

负面消息频出,韵达快递怎么了

■中国城市报记者 郑新钰

有关韵达快递的负面消息近日接连不断。

在经历了多日省内快递派件异常后,韵达又被传“2000多个网点关闭”。虽然韵达方面否认了传言,但是网友与网点的不满、净利润出现下滑信号、萎靡不振的股价,都反映了市场对其的消极态度。

韵达快递到底发生了什么?为何传闻不断?“行业老二”地位是否真的不保?

积压快递基本清理完毕

“我的快递在韵达网点滞留了10天。”北京白领小周近日很苦恼,她告诉中国城市报记者,网购的物品于2月2日就已到达北京,但是迟迟没有后续动态。“可能是因为过年,我刚开始没太着急,想着等到正月十五过了再说,却没想到过了正月二十物流信息还是没有更新。”

情急之下,小周拨打了韵达客服电话。“回复我的是智能机器人,想联系人工客服也寻觅无果,最后只能干等着。直到2月12日,快递才终于有了动静,开始了末端配送。”小周说。

近期,和小周有相似经历的人不在少数。中国城市报记者调查了解到,不仅是在北京,韵达在全国多地的末端派件都出现了如上述般的异常情况。

一面是用户收不到件,另一面则是快递小哥忙不过来。

2月11日23时,在北京市朝阳区一小区外,一名韵达快递员正忙着将快件挨个放到小区门口的丰巢快递柜内。他向中国城市报记者透露,春节期间,网点的院子内堆满了快

递。节后复工,他每日从清晨7时开始工作,一直要忙到深夜。

“滞留件太多,送不过来。”该名快递员表示,快递柜也要向快递员收费。“一个快递格子0.4元。但这也是无奈之举,因为放快递柜节省配送时间,算下来总比罚款要划算。”

韵达快递为何会卡在最后一公里?对此,韵达方面解释称,春节后,网点的快件数量与去年同期相比有所增长,个别网点的快递小哥因疫情连续几年没有回家探亲,节后返工不及时,出现了短期的人手不足,造成了个别网点所在区域派件延迟的情况。

2月12日,韵达方面在微博发文表示,网点积压的快件绝大多数已得到及时清理,近日将全部清理完毕。

“网点积压的快件基本送完了,如果还没有末端配送信息显示,用户就退货吧。”2月16日,一名在北京市朝阳区管庄附近工作的快递小哥告诉中国城市报记者,由于此前网点挤压快递太多,导致很多快递都“找不见了”。“你去网点找也找不到,估计就在‘犄角旮旯’里,退货再买都比等件快。”

不少一级网点被转让

这一次快递滞留,引发了收件人和寄件人对于韵达服务质量的集体吐槽。

“这两年不管是买是寄,只要是关于韵达的常会出现问题,我大大小小的快递丢了不小于10个。”江苏徐州市民吴女士在接受中国城市报记者采访时坦言,“丢的上一个快递刚于2月5日处理完,希望韵达可以把我的拉黑,让我这辈子都收不到韵达快递。”

一位淘宝卖家也向中国城

市报记者表示,自己之前固定合作的快递公司是韵达,后来解除了合作。“韵达不仅时效慢,而且问题多。很多买家会因为物流原因给商品差评,有些客户还会在订单上标注不发韵达。”该卖家解释称。

国家邮政局发布的《关于2022年第三季度快递服务满意度调查和时限准时率测试结果的通告》显示,在快递企业公众满意度方面,得分在80分以上(含80分)的企业为中通快递、圆通速递等5家企业,韵达速递等4家企业在77—80分之间(含77分);与去年第一季度相比,中通快递、圆通速递升至第一梯队,韵达速递则在第二梯队“原地踏步”。

为何韵达的服务质量频现隐忧?“网点经营管理不善导致总部与网点离心、快递员与公司离心,拖垮了服务质量。”一位业内人士表示。

网点是快递行业的“关节”。在2023年初,韵达强调了“以网点发展为核心共建网络平台”的工作思路。但在近日,有消息称,韵达半年内关闭了2000多个网点,一时间又把其推上了风口浪尖。

2月12日,韵达对此发文辟谣,并补充道:“据最新统计,韵达一级网点比去年同期新增了100多个,揽派末端新增了10万多个,韵达网络快递服务从县级全面覆盖向乡镇地区不断延伸。”

虽然韵达回应了市场对公司经营质量的质疑,但中国城市报记者注意到,在闲鱼APP上,不少一级网点正在被转让,价格在10万—100余万元不等。

记者以接手者身份咨询几位卖家,他们均表示网点转让费已经一降再降,如果诚心接

手,价钱还是“好商量”。

一位打算转让杭州某网点的经营者称,罚款条款太多是让他萌生退意的主要原因。“现在的罚款太高了,一个月至少要罚5万元。如果在缺人的情况下,考核机制照常,罚款更多,每天派件几千单也难以盈利,这还怎么干?”

网点的经营压力也传导到了快递员身上。“行内人都知道,韵达压榨末端快递员最狠,罚款最多。快递员辛辛苦苦忙活,还要面对系统长期不给提现派费的情况,要提现就得面临各种‘刁难’。比如提现多少钱,就需要提供相应额度的发票……导致快递网点没有资金周转和运营。”上述业内人士在社交媒体上发文表示。

此外,值得关注的是,股价萎靡不振也是市场对于韵达表现的真实反应。截至2月16日收盘,韵达股份(002120.SZ)报收于13.05元,下跌4.33%,换手率1.95%,成交量54.77万手,成交额7.27亿元。

行业“老二”地位不保?

近些年,韵达在业界一直被视为“行业老二”——2018年时,韵达的净利润达到26.98亿元,冲至历史巅峰,市占率一举超过圆通,并一直稳定至今。

但在近期负面消息频出后,关于韵达“行业老二”地位或不保的说法也被屡屡讨论。

这种说法并非空穴来风。今年初,各家快递企业公布的业绩预告中,韵达同比变化为-11.44%至1.75%的净利润变动格外醒目。相比之下,申通宣布扭亏为盈,净利预计同比增长100%;圆通预计净利润39.2亿元,同比增长86.34%;顺丰也宣布2022年全年净利预计

同比增长42%—46%。

韵达针对业绩预告说明称,2022年以来,受国内疫情多发散发等超预期因素干扰,物流畅通程度和供应链稳定程度受到冲击,导致报告期内公司业务量和经营业绩同比出现小幅下降。但2022年第四季度以来,随着网上实物商品消费需求的增加以及消费者信心的快速恢复,公司单票收入同比、环比持续增长。

韵达发布的澄清公告中显示,去年尽管遭遇了疫情影响,但韵达在行业中的市占率仍然排在第二。

业界不少观点认为,虽然韵达的市场占有率仍较高,但该企业随时都有掉队的风险。

中国城市报记者注意到,韵达引以为豪的业务量正在萎缩。2022年韵达全年业务量约176.09亿票,同比下降4.31%;市占率出现约1个点的萎缩,仅以不到2亿票的优势领先圆通。

“当前韵达如果仅仅依靠自己的内生性发展,恐怕很难解决问题。如果想要重新洗牌夺回市场阵地,可能需要借助一定外力。”快递物流专家、贯铄资本CEO赵小敏说。

城讯

1月居民存款增加6.2万亿元

本报讯(记者郑新钰)中国人民银行近日披露的金融数据显示,1月份人民币存款增加6.87万亿元,同比多增3.05万亿元。其中,住户存款增加6.2万亿元,创历史同期新高,同比多增7900亿元。

此前,中国人民银行公布《2022年金融统计数据报告》显示,2022年人民币存款增加26.26万亿元,同比多增6.59万亿元。其中,住户存款增加17.84万亿元。

业界通常把显著高于往年平常储蓄之外的储蓄称为“超额储蓄”。中国城市报记者对比官方数据发现,2022年的住户存款较2021年多增7.94万亿元,较2020年多增6.54万亿元,较2019年多增8.14万亿元。

如何将“超额储蓄”向消费转化,已成为当下我国经济工作的重点之一。专家认为,收入修复是消费修复的前置条件。要促进市场主体经济的稳步恢复,稳定居民就业,营造良好的营商环境,丰富服务行业消费场景,让老百姓对未来生活增强信心,敢于花钱消费,从而实现扩大消费。

北京平谷:十大措施吸引奖励人才

近日,2023北京·平谷人才发展大会举行。会上发布了《平谷区支持人才发展若干措施》,即“平谷人才十条”,将在资金奖励、引进落户、住房保障、家属服务、交通出行、就医养老等10个方面聚合市、区多项优势资源,针对不同层次、不同阶段人才的创新创业提供精准支持。值得一提的是,针对贡献突出人才,将一次性给予100万元资金奖励(税后)和住房奖励等福利。

中国城市报记者 全亚军摄

