

济南一消费者爆料网购退换货经历：

商家与买家和解，却被韵达“卡”住了

◆导报记者 王雅洁 济南报道

近年来，随着快递量的暴涨，以及智能快递柜和代售点的普及，快递“到家”难上加难，同时也滋生了诸如网购退货退而不“到”等新现象。济南白领小唐这几日就被差点被快递搅黄了一单网购退换货。

店家没收到寄回来的包裹

“其实以前也有过不少退换货经历，都挺顺利的，没想到这一次被快递放代收点给‘搞丢’了。”小唐告诉经济导报记者，前些日子她在购物平台买了一条裤子，由于尺码偏大，在联系商家客服后，双方同意协商换货，前提是小唐先把这条大尺码的裤子寄回去。

“我还特意问了一下，退换货快递有没有限制。店家回复我别发某一家就行。”小唐回忆，她提供了一家平时经常用的快递公司——韵达快递于10月22日寄了出去，当时店家给的地址后面备注“拒收放在丰巢百世邻里等代收点的快递”这行字也附在了快递地址一栏。

经济导报记者注意到，在小唐提供的快递寄送单上，的确显示了不要放在代收点寄送。且在韵达官方小程序页面，该快件也显示在寄送的第三天(10月24日)送到了收件人地址。

随后，在小唐的追问下，购物平台店家表示，“寄回来的包裹没有收到。”

由于店家表示未收到货，换货就迟迟没有给小唐处理。无奈



下，小唐在11月12日向购物平台申请了“售后处理”。11月13日下午，店家“痛快”地给小唐退了款。在双方沟通后，小唐先向韵达快递发起了投诉，查找退回去的货到底去哪了。

14日一早，小唐等来了一个来自杭州的电话，客服自称是韵达快递杭州网点的客服。这名韵达客服询问小唐快件情况表示会去核实。

14日下午，这位韵达客服再次给小唐来电，“你这个快件显示已经寄到了，而且购物平台上显示已经给你退款成功了。你上面写了不能放到代收点，所以给你送到了家了。请你提供一下收件人电话，我们继续核实一下。”

对于韵达方面提出的索要收件人联系方式的要求，小唐果断拒绝了。她不禁反问，“既然你们客服连快件的备注信息、退款情况都了解的这么详细，为什么不知道收件人的联系方式呢？”

韵达客服方面的解释是，“韵达全国网点均是加盟的(快件具体信息客服无法知晓)，如果你连收件人的联系方式都不能提供，那我们就无法为你核实快件详情。”

一次平常的网购退换货，店家和消费者已达成退款和解，双方一致寻找退货，却在快递公司这一环节“卡”住了。

截至经济导报记者发稿，小唐丢失的退货暂时还没有音讯，韵达方面表示会让派件员去与收件人核实收件情况。

“这种情况确实比较常见，也令我们很无奈。”一位网购平台店家告诉经济导报记者，“顾客在退货的时候，我们不敢建议用能送到家的顺丰，因为退换货是邮费自理的，个别消费者会有可能选择‘到付’。如果用一般常见的快递公司，又往往不送货上门，退换货处理起来很尴尬，也加重了我们核查快递的时间

成本。”

避免进“坑”退换货有学问

其实，退换货也是一门小学问。上述网购平台店家建议，消费者应注意以下几点，避免退换货进“坑”：

收到网购商品后，应先查看商家要求，如拆包后不予退换货的应尤其注意；允许退换的，建议先与商家沟通协商，询问快递要求。

消费者若选择退换货，优先考虑在网购平台发起“售后申请”，以保障自身权益。

在退换货快件寄出前应先查看商品是否购买了运费险，寄出后应及时在平台售后一栏填写快递详单号码，或选择告知商家，以便其查找核实。

此外，在监管方面，经济导报记者注意到，为迎接“双11”

按照有关规定，如果快递员想将快件放在代收点或快递柜，首先要征得收件人的同意，若收件人不同意，则必须送货上门，但目前快递投递不规范现象仍普遍存在

快递业的物流高峰，前不久国家邮政局制定出台了《2019年快递业务旺季服务保障工作方案》要求落实均衡发货措施，控制揽收节奏，同时关注末端网点和农村地区服务能力。

经济导报记者还注意到，去年5月1日《快递暂行条例》已开始实行，这也意味着，如果快递员想将快件放在代收点或快递柜，首先要征得收件人的同意，若收件人不同意，则必须送货上门。而现实情况是，快递业新规实施一年有余，快递投递乱象依旧普遍存在。

电子商务研究中心分析师表示，关于索赔问题，《快递暂行条例》规定，用户的合法权益因快件延误、丢失、损毁或者内件短少而受到损害的，用户可以要求该商标、字号或者快递运单所属企业赔偿，也可以要求实际提供快递服务的企业赔偿。

产业动态

Chan ye dong tai

山东省地勘院签约刚果(布)钾盐矿项目

导报讯(记者 王伟 通讯员赵祥兵 孙雅飞)日前，山东省地矿工程勘察院与北京财富鼎恒投资有限公司在济南签署《刚果(布)马卡拉-奥由斯特地区钾盐矿地质勘查项目》协议，标志着这个境外固体矿产勘查项目正式启动。

该项目将通过开展地形测量、地质测量、水工环地质调查、钻探及样品测试等，查明矿区成矿地质条件、矿层和矿石地质特征，确定开采技术条件，做出概略经济评价，为编制开发利用方案及办理采矿权提供依据。

翼菲自动化上榜全国AI企业知产竞争力百强

导报讯(记者 孙罗南)近日，胡润研究院与知识产权与科创云平台汇桔联合发布《2019中国人工智能(AI)企业知识产权竞争力百强榜》。华为、腾讯、百度、小米、阿里巴巴、海康威视、科大讯飞、搜狗、国家电网和好未来登上榜单前10强。

值得一提的是，济南有一家企业上榜，为翼菲自动化，位列百强榜的第86位，所属行业领域为智能机器人，成立于2012年。

济南翼菲自动化科技有限公司官网显示，其总部位于济南市高新开发区，在上海设有子公司，是一家集工业机器人研发和制造、控制系统开发、视觉系统开发、OEM配套、自动化系统集成于一体的综合自动化高新技术企业。

基金理财

南方基金首席投资官携三大金牛基金经理论道A股

11月8日，首期“南方论坛”在南方基金企业文化展厅举办。“南方论坛”是由南方基金携手媒体打造的精品论坛活动，活动主旨为“共享思想 成就价值”。在首期活动中，南方基金副总经理兼首席投资官(权益)史博先生带领三大绩优基金经理李振兴、骆帅和章晖进行圆桌对话，参与嘉宾就2019年前三季度行情回顾、未来前瞻等热门话题进行了思想交锋。

史博表示，如果用一词来总结今年到目前为止的市场，看到的是结构性牛市。一般而言，如果在不到一年的阶段，市场上有20%-25%以上的上涨，都可以称为牛市，这是国际通用的准则。今年虽然指数单边上涨幅度没有这么高，但整体而言公募基金股票及偏股型的平均收益远远超过这个水平，也就是说在机构投资者能够把握的市场机会中出现了结构性牛市。

展望后市，史博表示影响结构变化的因素一定是行业发展趋势和行业内龙头公司核心竞争力是否能持续。虽然各自说了自己强调的市场特点，但如果把几个人的观点加到一起，可能更符合市场的全面性，这是一个结构性牛市，这个结构性牛市是由机构主导的，机构主导的情况下出现行业龙头强者恒强的特征。在这个特征中，产业趋势最明显的是新兴产业趋势、科技产业趋势。这样的市场下，需要自下而上地发掘投资机会，在这种结构性市场中，对于公募基金的好处是理性投资的基金经理比较容易找到适合自己的投资机会，科技股的龙头公司表现很好，但如果想有稳健的收益，买消费龙头也不错，这个市场有多种风格，而且多种风格可以共存。

史博眼中的结构性牛市，核心原因是这个市场中上市公司数量比较多，虽然努力实行退市政策，但实际上大批量退市并未出现。很多机构投资者或者一些聪明的投资者在自己的投资范围中进行投资，一大批小公司不在投资视野中，这个股票无论再怎样表现，如果没有达到一定的基本面门槛，就不在一些机构或聪明投资者视野范围内，这会导致市场表面上看起来是结构性牛市。

中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司对山东丽波日化股份有限公司等3户债权资产处置公告

债务企业名称：山东丽波日化股份有限公司等3户债权
所在地：山东省潍坊市、聊城市
债权总额：人民币102,405,323.96元

中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司(以下简称“我公司”)拟对持有的山东丽波日化股份有限公司等3户债权资产进行处置，涉及债权总额人民币102,405,323.96元，其中本金80,352,723.44元，利息22,052,600.52元。(利息计算截至2019年10月20日，2019年10月20日之后产生的利息，以及与不良贷款债权相关的从权利亦在本次处置范围

内)。

关于上述债权资产的具体担保方式、诉讼、抵押及查封资产等详细情况以及主从债务人情况，请见我公司网站(http://www.gwamcc.com)刊登的处置公告或与我公司有关部门接洽查询。

处置方式：可单户、组包、整包以债务减免、协议转让、拍卖、要约邀请竞价、金融资产交易所挂牌或其他处置方式进行处置。

交易对象：具有完全民事行为能力、支付能力的法人、组织或自然人(国家公务员、金融监管机构工作人员、政

法干警、金融资产管理公司工作人员、国有企业债务人管理人员、参与资产处置工作的律师、会计师、评估师等中介机构人员等关联人或者上述关联人参与的非金融机构法人以及参与不良债权转让的金融资产资产管理公司工作人员、国有企业债务人或者受托资产评估机构负责人员等有直系亲属关系的人员除外)。

交易条件：一次性付款或分期付款
公告发布日期：2019年11月15日

有效期限：自本公告发布之日起20个工作日内有效。

以上信息仅供参考，具体债权情况

序号	主债务人名称	本金余额(万元)	利息余额(万元)	担保人(保证人、抵押人、质押人)名称
1	山东丽波日化股份有限公司	5314.22	1,487.13	万福达木业有限公司
2	万福达木业有限公司	947.76	61.81	潍坊明亨国际贸易有限公司
3	山东莘县圣凯达生物科技有限公司	1773.30	656.32	聊城龙兴水利水电工程有限公司、山东四强化工集团有限公司、刘进发、刘振腾、张继章
合计		8035.27	2205.26	

中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司对晨鸿传媒集团有限公司等3户债权处置公告

中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司拥有晨鸿传媒集团有限公司等3户债权，截至2019年11月10日，债权总额2,867.14万元(截止日之后产生的利息一并随本项目债权转让)。债务企业所在地为潍坊市，具体情况如下表：

关于上述债权资产的具体担保方式、诉讼、抵押及查封资产等详细情况以及主从债务人情况，请见我公司网站(http://www.gwamcc.com)刊登的处置公告或与我公司有关部门接洽查询。

交易对象：具有完全民事行为能力

力、支付能力的法人、组织或自然人(国家公务员、金融监管机构工作人员、政法干警、金融资产管理公司工作人员、国有企业债务人管理人员、参与资产处置工作的律师、会计师、评估师等中介机构人员等关联人或者上述关联人参与的非金融机构法人以及参与不良债权转让的金融资产资产管理公司工作人员、国有企业债务人或者受托资产评估机构负责人员等有直系亲属关系的人员除外)。

处置方式：债务减免、拍卖、要约邀请竞价、金融资产交易所挂牌转让，

其他处置方式等，单户处置或其他债权打包处置。

交易条件：一次性或分期付款。
公告发布日期：2019年11月15日

有效期限：自本公告发布之日起10个工作日内有效。

合作意向：中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司面对国际和国内两个投资市场，欢迎广大有识之士参与购买债权。

以上信息仅供参考，具体债权情况最终以借据、合同、催收通知书、法院判决书、调解书、裁定书、相关部门产

单位：万元					
序号	主债务人	担保人	本金	利息	担保方式
1	晨鸿传媒集团有限公司	晨鸿传媒集团有限公司抵押物、李春良、杨娜娜	868.98	167.80	抵押、保证
2	潍坊润恒经贸有限公司	山东亿家乐食品有限公司担保300万；潍坊中鸿食品有限公司担保300万；张新峰、申佳陶夫妻担保900万；王伟、张伟夫妻担保300万；抵押物房产	735.88	398.09	抵押、保证
3	山东中科生物科技股份有限公司	潍坊舒燕女士用品有限公司、严希海、李楠夫妇，吉武科、罗玉荣、宋军承，设备、汽车抵押	598.22	98.17	抵押、保证
合计			2,203.86	659.47	

最终以借据、合同、催收通知书、法院判决书、调解书、裁定书、相关部门产权登记、工商管理部门登记等有关法律资料为准,请投资者对上述资产及效力自行调查判断并承担购买债权后可能存在的风险。

上述债权自本公告发布之日起至公告有效期届满日受理对上述债权资产相关处置的征询和异议，以及有关排斥、阻挠征询或异议以及其他干扰资产处置公告活动的举报。

受理公示事项
联系人：郑先生
联系电话：0532-68722152
联系地址：山东省青岛市崂山区深圳路222号

分公司监察审计部门联系人:林女士
联系电话: 0531-82079768

中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司
2019年11月15日

权登记、工商管理部门登记等有关法律资料为准,请投资者对上述资产及效力自行调查判断并承担购买债权后可能存在的风险。

上述债权自本公告发布之日起至公告有效期届满日受理对上述债权资产相关处置的征询和异议，以及有关排斥、阻挠征询或异议以及其他干扰资产处置公告活动的举报。

受理公示事项
联系人：孙鹏
联系电话：0532-68722150
传真：0531-82079751
联系地址：济南市经七路168号银河大厦

邮政编码：250001
分公司监察审计部门联系人：林婷婷

联系电话：0531-82079768
中国长城资产管理股份有限公司山东省分公司
2019年11月15日