

网购巨头京东商城 CEO 放“豪言”，网友疯狂拍砖—— “放弃不愿下楼取包裹的客户” “放弃我们，我们就别单相思了”

喜欢在京东商城买东西的“宅人”或“懒人”们以后要双手合十祈祷自己不要“有幸中签”成为京东配送中的前5名客户了。近日，京东CEO刘强东在某论坛上放出豪言：“放弃不愿下楼取包裹的客户。”此言一出，立即在网上招来了网友的大批“砖头”。不过，深陷危机的京东立即发表了一篇声明称，京东放弃不愿下楼取包裹的客户原意是“前5个用户的商品有可能无法直接送到楼上，对此，京东公司规定配送人员可以与客户协商，请客户下楼取货”。而对于这一解释，网友并不买账，表示“既然放弃我们，我们就别单相思了”。



京东一向对自己的物流体系很有自信 资料图片

□ 快报记者 刘芳

放弃“不下楼客户”?

据北京某媒体报道，国内B2C市场最大的3C网购专业平台京东商城CEO刘强东近期在某论坛上称，对于那些不懂得硬盘格式化、不愿下楼取包裹，甚至不懂得网上下单的客户，京东决定放弃。刘强东的解释是，配送人员每次背着所有的货物上楼送货很辛苦，如果客户不理解要求必须送上楼，否则就不购买的话，京东也不会勉强客户。因为如果每个用户都保证送货上门，配送人员就要少带货物，这样一来，配送成本就会增加。据测算，如果所有货物都必须送上门的话，每单要多花1.6元。而刘强东作出此决定是因为“京东这几年是不断明确业务群体、不断放弃部分顾客的过程”。

此文一出，立即在网上掀起轩然大波，京东随后发表声明称，媒体报道失实，京东的本意是“配送员无法携带30多个包裹同时上楼，所以前5个用户的商品有可能无法直接送到楼上，对此，京东公司规定配送人员可以与客户协商，请客户下楼取货”。记者昨日致电京东客服部，客服人员称，配送员一人送货，如果要上楼送货，放在楼下的物品有被盗窃的风险，加上配送员所带物品较多，所以会跟前5名客户协商，请客户下楼取货。而对于网友“此前就有送货未上楼”的投诉，客服人员表示，京东有自

己的物流系统，但业务太繁忙时也会委托第三方快递公司投送，京东自己的配送人员不会出现送货不上楼的情况，但对第三方快递的工作人员可能监管不到。

拍砖派占了绝大多数

刘强东的言论一出，立即有无数网友在各大论坛与微博里各抒己见。有人站在企业一方表示理解刘强东的做法，也有网友从消费者角度出发“拍砖”。

“豆角爹”在新浪微博里表示，理解京东的选择，市场的进步要借助商家的引导，其前提是商家合理地活着，很多人知道零售的利润大于批发，但并不是每个人都知零售所面临的市场需求小而全的成本压力。像“豆角爹”这样“宽容”的网友并不少，网上一网友以自己的亲身经历解释，京东的配送员一般是骑电动车带很多货，如果送货上楼不把所有东西带着而是放在楼下的话确实很容易被偷，而全都带着又负担太重，所以呼吁广大消费者“理解理解”。针对部分拍砖网友“顾客是上帝，京东就该服务到家”的言论，力挺派调侃道：“给你送上门你就上帝了，不给你送上门你就不是上帝，你这上帝也太没身价了吧？”

与力挺派相比，拍砖派还是绝大多数。一网友深圳网友立场坚定地表示，既然京东收了客户的物流费，就该送到，京东用什么手段防

止送的货物被偷是京东自己的事情，不能将负担转嫁到客户头上。“笑话，生意做大服务却打折扣，还把帽子扣在消费者头上，说什么拒绝下楼的顾客低于1%，你调查过么？就算不足1%，这数量也不少吧？你配送的边际成本控制不是消费者要考虑的问题，我只知道2005年到2008年京东都是上楼的，2009年都是不上楼的。”也有网友表示，对于京东要求客户自己下楼取货的规定不满准备对配送员发顿牢骚，“可下楼后看到年龄与我父亲相仿满头大汗的送货员，也就不好说什么了。就在微博上鄙视刘强东吧”。

前5名怎么验证?

按照京东的声明，虽然否定了“放弃不下楼取货客户”的说法，但仍表明，为了减轻送货员的负担降低配送成本，需要跟前5名客户协商请他们到楼下取货。对此规定，昨日，有一京东商城消费者对记者提出，担心京东会否“明修栈道，暗度陈仓”。“就算理解京东的做法，但客户并不知道自己是否是前5名客户，配送员与客户之间存在明显的信息不对称情况，如果配送员对多数客户都表示对方是前5名客户，需要下楼取货，这样一来京东不就打着‘前5名’的名号要求多数客户下楼取货了么？”对此疑问，京东客服表示，暂时无法确定处理办法。

网站调查

针对刘强东“放弃不愿下楼取货客户”的言论，新浪与网易都进行了投票调查，截至昨天17:40 网易调查显示，55.9%的网友不愿意下楼取包裹。而新浪调查显示，52%的网友不愿意下楼收货，但有56.3%的网友选择在价格比市面大幅便宜时会下楼取货。让京东稍感欣慰的是被告知需要下楼取货后，还有51%的客户选择继续在京东购物，49%的客户选择放弃。如果该调查能充分代表市场选择，京东“仅有1%的客户选择放弃”明显过于自信。

你在网购后是否愿意下楼取货?

愿意 44.1% 4033 票
不愿意 55.9% 5113 票
来源: 网易

网友声音

Hanson的角落: 京东的思维有问题，不知道在考虑对前五个客户的送货成本后有没有考虑客户下楼取货的时间成本。如果客户不愿意下楼，可以和京东死磕，或者假装答应，但是拖个几十分钟下楼来拿货。这个时间成本京东计算过吗？至爱吾爱: 为什么前5名客户就非要下楼取货?公平吗? 每日言论: 少拿自己当爷，互相体谅下不行吗? 我支持京东的做法!
我2: 好吧，我同意下楼取件，请问是否应该把那节约的1.6元还给我?
电脑报百通: 是啊，建议以后娃娃哈哈桶装水CEO也学学京东出个告示，对于不能下楼自己扛水上去的咱一律不送，渴死你，是吧?
网易英国网友: 我从来都是货到付款，如果给我打电话让我下楼取，我从来都是告诉他，要么送上来，要么我不要了。
wingcao: 既然放弃我们，我们就别单相思了。

天天出彩

福彩3D游戏(2010133期)
中奖号码: 0 8 6
江苏中奖注数 每注金额
单选 1435注 1000元
组选3 0注 320元
组选6 2653注 160元

福彩双色球(2010057期)
红球号码: 5 11 12 19 25 32
蓝球号码: 5
江苏中奖注数 每注金额
一等奖 18注 5563147元

福彩15选5(2010133期)
中奖号码: 4 9 11 14 15
江苏中奖注数 每注金额
特别奖 0注 0元
一等奖 166注 3152元

快乐扑克 2010-05-20
当日中奖注数: 635注
当日中奖金额: 35317元

江苏体彩5+1(10038期)
中奖号码: 6 6 7 4 7+8
江苏中奖注数 每注金额
特等奖 0注 0元
一等奖 0注 0元
二等奖 2注 300元

体彩排列3(10133期)
中奖号码: 3 4 3
江苏中奖注数 每注金额
排列3直选 2476注 1000元
排列3组选3 3352注 320元
排列3组选6 0注 160元

体彩排列5(10133期)
中奖号码: 3 4 3 0 3
江苏中奖注数 每注金额
排列5直选 7注 100000元

体彩22选5(10133期)
中奖号码: 07 08 10 12 21
江苏中奖注数 每注金额
一等奖 24注 31043元

传统型体彩(10076期)
中奖号码: 1 0 5 3 1 9 3
江苏中奖注数 每注金额
特等奖 0注 0元
一等奖 7注 10597元

全省版 覆盖信息涵盖: 各类公告、招聘、招商、贷款、转让、销售、遗失等

苏皖 广告热线: 025-84712849 / 84519772
友情提示: 请客户仔细查验对方真实情况, 本栏目广告仅供参考, 不作为承担法律责任的依据

招聘信息

南京卓嘉船务聘
普通船员, 男, 50岁以下, 体检, 能吃苦耐劳, 年薪丰厚, 签合同, 办保险。025-68958495

贷款咨询服务

和信: 个人、企业贷款 5万-1亿, 外地可。025-66622327

天阳投资

财团直投, 银行合作, 专业速办企业、个人无抵押贷款, 急用钱, 当日下, 外地可, 成功收费。各类疑难贷款。025-82099686。另聘文员数名。

晨信投资公司直投

银行合作, 速办企业、个人无抵押贷款, 急用钱, 当日下, 公务员、教师、医生优先, 外地可, 成功收费。025-83557994

招商信息

打机组装 联合办厂!
厂家免费提供设备, 免费培训技术, 低价供应配件, 可上门建厂。产品包销, 现金结算, 签订常年产品购销合同。
湖北三立重打机组总厂
招商电话: 027-87382315 短信索取详细资料: 15972965305 官方网站: www.sh158.com

在家赚钱 轻松当老板

AAA级国际合资集团—总部成立于1998年。因四大出口诚信全国联盟加工户: 纯手工布艺贴画, 日可获利90-280元, 规模不限, 家庭、个人均可合作。总部长期免费供货, 上门收货, 现金结算。短信编辑详细地址、姓名、邮编发至15810309800(全国不限地区, 实物样品, 合作资料一律免费邮寄) VIP全国免费客服热线: 400-630-6696 欢迎登陆官方网站: www.HCCHU.COM

在家赚钱 轻松当老板

在家加工, 纯手工制作, 布艺贴画及塑料玩具, 日获利器, 单位, 个人均可接单, 总部长期免费供货, 按月上门收货, 现金结算。编辑您的地址、姓名、邮编发至13718665717(合作资料, 免费邮寄) 全国免费客服热线: 400-705-8200 www.shy158.com

做手工不差钱

国际布艺AAAAA集团: 因订单出口扩大, 特面向全国寻求联盟加工户。个人与单位均可合作! 纯手工贴画, 无需基础设备, 每人每天可获利125-225元。总部长期免费供货, 每月上门收货付款! 签订正规司法合同!

全国免费热线: 400-788-5969
010-6338 0182
网址: www.888cctv.com
编辑详细地址, 姓名与邮编发至 137 1892 7766(免费索取合作资料)

运输物流 · 全省版

订版电话: 南京 025-68677256 快捷苏南 0512-68026110 飞渡皖南 0553-4225475 快捷苏北 0519-83279399 飞渡皖北 0553-4225472

北大荒物流 天津 青岛 烟台 025-85665077 85574678	谢氏物流 重庆专线 电 85567216 13851484517 话 85577706 13770501641	元国货运 南京 → 义乌、永康、丽水、金华 武汉、东阳、兰溪、磐安、龙泉、浦江云和、庆云、缙云、遂昌、建德、松阳 电话: 85575435 85573451 13705179785	苏忠货运 整车 → 徐州、邳州、睢宁、新沂、宿迁、连云港 专线 → 苏州、无锡、上海、杭州、郑州、淮安 电话: 025-84022120 139159665112 网址: www.nj56112.com	德鑫物流 南京 → 合肥专线 安徽全境 溧阳、宜兴 电话: 58991183 13276620386 15850628629	红恒物流 南京 → 上海 天天发车 电话: 85561178, 13851949196	
中则物流 北方线: 石家庄、北京、沈阳、成都 南方线: 杭州、广州、武汉、昆明 电话: 025-85750162, 13951687833 www.njzwl.cn 邓经理	宝源物流 专线 → 仪征 扬州 江都 泰州 电话: 025-68936146 15715145303 地址: 南京栖霞区万丰苑小区 F4-303 室	专业市内配送 超市配送、家乐福、欧尚等 代理分货、配送南京地区及周边县、市 025-84021736 15651689060	兆鑫物流 南京 → 青岛 专线 南京 → 广州 深圳 专线 青岛专线 025-86630935, 18951742212 广州专线 025-85578887, 13255295877	协安物流 南京 → 马鞍山、金华、衢州 协安理念 杜绝暴利 精心服务 协作共赢 北京 260元/吨 贵阳 620元/吨 成都 580元/吨 南宁 420元/吨 昆明 650元/吨 重庆 580元/吨 福州 380元/吨 武汉 240元/吨 西安 270元/吨 郑州 220元/吨 长沙 250元/吨 沈阳 450元/吨 天津 240元/吨 广州 360元/吨 兰州 470元/吨 太原 300元/吨 电话: 025-84023888 13951786332 无锡 0510-83850233 13382072753 电话	同仁物流 南京 → 江西 (全境) 地址: 南京花卉物流市场 14号库 13072520208王、025-85568543 库	沃尔德物流 南京 → 上海 宁波 杭州 北京 广州 深圳 全国 整车 零担 025-85665089, 85665029, 13905172011