

为何涨?涨多少?影响几何?

——快递公司接连调价透视

为何涨?

人力、物料成本都在增加， 单个纸箱涨价2到5毛

对于涨价原因，韵达速递的告客户书提到：“受人力、物料以及运营成本攀升等影响。”中通方面给出的涨价理由，与韵达基本一致。

作为劳动密集型产业，人力成本的增加，是快递行业一直面临的挑战。随着中国快递业进入“单日亿件”时代，快递员的工作压力越来越大。根据第三方机构调查，约70%的快递员表示不堪重负。

要稳住快递员队伍，最直接的办法就是增加其派件收入。在此次宣布调价前，已有快递公司宣布上调派费标准，1公斤以内每票加收0.2元。作为快递成本的一部分，派费上调必然会传导到快递价格中去。

包括纸箱、打印面单在内的物料成本增加，则是今年以来的突出现象。今年9月，国内最大瓦楞纸箱原纸企业玖龙纸业宣布提高瓦楞纸箱原纸的价格。统计显示，近一年来，瓦楞原纸的价格上涨了七成左右。由此带来的结果是，一个纸箱售价因此涨价0.2至0.5元不等。

由于“双11”将至，此次涨价的时点也值得细究。快递物流咨询网首席顾问徐勇分析，今年是快递企业集体上市之后的第一个“双11”，一旦出现服务问题，对企业造成的负面影响很大。涨价一方面可以缓解成本压力、稳定服务质量，同时还能实现利润承诺回应投资者期待。公开数据显示，宣布调价后，中通快递股价一度上涨5%以上。

涨多少?

有网点表示一票涨一元， 价格涨了服务需跟进

对于具体的调价幅度，中通和韵达均没有给出具体数字，称“具体情况咨询当地网点”。中通表示，因各地成本结构费率不同，具体调价幅度，由各网点根据当地市场和经营情况进行合理调整。

“上海到北京，寄一票普通快件(1kg以内)是12元，现在价格还没有调整。‘双11’前应该会调，大概一票涨一



块。”上海浦东北蔡镇一家中通网点负责人表示。

别小看这一块钱，中信证券测算显示，预计今年11月快递业务量规模约为50亿件，平均单价提升0.5元，行业毛利多增25亿元。

价格涨了，服务质量能不能跟上，这是很多人关心的问题。国家邮政局统计显示，今年8月，消费者关于快递服务的有效申诉达13309件，同比增长17.3%。其中，丢失短少、延误等服务问题，同比分别增长28.7%、27.5%。

“其实，并不是特别在乎多掏一两块钱，但快递的服务质量确实要提升。有时候，货还没收到，却显示已经签收了。还有一次，发生过寄件丢失的问题，索赔起来也是费时费力。”上海的消费者黎赞说。

韵达速递副总裁赖世强表示，快递的服务质量，重点体现在末端派送环节。“双11”期间，为了保证服务质量，韵达将投入几千万元到各个基层网点。通过网点的绩效激励机制，来提高快递员的积极性。

影响几何?

逐步摆脱价格战，快递从跑量转向求质

此次发布调价通知的中通和韵达，按上半年业务量计算，分别是市场占有率第一和第三的快递企业，在行业内拥有较大的影响力。“除了顺丰这种走高端路线的企业，其他快递公司预计后期也会跟进。”业内人士表示。

快递提价，除了缓解成本压力、保证服务质量，对整个行业的走向也将产生重大影响。

公开数据显示，从2013年到2016年，我国快递平均单价从15.69元/件一路降至12.71元/件，基本上保持着“每年降一块”的幅度。以低价抢占市场份额，过度依赖电商件，导致基层网点劳动强度大但收益甚微。“涨价找死、不涨价等死”的说法，形象地描述

了快递行业深陷价格战的窘境。

不过，六大快递公司集体上市后，行业格局正在发生重大变化。“一方面，集体上市后靠价格战追求市场份额的行为告一段落；另一方面，三四线快递公司大量退出市场，新进入者已不构成威胁，行业发展进入相对稳定期。”中信证券表示，经历多年“双11”后，主要快递公司越发追求网络稳定和服务质量，逐步放弃降价换量的行为，涨价就是明确信号。

“涨价直接目的是对冲成本压力，根本目的是帮助快递企业迈出摆脱低价红海的第一步，并且这一步要和服务质量同步提升。”中国物流学会特约研究员杨达卿说。

治理“餐桌污染”，舌尖上的烦恼如何更少

原生态火锅、宫廷菜肴、轻奢主义自助……刚刚过去的国庆假期里，多元化、个性化的餐饮服务选择让消费者体验了一场“舌尖上的多彩旅行”。随着餐饮业消费规模迅速增长，老百姓在“吃得好”的同时，对“吃得放心”“吃得健康”愈加关注。今年以来，国家多次出重拳整治“餐桌污染”并取得了一定成效。未来，在网络餐饮等与老百姓关系最为密切的领域，餐饮业质量安全水平有望迈上新台阶。

本版稿件均据新华社

“指尖上的美食” 如何吃得更放心

大数据分析研究机构易观日前发布的报告显示，今年二季度我国互联网餐饮外卖市场整体交易规模达459.5亿元，同比增幅高达81.8%。

然而，一些餐饮商户线上展示诱人美食、线下其实是无证无照的“黑作坊”“苍蝇馆”，让不少钟情于网络订餐的消费者十分倒胃口。如何让消费者在尽享便捷之余吃得放心？这就需要监管中将网上餐饮店与其源头——实体店“绑定”，而作为网络餐饮产业链当中的关键环节，第三方平台的“把关人”角色至关重要。

为加强网络餐饮服务监督管理，国家食品药品监督管理总局今年2月发布了《网络餐饮服务监督管理办法（征求意见稿）》，对网络餐饮服务第三方平台、网络餐饮服务提供者以及送餐行为进行进一步的规范。据食药监总局食监二司司长马纯良介绍，这一办法将于近日向社会公布。

国家食品药品监督管理总局局长毕井泉多次强调，规范网络餐饮服务，核心是要严格落实网络餐饮服务第三方平台责任。

“餐桌污染”带来的信任危机 如何化解

近年来，老百姓明显感受到身边的“明厨亮灶”越来越多。数据显示，截至2016年底，全国各地已实施“明厨亮灶”的餐饮服务单位达90.26万户，较2015年同期增长115%，占持证餐饮服务单位总数的27.52%。

记者在北京西单华威大厦美食广场、鼎泰丰和丸龟制面看到，三家餐饮店分别通过视频监控、玻璃隔断和后厨前置来实现“明厨亮灶”。据了解，一些地区还鼓励餐饮企业通过手机APP等电子化手段主动公开后厨情况。

然而，今年“海底捞”两家门店被媒体曝光发现老鼠爬窜、餐具清洗不到位等隐患事件，凸显了进一步推广“明厨亮灶”的重要性。

据食药监总局有关负责人介绍，有关部门即将部署开展“明厨亮灶”质量提升行动，以繁华商业街区、A级旅游景区等为重点区域，以学校（含幼儿园）食堂、大型和连锁餐饮企业、中央厨房、集体用餐配送单位等为重点单位，提升“明厨亮灶”覆盖面。关于“明厨亮灶”建设的指导意见也将向社会公开征求意见，对“明”什么、“亮”什么问题给出具体规范。

随着越来越多的食品安全信息变得公开透明，餐饮业的监督机制和自律机制不断完善，将进一步增进消费者对餐饮企业的信任，促进餐饮业良性发展。

“餐饮质量安全防护网” 如何织得更密

2016年，我国餐饮业收入达到3.58万亿元，同比增长10.8%；今年1-8月，我国餐饮业收入同比增速继续保持两位数水平，增长11.1%。然而，与快速增长的消费需求不相称的是，餐饮业质量安全得不到百分之百的保障，老百姓悬着的心始终没能放下来。

守护好“舌尖上的安全”，餐饮服务食品安全的监管水平必须跑在消费需求增长的前面。近日14部委联合出台的餐饮业新规明确，加快建立职业化检查员队伍，强化培训管理和绩效考核，开展餐饮食品安全监管专业技能和竞赛，提升餐饮食品安全监管执法水平。“专业的事还需要专业的人去做。”马纯良认为，如此才能增强监管的实际效果。

食药监总局新闻宣传科科长颜江瑛认为，我国餐饮业具有自身特色，食材多样、餐饮品类丰富、消费需求多元化等都给监管带来挑战。为此，必须针对餐饮服务监管几个关键环节，完善制度标准体系，加强网络餐饮服务监管，加强集中用餐单位日常管理、严厉打击餐饮违法违规行为，促使我国餐饮业发展越来越规范，让百姓吃得更加放心。