

中消协发布《快递服务体验式调查报告》 近半数网点派件时暴力分拣

快递业的迅速崛起已成为我国电子商务快速发展的重要支撑。然而,由于快递业务扩展速度快、行业竞争加剧等原因,投递过程中,物品损毁灭失、快递变慢递、态度恶劣、野蛮搬运等各类损害消费者合法权益的问题也不断显现。

近日,中消协发布的《快递服务体验式调查报告》显示:在近期中消协组织工作人员、消费维权志愿者和专业调查人员对国内10家主要快递公司(顺丰、中通、圆通、申通、韵达、EMS、宅急送、德邦、天天、百世)展开的1300次快递服务体验式调查中,对快递派件(网点)的综合评分最低,仅为56分,未达到及格线。

值得注意的是,在快递送达过程中,16.1%的快递件出现“内伤”(水果碰伤、杂志撕裂、餐具破损)。在派件体验方面,

近半数网点存在野蛮装卸、暴力分拣、无序摆放快件等问题。

据中消协有关负责人介绍,调查过程中,体验员就快递物品破损、包装破损、快递延误等问题,向10家快递公司发起了57次投诉,47.4%的投诉能够在半小时内得到反馈。

而在有反馈的投诉中,仅有51%得到某种形式的解决或处理,如支付一定的赔偿金、提供优惠券或减免部分快递费用等。对于外包装基本无损但快递物品破损的投诉,多数快递公司以各种理由拒绝体验员提出的合理赔偿或道歉要求。

针对此次调查结果,中消协建议,政府有关部门要推进快递行业规范和服务标准建设,特别要有针对性地加强快递网点的监督管理,完善相关标准和规范,让

快递网点服务更加规范有序。

中消协建议,有关部门要进一步明确快递企业对于快件损毁、丢失等问题的法律责任承担,清理和整顿快递行业潜规则和“霸王条款”,督促企业重视消费者权益保护工作,让消费者享受安全便捷优质的快递服务。

中消协要求,各快递企业要加强从业人员的文明礼仪、职业操守、法律规范等方面的培训,教育和引导员工遵守交通规则,遵从公俗良序,更好地服务消费者;要优化网点设置、提升服务标准、完善评价机制,通过强化内部考核、引入外部监督,不断发现和改善服务中存在的问题,切实提升企业服务消费者的能力。

中消协呼吁,广大快递从业人员要强化责任意识和服务意识,认真检视自身服

务中存在的问题,按照业务操作流程提供规范化服务,多替消费者想、多为消费者做,主动提示实名签收、开箱验货,保障快递物品完好如初,切实提高快件投递效率。

此外,根据体验式调查中的体验员普遍反映,多数消费者签收快递时没有养成当面开箱验货的习惯。一旦遇有快件发生损毁、调包等问题,将不利于消费者依法主张自身合法权益。中消协特别提醒广大消费者:在发送快件时,要清晰填写快递单信息,确保快递员顺畅联系递送;接收快件时务必要要求开箱验货,并妥善处置快递单信息,避免个人信息泄露;一旦发生合法权益受损问题,要主动收集并保存相关证据,及时向快递企业反馈,必要时向当地邮政管理部门或消费者协会投诉,依法主动维护自身合法权益。

消费信息

“千元机”销量下滑 国产手机齐涨价

最近一段时间,国产手机掀起涨价潮,先是春节之后,小米、魅族、乐视手机价格的轮番上涨,之后又是华为的新旗舰P10价格创出了国产手机新高,3799元的售价已经把国产手机和苹果、三星的旗舰机价格拉到了几乎同一价位。一时间让很多笃信摩尔定律的消费者疑惑不已,不是说电子产品会越来越便宜吗?国产手机怎么越来越贵了呢?

在消费者的心目中,手机这种电子产品的价格理论上是很少上涨的。因为根据摩尔定律,电子产品的核心微处理器的性能每隔18个月提高一倍,或价格下降一半。所以,在相当长的时间内,手机等电子产品的价格一定是越来越低的。之前国产手机亦是如此。小米当年将其旗舰机的价格由原先的三四千元直接降到了1999元,更用红米将廉价机的价格拉到了千元以下。

然而,如今普通智能机的价格开始突破999元的瓶颈,而1999元的旗舰机市场定价连小米自己都守不住了。究其根源,主要在两个方面:

一是低端手机市场开始出现萎缩。研究发现,很多人每天和手机在一起的时间往往都超过了和自己的家人,甚至是爱人在一起的时间,

不少媒体都将手机称之为中国人的“数字器官”。随着手机在人们日常生活中的意义逐渐提升,原先引得很多厂商厮杀的千元低端手机市场开始出现萎缩。相关数据显示,今年2月,千元以下的低端手机市场销量已经同比下降了20%,1000元-2000元的手机也出现滞涨。这些数据表明,大家对于低端手机的需求在减少,这也和低端手机较差的用户体验,和现在各种手机软件疯狂地抢占手机运行、手机存储空间等有着密不可分的关系。

二是手机原材料的价格上涨。一款国产手机其表面上是由中国生产制造的,但是像CPU、运存、内存、摄像头等基本上都是由国际大厂制造的,这就导致了国际市场价格的上涨会直接导致国内手机价格的上涨。数据显示,手机运存、手机内存等元件最近几个月的涨幅都在20%,同比增幅甚至超过40%,这样的快速上涨给手机厂商带来了巨大的压力,从而为各个厂商涨价埋下了伏笔。

此外,大量低端手机厂商接连倒闭,不少手机厂商都开始向高端市场布局,原先厮杀凶猛的千元手机厂商也都开始了自己的上探之旅,从而引发了一系列新品手机的涨价潮。

“4+1”城际旅游联盟走进上海 黑河旅游品牌打响华东市场

由“4+1”城际旅游联盟联合主办,黑河市旅游发展委员会、中青旅联科公关顾问有限公司承办的“中俄风情之都 北国养生福地”黑河旅游产品推介会近日在上海举行。推介会旨在通过“4+1”旅游联盟城市在2017年的第一次亮相,各

城市旅游产品推介、大众传播与线下活动等模式,加强黑河与客源地城市之间的旅游交流,整合区域旅游文化精品线路,实现资源共享、市场互动、游客互送、产品互补,让“中俄风情之都 北国养生福地”黑河旅游品牌闪耀上海。

《三体》舞台剧6月回沪热演 科幻元气值爆棚

科幻舞台剧《三体》日前在上海火爆上演,这是继2016年《三体》首演之后的再度回归。去年6月,刘慈欣的惊世科幻巨作《三体》在舞台上首次公开演出,引发外界强烈关注,并收获好评如潮。2017年,《三体Ⅲ:死神永生》荣获雨果奖提名,随后刘慈欣携自己的时空科幻亮相央视,吸引了更多的科幻迷和三体原著粉的全面关注,此次演出,人们对三体的热情更是持续发酵。

今年是《三体》舞台剧的第二轮巡演,演出将陆续横跨20多个城市,开启南北“深度游模式”。现今,自4月份开演以来,该剧在每个城市

上演几乎场场爆满,剧场内外的气氛也异常热烈。此次上海站的演出也继续发力,将今年的科幻浪潮推向又一个高峰。

在2个小时的演出中,宇宙闪烁、三体游戏、红岸基地、古筝行动等原著小说中的经典场景都在舞台上得到了很好的还原。为了体现科幻感,创作团队运用纱幕投影技术,搭配舞台上三个不同区域的投影,辅以余光投影技术,将真人演绎与道具装置虚实结合。一帧一帧充满科技感、瑰丽绚烂的大场景随着剧情的推移在眼前不断地变换交融,让人完全沉浸在磅礴的三体舞台之上。

走进拉卜楞 相约诺尔桑

夏河县位于甘南高原北部,是甘南南行旅游线进入甘南州的第一站,有著名的拉卜楞寺、贡唐宝塔、桑科草原、达宗湖等旅游景点。

在甘南州发展“全域旅游”的大背景下,夏河县诺尔桑商贸有限公司旗下的夏河诺尔桑国际旅行社,坚持现代科学管理,注重旅游服务质量,恪守诚实守信,推行品牌旅游。为了更好地推介甘南旅游资源,初夏

六月,该旅行社邀请了近30家上海旅行社走进甘南、走进夏河考察采风,共同探讨甘南旅游线路和合理的市场价格,诚邀更多上海市民走进美丽神奇的甘南。

夏河县就像是一位深藏闺中的处子,接受人们的瞻仰和朝圣,开启了她的青春之邀。一条条洁白的哈达、一杯杯香醇的藏家美酒,欢迎各位有缘之人踏上这片梵天净土。

消费警示

9412件NUK奶嘴 高锰酸钾超标被召回

日前,哈琪森商贸(上海)有限公司向国家质检总局提交了召回计划,召回部分进口NUK品牌乳胶奶嘴。本次召回产品适合0-6个月婴儿用(小圆孔),生产日期在2016年3月11日,原产国为德国。据该公司统计,中国大陆地区受影响的产品数量共计9412件。

本次召回范围内的乳胶奶嘴主要存在以下问题:高锰酸钾消耗量超标,不符合新版国家强制性标准相关条款限量要

求。高锰酸钾消耗量超标代表可溶出有机物质超限,长期使用,对婴儿健康会造成危害,具有安全隐患。

对于该批乳胶奶嘴,哈琪森商贸(上海)有限公司主动消除风险隐患,将于近日在其官方网站发布召回计划,消费者可登录该公司官网(www.nuk.com.cn)进行查询,也可登录国家质检总局网站进出口商品检验栏目(www.jyqgs.aqsiq.gov.cn)了解更多信息。

北京奔驰召回部分C级、E级汽车

日前,北京奔驰汽车有限公司根据《缺陷汽车产品召回管理条例》的要求,向国家质检总局备案了召回计划,将自2017年6月20日开始召回部分生产日期在2014年8月30日至2016年9月20日的C级、E级车辆,共计55辆。

本次召回范围内部分车辆由于供应商的生产制造偏差,车辆的电子转向助力马达内的触点插针焊接可能不满足要求。一旦插针完全松

脱,将导致车辆转向偏差,增加车辆发生碰撞的风险,存在安全隐患。北京奔驰汽车有限公司将对召回范围内车辆更换电子助力转向机,以消除安全隐患。

北京奔驰授权服务中心将通过挂号信等方式通知有关客户此次召回事宜。同时,相关车辆的客户还可以通过座机或手机拨打服务热线400-818-1188(服务时间为周一至周日,全天24小时)咨询。