力打造具有自身特色的职业道德文化,程序操作抓落实,细微之处升品位,社会之中讲责任,项目文化出特色,起到了员工凝心聚力,企业稳步发展的良好效果。

中铁建工集团是一个拥有五十五年光荣历史的国有施工企业,创建了众多的国字品牌,获得过59项鲁班奖。近年来,所从事的国家图书馆、北京南站、拉萨火车站等工程蜚声国内外。

激烈的市场竞争提醒中铁建工人,要想获得社会的认可,必须遵守职业道德。而工程的品质要求是对工程从业人员最基本的要求。企业为此确定了“诚信、执行、创新”的企业精神并赋予丰富的内涵和制度支撑,引导职工在企业内外讲诚信,程序操作中加大执行力,创新工作模式,确保质量安全万无一失。

建筑工程被称为凝固的音乐,又被称为遗憾的艺术,过程控制的好,工程品位就高。中铁建工集团在抓程序操作过程中,在严格执行规范操作的基础上,进行管理细化。上海调度楼地处闹市区,来往人员多,项目部管理人员优化施工方案,过街防护方案落实到位,得到当地安监部门的认可并推广之;在施工操作中,将每个工序的作业要求制作成卡片发给员工,技术交底无缝对接和安全管理细化到位,使整个工地井然有序,赢得业主的好评。

中铁建工集团着力打造职业道德文化建设的又一招在于:善于在细微处挖掘自身潜力。无论在项目开工时的场地布置、临建搭设,还是项目过程中的现场管理,项目竣工时

的移交仪式,精心做好每一个细节的设置,在细微处体现企业的精到。

成都东站是一项综合性工程,由集团公司属下的西南分公司负责施工。该公司进场之初,临时设置建造达到一流标准,当业主看到堪与宾馆媲美的职工宿舍时赞不绝口;在施工中,现场的材料码放、通道设置整洁有序;有心人发现在入口处有一面安全警示镜,那是职工自我检查仪表规范的镜子;演讲室的模型安有现代化声光电操作系统,讲解员则是聘请的专业人员;整个工地充满了与时代发展相和谐的现代感,引得很多施工单位纷纷前来参观、学习。

中铁建工集团在施工中注重社会效果,注重维护社会稳定和照顾当地利益;注重后续跟踪服务,想用户之所想;自觉担当起危险关口时的险难任务。

中铁建工集团在西藏那曲物流中心施工,成为青藏线施工后坚守在高原的施工单位,很多员工为此落下了高原病;为尽量使当地藏民脱贫,集团专门组织对当地藏民进行木工、瓦工、电工等技术培训,成为西藏自治区有史以来第一次由当地劳动部门发证的由施工单位支取费用的培训班,深受当地藏民欢迎;在采用当地农民工上,集团公司认识高度一致,建立了有利于当地发展的就地用工机制。

作为南极科考队伍建筑设施的施工者,中铁建工八次出征南极,参战员工打造了铁军南极精神,成为科考队员密不可分的朋友。中铁建工人为了更好地体现国有施工企业的社会责任,在要求下属单位施工时,注重利用当地人财物,尽量使当地人受益;帮助村民修路、架桥,方便村民生活;帮助解决当地村民的切实困难,积极和当地联谊,开展各类联欢活动,创造了十分和谐的施工环境。



中铁十八局集团紧牵经济效益牛鼻子,向精益化管理要效益,“在有金矿的地方开矿”,截止到12月初,该集团任务承揽突破400亿元,各项经济指标创历史最好水平,实现规模与效益“齐步走”。图为集团在兰渝铁路施工中注重安全形式教育宣传,项目职工在“安全重于泰山”的标语下施工。(伍振 刘凤娟 摄)

道德观察

有的人倒了桥还在,有的桥倒了人也在

■余人月

湖北黄冈市原副市长操尚银因收受财物150万余元,近日被法院以受贿罪判处有期徒刑13年。这位在37年工作中先后获得过“全国劳模”、“抗洪救灾个人一等功”等30多项荣誉的官员辩称,自己不廉政但勤政,希望以此从轻量刑。

除了未见媒体披露生活腐化那些事,其他贪官常见的特征,“吃、拿、卡、要”在他身上都体现得淋漓尽致:请客吃饭住院吃药让房地产商买单,不给钱难过审批关,要烟就是“芙蓉王”。而且,落网后,“感谢省委对我的帮助;感谢省纪委对我的教育;感谢所有在办我的案件中付出辛勤劳动的工作人员”之类的乖话,当庭诵读忏悔诗,“身体不好”,种种以求开脱的表演招数与说辞也是一个不落。

按说,这样一个贪官,无论从其级别、受贿额、受贿情节以及悔罪表现来看,都没有新奇之处,在经历了对各色贪官的审讯疲乏之后,操尚银不过是一个落网贪官而已。“不廉政但勤政”之类的辩词,也不过是麻城某县委书记赵任永温厚和腐败论的翻版,不值一议。但操尚银所称,“我建起了鄂黄长江大桥,9年没有维修,是湖北的名牌工程……”倒是令人深思。

操尚银说,“我不是一个贪官,30多项荣誉,都不是要来的,是干出来的。”在一些官员收钱不办事,或不把事情办好的现实困境中,操尚银、赵任永这种“在为人办好事的情况下收点钱”的贪官,常

以好人自居,的确让人笑不起来。是怎样的一种无情反讽,让贪官自我感觉良好,甚至还能博得一些“不明真相”的群众掌声?山西省繁峙县副县长穆新成,靠“黑白通吃”敛财过亿,却是植树大王,被民间誉为“劫官济贫的侠客”。群众的逻辑很简单,“像穆这样起码还能做一点事的人,你得竖拇指,因为很多官员都还不如他!”

比不上足,比下有余,就是操尚银他们聊以自慰的精神胜利法,但你不得不承认,他们说的不全是胡话。操尚银说,建大桥“黄冈没出一分钱,节约资金3.4个亿”,而且9年不维修,在当下还真是难得。虽然操尚银并没有既富建起桥倒下官员的俗套。但是,人没经起检验,桥经起了检验,也算是贪官

的一点德政吧。试问,有多少桥可以9年不维修?仅这一年来,楼脆脆,桥糊糊,就让人大开眼界,其它打水漂的豆腐渣工程就更不用说了。虽然把桥修得经得起考验,把分管的工作做得出色,是官员的职责所在,不值得褒扬,但能达到这个起码要求的,每个官员还需要扪心自问。

从群众对一些贪官的谅解来看,老百姓真的很善良,只希望贪官别太黑,贪财贪色之余,切实维护好公共利益,别让人走路睡觉都不踏实,积点德就行。最怕那种不廉政也不勤政的官员,败坏了风气又搞垮了单位。操尚银自是罪有应得,而相较于人倒了桥没倒,有的桥倒楼塌堤崩却不见相关官员倒下,操尚银收了银子将工程搞好的为官操守尚可乎?

短讯集纳

中建二局为农民工免费体检

本报讯“查得很仔细,大夫态度又好,还不用自己掏钱,企业为咱们想得真周到。”来自四川的农民工李东高兴地打电话告诉老家的亲人。这是中建二局上海分公司无锡万达项目部组织农民工体检时来自农民工的心声。

为了维护农民工的健康权益,万达项目部近日邀请了无锡市协和医院的医务人员,到工地为近2000位农民工进行免费体检。项目经理苏振华介绍,建筑工人工作强度高,一点小病都自己扛着,很少做体检。通过体检不仅能让农民工及时了解自身健康状况,企业也将根据检查结果对一些特殊工种的人员进行相应调整,并加大组织健康卫生知识教育的力度,引导农民工建立良好的生活习惯,切实加强劳动保护。(杨梅 程向雷)

洛张电气化接触网送电成功

本报讯(通讯员李文科 杨小强)12月22日,洛张线(郑州局段)电气化工程关林至营管346正线公里接触网送电成功,标志着焦柳铁路洛阳至张家界段全线实现电气化。

洛张电气化铁路北起河南洛阳,南至湖南张家界,是国家《中长期铁路网规划》“八纵八横”主通道中大(同)湛(江)通道的重要组成部分。中国中铁电气化局三公司承建该段铁路关林至南召179正线公里接触网、电力、变电、房建工程。接触网带电经过热滑行试验后,即将投入试运行,届时列车时速将达到120公里提高到160公里。大大缩短洛阳、荆门、张家界三大旅游景点的时空距离,对缓解焦柳铁路运输紧张局面将起到积极作用。