

电子商务快递如何走出怪圈电子商务师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/644/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_644873.htm 随着生活水平的不断提高，我国人均消费快递将保持高速增长，特别是电子商务“网购”拉动快递业务异军突起。2008年全国个人网上购物销售额1320亿元，由此带动的包裹快递量约5亿件。国内最大的网络购物平台“淘宝网”，2008年全年交易金额为999.6亿元，日均使用快递服务达到150万笔以上，较2007年增长超过100%。部分大型快递企业电子商务快递（异地、同城）的市场份额也超过50%以上。预计未来10年电子商务快递继续保持高速增长的态势。一方面，电子商务的迅猛发展带动了快递行业的市场规模；另一方面，消费者和卖家对快递企业的苛刻和剥削，又影响了快递的健康发展。如何走出电子商务快递的怪圈？请看专家支招。“怪圈一”：价格低廉，竞争无序。由于目前网上商家可以免税，对于消费者来说交易成本很低。如同城快递或江浙沪之间的电子商务快递最低5元钱，比消费者去商场往返的公共交通费低，还节省了时间，并体验了另类的购物情趣。目前，18至45岁之间的消费者是“网购”的主要对象。但目前国内快递发展还处于初级阶段，因此消费者对价格较为敏感，造成快递企业被迫接受低价服务。来源：考试大的美女编辑们网上卖家“剥削”快递企业，即他们在赚取商品利润的同时也开始赚取快递费。其表现形式是收取买家10至15元的快递费，而支付给快递公司5元或者8元。假如卖家卖100元的商品，他除了赚取商品的利润外，假如赚取5元的快递费就是5%的净利润。假如卖家每天

成交100笔业务就从快递中赚取500元的净利润。支招：引导快递企业由单一的价格竞争向服务质量竞争转型，把快递服务产品的品种与价格和服务品质捆绑进行差异化竞争。如按照时限服务产品或增值服务的类型进行差异化定价。强化对“网购”网站的快递价格监管，对于商家收取消费者快递费应如数支付给快递企业，制止商家赚取消费者的快递费。

“怪圈二”：服务质量差，投诉率上升。部份内资快递企业服务能力和市场需求，竞争不规范。快递低端服务过剩、中高端服务供给不足。部分企业服务质量差，快件延误、损毁和遗失的投诉率较高。在同质化竞争的背景下，快递市场主体为了抢占市场份额，过于依赖低层次的单一价格竞争，出现了“谁先涨价谁先死、谁不涨价谁等死”的无序竞争尴尬局面，阻碍了电子商务快递市场规范与健康的发展。

支招：快件的延误、损毁、损失赔偿标准较低，一直是消费者不满意和投诉率最高、争议最大问题之一。据国家邮政局统计，2008年快递服务申诉率排在前三位的是延误、损毁、遗失。据中国消协统计，2008年在前10位商品与服务中，邮政业居投诉率增长第一位，较2007年增长了72.5%，其原因之一就是行业赔偿标准低。建议以快递协会制定公约的形式或者政府制定条例的形式，规范快递企业的经营行为，提高快递延误、损毁、遗失赔偿标准的标准。包裹类快件遗失赔偿为快递费的30倍，最低赔偿为500元，两者取最高值赔偿。同时，引导告知消费者为快件申报购买保险，以保护客户与快递企业的利益。

来源：www.examda.com 建立以政府条例的形式设立“快递服务质量保证金制度”，即从事快递经营必须缴纳“快递服务质量保证金”。如从事同城快递缴纳5万元；从事

省内、自治区内缴纳10万元；从事国内跨省市、自治区快递缴纳20万元；从事港、澳、台和国际快递缴纳50万元。这个条例目的有两个：其一，凡是由于快递经营者给予消费者、客户造成快递遗失、损毁、延误等不能按照规定的时间予以赔付邮政管理部门可以启用“快递服务质量保证金”赔偿，违规的快递企业必须按照规定的时间予以补足“快递服务质量保证金”；其二，对于每年快递服务质量低于行业服务质量平均水平的快递予以处罚，处罚标准可以设定到服务质量保证金的50%至100%不等。“怪圈三”：法律法规滞后，判决有不同解读。有大量司法案例表明，法院在审判快件遗失案件中所采用的法律依据既有承认运单条款背书条款的，也有按照《经济合同法》作为依据，既是同样依据《经济合同法》也有不同结果。即统一类型的快件遗失案件，不同地方的法院判决结果相反。支招：尽快出台快递行业快件的包装材质标准和包装程序的标准，以减少快件破损和由于破损造成的遗失。鼓励快递协会与消费者协会等中介机构开展快递服务质量评价活动，并定期在媒体公布。建立快递从业人员诚信档案，鼓励快递企业建立业务操作流程的监控系统、配合警方依法强化对敲诈、盗窃和欺骗消费者的犯罪行为进行打击。鼓励快递企业对用户推行承诺服务。来源

： www.100test.com 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com