

“双11”10万余票快件积压

吉林市韵达自行停止快件派送 利益冲突或是主因

本报实习记者 陈茂利
记者 张家振 北京报道

“等了半个月的快递终于到长春了，然而一个电话通知都没有就给退回广州了。”近日，一位吉林省吉林市居民反映，其在“双11”期间购买的商品经韵达速递派送，但在长春滞留多日后，直接被退回了商家。

事实上，在吉林省吉林市，由韵达速递负责派送的快件出现长时间延误甚至直接被退回的现象并非个例。

11月28日，吉林省邮政管理局和吉林市邮政管理局先后发布消息，将这一问题定性为“吉林市

10万余票快件积压

韵达快递寄往吉林市的快件，11月24日~27日在长春分拨中共有106047票积压。

就部分吉林市居民反映的快递积压和原路退回等问题，记者联系了韵达长春路分部、吉林乾安县公司和吉林长春南湖公等多个营业分部。据工作人员介绍，部分网点在11月23日就接到停止派件的通知，导致很多快件积压在网点，有些快件被直接退回到了原寄件地。

至于停止派件原因，有工作人员表示是公司内部整顿，也有工作人员称是因为吉林市韵达与韵达上海总部有纠纷。

对此，记者致电韵达速递相关负责人，对方表示会转达工作人员再给出答复。不过，此后这位负责人的电话始终处于无人接听状态。

吉林市邮政管理局市场处负责人披露的数据显示，韵达快递寄往吉林市的快件，11月24日~27日在长春分拨中共有106047票积压，其中已退回原寄件地35000票，另有18100票由

韵达突发事件”。不过，两家行政主管部门的措辞略有不同。根据吉林市邮政管理局的说法，是吉林市韵达速递有限公司（以下简称“吉林市韵达”）与韵达上海总部产生纠纷，收派件出现问题。而吉林省邮政管理局则称，接到长春市韵达速递有限公司（韵达吉林省总部，以下简称“长韵速递”）负责人的报告，吉林市韵达快递自行停止吉林市范围内的快件派送，导致快件积压。

韵达速递公关传媒部一位总监在接受《中国经营报》记者采访时否认了“纠纷”一说：“并非纠纷，而是吉林市网点自行暂停当地业务。经沟通和协调，截至

吉林市中通、申通、圆通公司协助投送，剩余5万票正在长春分拨中心等待处理。

11月26日下午，吉林市邮政管理局召集中通、圆通和申通三家快递企业负责人举行专题协调会，要求与会企业全力帮助妥投积压在长春分拨中心的快件。

12月1日，吉林省邮政管理局市场监管处一位工作人员在接受记者采访时表示，出现快件积压和退回的情况，主要是由于吉林市韵达与上海韵达总部发生经济纠纷所致。目前，吉林市韵达网点已恢复正常运营，积压快件已经派送完毕。

上述工作人员并未告知双方产生纠纷的具体原因。据知情人士透露，此次突发事件主要是由于韵达上海总部对吉林市韵达罚款过多引发纠纷所致。不过，上述韵达速递总监在接受记者采访时否认了这一说法。

目前，到达吉林市的快件已正常派送。”

事实上，韵达快递积压事件并非首次发生。2013年山东韵达快递原四方区老板“跑路”导致快递积压，2016年广西南宁20家韵达经营网点因不满上级公司层层克扣，利润空间被压榨而拒绝派件，导致5万余个包裹配送延迟。

多位快递行业专家在接受记者采访时表示，不管是自行停止快件派送，还是经营网点老板“跑路”，归根到底是由于快递公司总部与地方公司经济利益分配不均，长期累积后出现矛盾激化所致。

值得关注的，吉林市邮政管理局市场处有关负责人表示，针对这一事件，吉林市邮政管理局将根据《快递市场管理办法》等法律法规，对吉林市韵达予以立案查处。

据了解，在经营模式上，韵达速递采用自营与加盟相结合的模式。所有自营枢纽转运中心的设立、投资、运营、管理均由公司总部负责，实现对核心资源与干线网络的控制力；收派两端由具备快递经营许可、资质优良的加盟商提供服务，最终形成“枢纽转运中心和干线网络自营、终端取派加盟相结合”的扁平化运营模式。

公司2016年年报披露的数据显示，公司已在全国设立了55个自营枢纽转运中心，常规干线运输线路多达4200多条，末端派送车辆20000余辆；公司在全国拥有3000多家加盟商及20000余家配送网点，服务网络已覆盖全国31个省、自治区和直辖市。

处理滞后

根据吉林省和吉林市邮政管理局要求，吉林市韵达要妥善处理纠纷，认真做好投诉受理工作，切实保护消费者的合法权益。

事实上，韵达速递并非第一次出现因利益冲突导致的基层公司和网点拒绝送件事件。

2016年10月17~18日，广西南宁20家韵达快递网点因不满上级公司不公平对待而罢送，导致5万余个包裹被延迟配送。根据此前媒体报道，网点之所以拒绝送件，是因为网点运营一直亏损，主要是上级公司支付的派件费低，而收取的手续费太高，层层克扣，利润空间被压榨得所剩无几，导致网点发不出员工工资，一直处于入不敷出的状态。

针对此次“吉林市韵达突发事件”，多位快递行业专家在接受记者采访时也表示，归根到底是由于总部与地方公司经济利益分配不均，长期累积后出现矛盾激化。比如，总部卖给地方分公司或加盟网点的单、信封、尼龙袋等附料价格不合理，没有亏损补贴，罚款过重等因素。

那么如何才能解决加盟商与快递企业之间的矛盾？物流行业观察人士杨浩峰分析认为：“短期是邮政监管部门协调快递公司总部和网点矛盾，甚至调动其他快递公司去解决集散的问题；但从长期来看要市场净化，改进加盟制快递公司的利益分配机制。”

“此次韵达事件是加盟商利益长期得不到保证，‘双11’集中到货超出网点作业能力，加上冬季作业受限等多重因素造成的。”杨浩峰表示，这是地方分公司和总部间矛盾长期积累的结果，需要公司总部建立长效机制，避免“头疼医头脚疼医脚”的情况，改进简单化、一刀切的滞后管理模式。

快递行业专家赵小敏也表示，



据吉林营业分部的工作人员介绍，部分网点在11月23日就接到停止派件的通知，导致很多快件积压在网点，有些快件被直接退回到了原寄件地。 本报资料室/图

加盟商是快递公司的血液，总部需要给予重点区域和重点城市的加盟合作伙伴更多的让利空间，让加盟商在当地强大起来。同时也需要对加盟商进行逐步的升级和优化，大幅减少加盟层级。

此外，如何最大限度保障消费者的合法权益也备受关注。根据吉林省和吉林市邮政管理局要求，吉林市韵达要妥善处理纠纷，认真做好投诉受理工作，切实保护消费者的合法权益。

韵达方面也表示：“公司将根据相关规定做好后续处理工作，同时做好客户受理工作，与客户协调，全力以赴做好快件延误理赔，处理好每一个客户的每一票快件，努力将客户损失降到最低。”

据了解，此次事件中符合“彻底延误时限”的用户，可以向韵达快递索要延误赔偿。

根据《快递行业服务标准》规定，彻底延误的快件，快递服务组织应根据有关规定予以赔偿。彻底延误时限应主要包括同城快件为3个日历天，省内异地和跨省快件为7个日历天。

延误的赔偿应为免除本次服务费用（不含保价等附加费用），由于延误导致内件直接价值丧失，应按照快件丢失或损毁进行赔偿。

不过，截至记者发稿，韵达速递方面并未给出具体的赔偿方案。

值得注意的是，今年10月，深交所发布的《行业信息披露指引第9号——上市公司从事快递服务业务》文件中明确指出，上市公司重要的加盟商、网点及门店或转运中心流失或无法正常经营的，应当及时披露该加盟商、网点及门店或转运中心的所在城市、员工数量、主要经营情况、流失或无法正常经营的具体原因以及对公司的影响。

“韵达上海总部在处理此次突发事件中显得过于被动。”赵小敏表示，“当地邮政管理部门介入后将积压快件分流给其他快递企业，如此被动地处理积压快件，不仅影响用户利益还会给品牌造成巨大的破坏力。韵达在处理‘突发事件’方面还有很大的提升空间。此外，作为上市公司要建立快速的决策体制与信息披露机制。”

春秋航空董事长王煜：别人休息和喝咖啡时 我们在工作在琢磨

文/黄杏泽

20年前，王正华送儿子王煜去美国读书。那时，王正华创办的春秋旅行社已初具规模，但其只给了儿子5万元人民币，此后的8年，再没有给过王煜任何钱。从一开始，父亲给儿子传递的就是节省与奋斗的信条。王煜从美国回来

交棒

今年3月底，春秋航空正式完成掌门人交替，王煜接替王正华担任公司董事长。此时，王煜从老父亲手中接到的，不仅是春秋奋斗精神的传承，更是一份沉甸甸的责任，是为民航强国奋斗的期盼。

资料显示，2016年，春秋航空实现营业收入84.29亿元，同比增长4.15%；2016年，公司完成运输总周转量2242百万吨公里，同比增长10.7%；运输旅客1423万人，同比增长9.6%；2016年末，公司机队规模达到66架，全部为空客A320飞机，其中50架为180个座位，剩余16架为186个座位，平均机龄3.6年；2016年末，公司在飞航线共164条，其中国内航线94条，国际航线64条，港澳台地区航线6条。全年公司总体可用座位公里同比上升13.1%，国内航线同比上升3.6%，国际航线同比上升39.1%。截至今年3月30日，春秋航空总市值近300亿元人民币。

王煜从王正华手中接过的，同样有节省和奋斗，一如20年前出国读书时。

春秋内部的员工曾介绍称，王正华的车子是普通的国产货，公司上市之后，他的座驾还是那辆国产吉利帝豪；出差时，他尽量坐自己公司的飞机，住星级酒店；外出时，他总是乘坐公交或地铁，从不坐出租车；就连他的办公

时，不仅带了两个硕士文凭回来，还自己赚了2万美元，没有让父亲失望。20年后，王正华将自己一手创办的春秋航空交棒给王煜。

民航业风云变幻，这一次，王煜能继续交上一份让老父亲、公司高管员工以及投资者们满意的答卷吗？这一次，王煜将带领春秋航空走向何方？

室，面积也不过10余平方米。

“我的母亲告诉我，钱一半是赚来的，一半是省来的。”王正华信奉的，是“一半靠省，一半靠赚”的8字箴言。

如今，王煜接手公司后，办公室没有任何改变；为了接待客户，才把之前开的POLO车换成了一辆帕萨特；去伦敦参加国际航空论坛，和父亲一样会乘坐经济舱，会后也会和同事们一起搭地铁、住地下室。

回忆起2008年进入成立只有三年的春秋航空的工作情形时，王煜依然感慨良多。“刚刚起步的春秋航空每天都要面对许多新情况、新问题，工作时间五加二、白加黑是常态，常常要奋战到深更半夜。面对困难，春秋干部中说的最多的一句话就是‘没有困难要春秋人干什么’，来相互鼓励打气。我们领导班子率先垂范，由于晚上基本都要开会讨论问题，时间久了员工们就戏称我们‘夜总会’，就是夜里总是开会。即便到了节假日，我一定会和几位主要干部分头出现在各生产运行第一线，和员工们一起忙碌，宽慰为保障大家出行而舍小家守岗位的春秋人。”

“在春秋9个年头，我没有和家人度过一个除夕，一个‘十一’。”王煜坦言。如今，王煜每天凌晨三四点钟醒来会看一眼一天经营数据、安全、准点率等情况的快报，“数据看完踏实后再睡”。

不变与变

卸任时，王正华告诉儿子，“不要急于做大，不要急于创新。”王正华曾提出了一套春秋航空自己的企业标准，他把这套标准归纳为“两单”（单一机型、单一舱位）、“两低”（低销售费用、低管理费用）、“两高”（高客座率、高飞机利用率），这套标准也被外界视为春秋航空持续盈利的秘籍。如今，这套企业标准也被王煜延续下来。

王煜明确表示，定位亚太中短途航空市场的春秋航空没有引进宽体机的计划，也没有考虑低成本长航线的运营，“这跟我们的业务模式还是不一样。”

一个可以印证的例子是，8月24日，春秋航空发布定增预案，拟发行不超过1.39亿股A股股票，合计募集资金40亿元，用于购置10架空客A320飞机项目（投入39.5亿元）和1台A320飞行模拟机项目（投入0.5亿元）。数据显示，截至9月末，春秋航空共有74架A320飞机。换言之，春秋航空拟募集资金购买的和公司已有的

节省、高效、安全

航空公司点多面广，涉及几十个业务领域，每一个专业性都非常强、协同环节非常多、安全要求非常高，年轻的春秋航空始终坚持高标准运行。王煜坦承，春秋航空是廉价航空的市场定位，“高运行标准和低成本目标之间存在矛盾”。

如何破题？王煜的答案是，把钱花在刀刃上。安全生产运行相关的，公司投入最好的资源，其他则能省则省。

“去伦敦参加国际航空论坛，白天西装笔挺，会后我和同事们搭地铁、住地下室，为的是降低费

机型一样，全部为单通道的A320飞机。11月6日，中国证监会发行审核委员会对春秋航空非公开发行A股股票的申请进行了审核。根据审核结果，公司本次非公开发行申请获得通过。

与此同时，春秋航空11月15日披露的2017年10月份主要经营数据显示，公司客座率10月份的当月数据为88.41%，同比增长1.12%；当年累计达91.18%，依然在90%以上。

2017年，春秋航空还延续去年对国际航线开辟过快逐步修正完善的动作，重塑国内航线，放缓国际投放增速。

春秋航空在今年半年报中表示，结合航线规划、市场供求关系，各区域航线盈利能力以及时刻获得的不同情况，公司对于航线结构作出了进一步调整，着力布局近年来相对运力投放较缓但更具长期发展潜力和稳定性的国内航线，在不降低境外目的地覆盖的同时，适当控制国际航线运力增速，并通过

用。公司办公楼租用的是80年代的旧楼，没有任何改造，被评价为全民航最简朴的总部大楼。但春秋对安全却最舍得投入，为了给飞行训练营造良好条件，我们投入了6个多亿造培训大楼，买最好的模拟机，确保飞行员得到最好的训练。”王煜介绍称。

另外，春秋非常注重信息技术应用。“我们明确了虽然是航空公司，但春秋首先要成为IT公司。几乎所有部门都有严格的人员编制来控制人力成本，唯独IT部门，大量引进各领域优秀人才。目前6000人的航空公司拥有500名的



停飞部分脱离国内航线网络且收益较差的二线城市出发地，来实现国际航线网络的逐步优化。最新消息显示，10月份，春秋航空开通了上海至承德、扬州（泰州）州直飞广西北海的新航线。

但春秋航空还是开始体现出新掌门人的风格。由于在罗兰贝格等国际知名咨询公司工作了许多年的经历，王煜很喜欢通过大数据

IT工程师，信息技术部是最大的部门之一。我们在国内航空公司中，唯一自主开发了销售系统、离港系统、运行管理系统、维修管理系统等一系列拥有自主知识产权的航空信息系统。不仅我们自己用，国内还有十多家航空公司和民航管理局、空管局在使用春秋开发的各类专业信息系统。”

优异的信息化能力，确保了高运行标准：春秋实现了民航领先的安全绩效。去年底的民航安全工作座谈会上，全国50多家航空公司中唯一获得行业分管的国家领导的表扬。近来在民航局突

来评估企业的各项业务情况并据此做出各种决策，比如对于目前春秋几乎所有的飞机上都设置的商务经济座，他就要求通过数据表现来分析怎么进一步优化，如何通过调整商务经济座的产品内容，满足商务客人更多的需要。

“生活上倒是一脉相承的，主要是管理模式的改变，煜总比较侧重于精细化管理这一块。”春秋一位管理层人士如此评价新董事长接任以来带来的变化。

在王正华掌管春秋航空时期，公司的管控模式主要是直线式，权力集中，横向协调少，比如以前准点率的指标考核主要给了运控部门，现在则变成了矩阵式，准点率的指标则被分解到了八个相关部门，以便各部门更好地横向协同。

另外，在提高航班正常率和飞机利用率这件事上，王煜亲自牵头各部门制定细致的KPI指标，并不断跟踪执行结果。

“希望公司能够更国际化、数据化、年轻化、专业化。”王煜寄语道。

出抓准点的背景下，根据行业第三方飞常准公布统计，从去年8月份开始的9个月中，春秋6次名列国内主要航空公司月度准点率第一名。取得这些优异的运行品质的同时，春秋还保持了国内最低的客公里成本，客公里票价水平全民航最低，比行业水平低40%。

“希望春秋在中国乃至区域周边市场有一席之地，运行效率不仅大，而且要强，效率、技术能力要先进，能够充分满足客户的需求。”展望未来时，王煜如此表示。