

快递新规难纠行业陋习

□ 本报记者 白晓

仍按“老规矩”

市民林女士网购了一套瓷器用品，她两次打电话给快递公司客服表示要让本人先验货后签字，而商品送到青岛后，快递员却在林女士下班后将快件送到了单位的保安处，让保安代签。

“幸好东西没有破损，否则找快递赔偿肯定会很麻烦。”林女士抱怨说，不久前她还网购了一款智能手机，快递员坚持“先签字后验货”。协商时，快递员甚至威胁她，如果不签字，则算买家拒收，直接将货物退回卖家。无奈之下，她只好签收。

新规规定，投递的快件注明为易碎品及外包装出现明显破损的，企业应当告知收件人先验收内件再签收。但在岛城，大多数快递公司快递员仍在执行“先签字后验货”的老规矩。

申通快递一名快递员称，他每天要递送200多个快件，每送一个快件收入只有几角钱。按照每个快件3分钟算，一天要跑10个小时，如果等客户验货，每个快件需要10分钟。“这样我们每天都送不完。”他说。

新办法规定，快件分拣时，离摆放快件的接触面距离不应超过30厘米，易碎品不应超过10厘米。但圆通快递青岛分公司相关负责人对记者说，公司每天的快件都得有两三千件，如果按照新规轻拿轻放，根本分拣不完。

在市北区一处快递网点，记者看到，分拣人员对一些大件和标明易碎物品的包裹还可以做到轻拿轻放，但信件、衣服包裹等仍不时有抛接现象。

据了解，一般快递分拣的时间是在每天早晨6点到7点左右，且主要是根据区域进行分拣。在这么短的时间里完成分拣，分拣工手上的速度得非常快，“粗鲁分拣”实难避免。

加盟模式带来混乱

“快递新规强化了诸多保障消费者权益的明确条款，如出卖客户信息罚款5000元、野蛮分拣最高罚3万等。可以预见，这些条款对目前较为混乱的快递市场是一种规范，消费者权益受损时也能够‘照单办理’。”一位业内人士指出，然而，新规对于快递公司加盟网点的资质或规模方面缺乏具体的细则规定。

目前，除顺丰快递外，国内民营快递企业

◆核心提示

新《快递市场管理办法》3月1日起实施，已经过去一周，岛城的快递行业是一番怎样的景象呢？市民和快递从业人员反映如何？新规对快递市场产生什么样的影响？

采用的基本上是加盟模式，加盟制能让初期的民营快递公司实现快速扩张，但总公司对于加盟商的管理与服务质量、品牌等掌控力不强，行业自律一盘散沙。

目前，青岛有20多家快递公司，上百家大大小小的快递网点，基本分为两类生存模式：较为正规的快递公司，加盟某个知名快递公司，挂着别人的牌子做生意；而另一类快递公司缺乏物流实力，则成为了大快递公司的代理机构。

按照规定，一家正规的快递公司要同时拥有工商注册的营业执照和交通运输部派发的快递许可。然而，目前岛城绝大多数的快递公司根本无法提供这两份文本，尤其是后者。

“加盟网点和快递公司实际是两家合作企业，快递公司要求派送时效、包裹检查等，可加盟网点想怎么干就怎么干，你快递公司根本管不着。”这位业内人士说，最近几年，关于快递变慢递、包裹丢失破损的投诉频频发生却难以根治，就是这种加盟模式带来的后果。

发展还得拼服务

不久前，韵达快递市南七公司的停摆给畸形发展的岛城快递行业敲响了警钟。

目前，人力、运营成本的持续上涨，已让众多的快递企业狂喊“吃不消”，更有国际快

递巨头带来的竞争压力。民营快递业要想站稳脚跟，必须要靠服务。

“现在国内快递靠着时间和价格优势以及多年来积累的网点渠道与客户资源，在与国际快递公司的竞争中勉强占优。”曾在联邦快递就职的周先生告诉记者，国外快递公司更重视物流网络建设，由于国内快递公司凭借加盟商发展模式，将物流网络建设周期和成本压缩到几乎不可能的地步，国外快递公司目前尚不能与之抗衡，“比如说一个快件从上海到青岛，国外快递公司可能需要两天时间，而国内的快递公司能做到一天甚至12个小时。”

从长远看，随着“洋快递”网点分布的增多、渠道建设的逐步完善，其现代化管理、服务优势将逐渐显现，必然会给国内快递业造成较大的冲击。

“国内快递企业要在服务上下工夫，毕竟随着行业越来越规范，客户更看重服务质量高的好的快递公司。目前的加盟发展模式很难做到这一点，要求更严的新规或将促进快递企业加速从加盟模式向直营模式转变。”周先生说道。



“草莓家庭农场” 年收80万

□张忠德 吕树明 报道

3月5日，吴秀峰(左)在观光采摘大棚里收获草莓。

莱西市河头店镇姜格庄村吴秀峰，和丈夫租了50亩土地，种植富硒草莓，在农业部生态产业研究院、烟台绿色食品研究所等科研部门支持下，开发出富硒、个大、味甜的新产品。到2012年，已建起12个现代化草莓种植大棚，年收入80多万元。

“美食达人” 酿造甜蜜未来

□ 本报记者 薄克国 实习生 卢洪雪

从巾帼创业园起步

3月6日下午，刚走进肖莹的普琳蜜思家庭烘焙用品园，就闻到一股浓郁的香味。店里的员工正在给顾客介绍制作点心的模具，后厨人员正制作着点心，唯独不见老板肖莹的身影。

下午3时，肖莹风尘仆仆地赶回了店里，和记者简单交流了几句，又忙着搬运货物。

青岛姑娘肖莹2009年7月从四川高等专科学校后，便走上了自主创业的道路。谈到自己的创业缘由，她说：“从1994年，我吃到第一块鲜奶蛋糕，就喜欢上了西点，并梦想着有一天自己会做就更好了。”

高中填报志愿时，肖莹根据自己的爱好选择了糕点制作专业。大学期间，肖莹在青岛市烹饪职业技术学校等地方实习。

毕业后，怀揣着创业梦想的肖莹，走进了青岛市巾帼创业园举办的女大学生免费创业培训班。在创业老师指导下，她学习了创业政策、经营管理、规避风险等知识，编写了创业计划书，并向巾帼创业园申请入住，创办了自己的第一家商铺——么么厨房家庭烘焙用品商行。

肖莹的商铺是在2009年9月16日试营业，出人意料的是，肖莹的第一桶金就是在试营业期间“挖”到的。

“我清楚地记得，那天，一家车行打来电话，说要办一个中秋活动，要我带着顾客做一些西点DIY，体验一下做西点的感觉。”还未正式营业就接到这么大的一笔订单，让肖莹倍

感欣喜，“这笔订单让我高兴了好一阵子，不仅仅是赚到了钱，更重要的是增强了我创业的信心。”

创业路感受温暖

创业之路虽然走得顺畅，但肖莹付出的汗水并不少于任何人。2009年11月底的一天晚上，肖莹拖着疲惫的身子回到家里，刚想休息，就接到一名客户的电话。“询问我能不能第二天上午到他们那里，为20个孩子做庆祝活动。”肖莹说，刚开始很犹豫，一方面确实是很累，另一方面是生意刚刚起步，急需资金。最后，肖莹硬着头皮做了，一直忙碌到凌晨三四点钟。

一大早，肖莹就拖着大包小包的材料在路上打车。“可是一辆辆满载的出租车开了过去，时间一点一点飞过，我心里面急得就像热锅上的蚂蚁，难道我一晚上的努力就要因为打不上车而毁了吗？！”肖莹几乎绝望的时候，一辆载有乘客的出租车停下来，司机对肖莹说：“小姑娘，这位女乘客说待会儿就下车了，问你要不要上来。”

司机和乘客帮肖莹把材料搬上车。女乘客对肖莹说：“看你挺赶时间的，我一会儿走走就到了，这辆车就先让你吧！”肖莹回忆起这件事时，仍旧很激动：“很遗憾的是，我一直不知道他们叫什么名字，连相貌也记得差不多了，现在唯一能做的，就是在别人需要帮助的时候，我也伸出援手。”

一年后，在巾帼创业园孵化期间，肖莹在岛城东部繁华地段的居民区租赁门头房，创立了普琳蜜思家庭烘焙用品园。她说：“开业当

天，青岛市妇联的领导和老师们前来祝贺，鼓励我要做创业路上的奔跑者，有困难找她们帮助……有这么一群娘家人总是关心着你、温暖着你，这是多么幸福啊。”

奔跑在创业路上

如今，肖莹不但拥有了两家连锁店、一家超人气的美食教室，还有了一批忠实的顾客，以及一个凝聚力超强的小团队。现在有空还到中学当特聘专业老师，更经常在电视台《生活天天秀》栏目做专职美食特邀嘉宾。她说：“我希望能教会更多的朋友在家烹饪美食，享受天然的美味，也算是周围小有名气的

■相关链接：

青岛鼓励女大学生当“老板”

□薄克国 修江敏 报道

本报讯 2010年以来，青岛市妇联为女大学生创业开展了“女大学生创业引领计划”，建立起大学生创业孵化基地，对入驻创业的女大学生给予第一年房租全免、第二年房租减免50%、第三年房租减免30%的优惠，第一年贷款3万元，按时还款，免利息。

针对女大学生创业缺乏技能和创业经验的特点，青岛市妇联聘请300名有创业经验、乐于奉献的优秀企业家和工商、税务等方面专家担任女大学生创业导师，开展导师进校园活

‘美食达人’。”

创业到今天，肖莹还是会时常熬夜，开发新产品、寻找新客户和新的方向，成了现在她最重要的工作。采访时，肖莹掏出手机，指着其中的一张照片说：“看，这是我们新推出的业务，在婚宴的旁边摆上一个甜点台，为新人增加甜蜜……”

3月4日，肖莹获得“十佳女大学生创业明星”称号。谈到未来的创业计划，肖莹说，“下一步，我想完善烘焙教室，建立自己的形象店，还想涉足电子商务这一部分。”

面对想创业的女大学生们，肖莹建议说：“无论是就业还是创业，最重要的是摆正心态，了解自己想要什么样的生活，并努力地坚持下去。”

2012十大消费维权 案例公布

□记者 薄克国 报道

本报讯 3月6日，青岛市政府新闻办举行新闻发布会，青岛市工商局、市消保委公布了2012年十大消费维权案例，希望以此引导消费者提高消费维权意识，避开消费陷阱。

十大消费维权案例包括“异地购票起纠纷、依法调处破行规”、“管道破裂家被淹、质量问题应赔偿”、“精品房变‘闹心房’”等，涉及房屋买卖、房屋装修、售票服务、美容美发、商品质量、农机等领域，具有普遍性、典型性、倾向性。

2012年，青岛市消保委96009315消费投诉中心共受理消费者咨询22240件，投诉5443件，为消费者挽回经济损失693.96万元。

3.15期间，青岛市工商局将围绕“宜居幸福、健康消费”主题，举办商品真假识别、家居家装消费咨询服务等活动，组织专业化律师团队为消费者提供援助服务。

对百余环保项目 开展绩效审计

□梁旭日 李家民 报道

本报讯 自3月1日起，青岛市审计局开始对环境保护专项资金开展绩效审计调查，重点调查用于支持污染治理和专项污染防治的103个项目，涉及资金9581万元。

本次审计调查重点关注环保专项资金的分配、拨付、管理和使用情况，以及环保专项资金在污染防治和环境监管能力建设方面的作用，揭示专项资金滞留、挤占、改变用途，以及虚报项目套取财政资金等问题，提出有针对性的审计建议，促进加强资金和项目监管，提高资金使用效益。

百万产业大军 将岗位练兵

□记者 薄克国 报道

本报讯 3月5日，青岛市人社局公布了百万产业大军岗位练兵技术比武行动计划，力争到2015年实现岗位练兵100万人，全市技能人才总量达到70万人；高技能人才总量达到20万人。

青岛市人社局计划采取年度实施办法进行，将根据经济发展方式转变和产业结构调整需要，分层次组织开展好各类岗位练兵技术比武活动，使一大批高素质劳动者和技能人才脱颖而出，初步形成初级、中级、高级技能劳动者队伍梯次发展和比例结构基本合理的格局。

启动 仲裁建议书制度

□薄克国 李安江 报道

本报讯 3月6日，青岛市人社局会同青岛市中级人民法院启动了仲裁建议书制度，首期向3家市直单位发送了仲裁建议书。这是青岛市劳动关系协调工作中贯彻“预防为主、调解为主、基层为主”原则，加强和创新社会管理的重要举措。

该制度的实施，可有效弥补青岛市仲裁裁决与用人单位在政策法规衔接上的空白，促使企业进一步规范用工、降低成本、提升形象。



□白晓 王洪波 报道

快速验放5万吨春耕物资

从3月份起，青岛口岸肥料进口呈猛增态势。针对春耕物资进口，青岛大港海关专门开设农资通关“绿色通道”，优先办理进口验放手续，保障春耕物资“即报即放”。截至目前，青岛口岸快速验放氯化钾、复合肥、磷酸二铵等进口化肥近5万吨，货值2200多万美元，日验放率达100%。

马化腾:改善创业环境 推动中小微企业创新发展

十二届全国人大代表、腾讯公司董事会主席兼首席执行官马化腾，在“两会”上提出《关于营造良好自主创新环境，促进科技创新企业发展的建议》。

建议中，马化腾称，中小微企业是创造社会财富的基本经济细胞，在社会经济中承担着造血功能。目前，中小微企业面对的难题主要是融资难。

具体提出了三点措施：一是组织多个专门评估小组对全国创新型中小微企业的经营和发展现状进行全面普查，收集企业发展面临的共性问题，有针对性地调整现有的激励和扶持政策，更快更好地引导企业跨越难关，走上可持续健康发展的道路。

二是政府抽出专项资金，按照实际需求的量，

在条件较优越的区域建设改造一批适合科技型中小企业使用的标准产业园，优惠租给符合专、精、特、新的创新型中小微企业用于研发。

三是扩大先进技术、关键设备和零部件进口的同时，政府要引导具备条件的专、精、特、新的创新型企业对核心技术进行消化吸收，不断提升中国装备制造、汽车制造、电子信息产业的国际竞争力。

机构在多个领域实现合作，涉及金融、制造、石油石化、新一代无线通讯技术、光伏技术、食品安全等诸多领域。今后，IBM在山东地区的业务重点为助力企业、服务政府、加强区域、携手伙伴，全力支持蓝色经济区建设。IBM2005年来到山东，现在业务成长连续三年都是高位数的增长。2013年我们希望云计算、智慧城市、智慧的分析

(洪震)

搜狐新闻客户端 居“2012年手机应用”榜首

近日，全球领先的移动互联网第三方数据挖掘和整合营销机构艾媒咨询(iMedia Research)发布了《2012中国手机应用市场年度报告》，报告同时公布了2012年艾媒手机应用榜单。榜单显示，搜狐新闻客户端位居2012年新闻客户端首位，在中国各大应用商店综合应用排名方面，2012年微信、手机QQ以及搜狗输入法位居三甲。此前，搜狐新闻客户端并作为唯一的新闻类应用，与微信、淘宝、搜狗输入法等一批优秀应用入选免费APP百强榜，最新数据显示，搜狐新闻客户端装机用户已突破8000万，日活跃用户1700万，刊物总订阅量达3.7亿。成为国内订阅量最大的新闻客户端平台，也得到了苹果APP STORE、微软Windows8平台、中国移动MM商店、联通沃商店、安卓版、机锋网等30家应用商店共同推荐。

腾讯电商易迅网首发 内置QQ音乐SONOS音箱

3月11日，腾讯电商旗下的综合购物网站易迅网在新推出的易迅发现频道(http://faxian.51buy.com/)中发布了一款QQ音乐和索尼顶级无线HiFi系统供应索尼SONOS联合打造的无线高保真音箱。来自手机、平板电脑、电脑等任何终端的QQ音乐用户都可以通过无线控制技术来遥控这款音箱进行高清音乐的播放，这也使腾讯成为国内首家试水云端内容服务和硬件制造厂商相结合的电商企业。来自腾讯电商的数据显示，目前QQ音乐每月有超过2.5亿PC活跃用户和5000万移动终端用户，覆盖了一半以上的中国互联网用户，在同等模式中遥遥领先。

IBM携手山东企业共助转型变革

3月6日，IBM 2013年大会暨创新变革高峰论坛在山东举行。IBM是全球最大的信息技术和业务解决方案公司，100年来始终以超前的技术、出色的管理和独树一帜的产品引领着世界信息化发展的潮流。

长期以来，IBM非常关心和支持山东经济和信息化的发展，参与了一大批地区和行业信息化重点工程，IBM赵晓宁先生表示：作为山东发展的长期合作伙伴，IBM非常重视在山东地区的投资和发展。IBM已经与政府、行业、企业和科研