



# 网传顺丰嘿客关门 顺丰家接棒经营

## 宁波顺丰称嘿客正常营业，暂未接到升级顺丰家具体通知



黑色的招牌映衬着白色的店名，店内没有实体商品只有满墙的二维码和自助终端设备……顺丰嘿客自开业以来，互联网与现代感十足的形象曾经引发过关注和热议。然而就在今年5月顺丰嘿客成立一周年之际，顺丰将部分地区的嘿客店改头换面成了顺丰优选的线下店——“顺丰家”，连原本的黑白招牌，店内装潢也一并进行了改变。一时之间，关于嘿客低调关门的消息在网络上传得有鼻子有眼。宁波地区的嘿客情况如何？顺丰为何会有如此变化？记者进行了调查。

记者 余婧婧

### 店员：嘿客官网已与顺丰优选合并

前天下午，记者走进嘿客鼓楼店内，看到两名工作人员坐在工作台前，另有两名顺丰快递小哥进进出出，忙着整理快件。店堂内放置有两台自助终端设备，地上垒放着几箱进口啤酒和矿泉水，几袋大米，还有散落的几个快件。墙上印着商品海报，上面有生鲜、月饼、葡萄酒、化妆品等图片。图片下方标注着商品名、售价、以及一串由十个阿拉伯数字组成的编码。

其中一名工作人员告诉记者，需要什么商品直接在自助终端上拍下，选择现金或刷卡支付。若想购买海报上的商品，就在终端

机上输入阿拉伯数字编码进行搜索。

此前，消费者进入嘿客店内，主要通过手机扫描二维码购物，也可以通过嘿客店内的自助终端机下单。除了可以买到顺丰优选上的商品，还可以进入麦包包、万表网、红蜻蜓等与顺丰合作的电商App进行购物。

然而记者前天在鼓楼店和朝晖新城店内并没有找到一处二维码。店内的自助终端机上已经撤销了与顺丰合作电商的App，只剩下自家旗下顺丰优选一家电商平台。此外，嘿客店内的商品海报在显眼位置也标注了“顺丰优选”的Logo和品牌。这些

变化无不说明着嘿客与顺丰优选的关系愈发紧密。

鼓楼店一名工作人员向记者证实，“前期嘿客与顺丰优选拥有独立的两个官网。从今年5月前后，两者进行了合并，在自助终端机上进入的购物平台就是顺丰优选的网站。消费者在家登录嘿客官网后也会自动跳转到顺丰优选商城。”

嘿客朝晖新城店的工作人员也向记者确认了这一说法，“嘿客的会员体系已与顺丰优选合并。像啤酒、矿泉水、大米等商品，店内有些许库存，会员购买后可以直接从店里提走。”

### 顺丰：47家嘿客店正常营业

去年5月份，顺丰在全国范围内开设了518家社区O2O门店。宁波顺丰曾表示会在去年年内开设78家嘿客，基本覆盖宁波大市内的主要生活区。不过从目前47家门店数据来看，似乎并没有跟上原定计划。

对于升级原因，宁波顺丰方面表示“主要出于市场考虑”。今年6月，顺丰商业正式亮相。顺丰总部公共事务负责人表示，嘿客和顺丰家都是顺丰商业的线下载布局，而顺丰优选则是其线上平台，“顺丰优选和顺丰线下门店都是一个开放的平台，

有其他电商品牌入驻。电商品牌可以在顺丰线下门店进行展示，同时通过顺丰优选与线上承接。”

那么升级后的顺丰家与嘿客相比会有什么变化？宁波顺丰公关部工作人员说，原先嘿客门店的产品比较少，升级后的顺丰家会有更多的实体产品，在优化的过程中逐步跟上市场的需求。其次社区服务功能将升级，除了目前已有的快件自寄自取、公交卡充值、话费充值等便民服务外，还将提供诸如雨伞、充电宝之类的租借服务。

### 分析：精细服务品类，找到真需求是关键

无论是网传的关闭还是顺丰承认的升级，都指向一个方向，那就是顺丰嘿客遇到了困境。记者在采访时，宁波顺丰内部人员也透露说“现在O2O不好做，我们也只能摸索着，根据市场需求来调整”。

宁波电商协会副秘书长章波认为顺丰嘿客缺乏主动吸引客户进入门店的方式和手段。“嘿客原先设计的场景逻辑是这样的：消费者路过嘿客，可以进店收发包裹，顺便交水电煤气费，然后再挑选家里可能需要的物品，下单支付，回家等货。但这真能给消费者提供便利吗？”

家住江东区的市民杨先生认为年轻人普通都会网购，与其进店看图片，不如直接在家里慢慢挑选，不仅选择更多，还能看到用户实物图，评价等信息。“反过来说，同样出门一趟，我去超市可以直接拎着商品回家，但在嘿客店内购物完还得回家等着物品发货。”

事实上，记者先后在嘿客鼓楼店和朝晖新城店采访期间，只看到有市民进店寄快递，并没有看到有人购买商品。而一位在朝晖新城店寄快递的市民则表示，工作时间寄快递她都直接拨打顺丰电话。“顺丰可以上门取

件，不用自己跑腿。这次主要是临时要寄两张门票给朋友，想到这么晚了快递小哥也下班了，就选择散步的时候过来寄快递。”

嘿客的变化也让人们开始重新审视社区O2O的生存现状和发展前景。对此章波认为，社区O2O并不是简单的线上线下叠加。“顺丰嘿客在选址时是经过大数据分析的，既然选址在社区周边，不妨找到社区民众真正的需求点，着力一个服务品类做精做细。”章波举例说，“例如每家每户都要买油买菜，那么嘿客可以思考下是否能在这个方面做做文章。”

# 酷暑消费不省心 游泳、空调、餐饮投诉较集中



高温天气催热了各种高温消费，花钱消费多了，产品或者服务的质量是否都能尽如人意呢？昨日记者从市12315中心了解到，近三个月来，由于高温引发的各种夏日投诉呈上升趋势，其中游泳、空调维修、餐饮食品等类型的投诉比较集中。

记者 周雁  
通讯员 孔莹莹

### 水质过敏 游泳浑身起红疹

质过敏是小童个体现象，泳池经营者退还童先生500元做退卡处理。

吴先生在江东一健身会所请了一名私人游泳教练，总共10节课。结果5节课后他学会了蛙泳，吴先生还想学自由泳，教练说要加钱才行。这个说法吴先生不接受，投诉12315以后，教练统一余下的5节课教会自由泳。

夏日游泳，安全问题还是最重要部分，有关这方面的投诉也让人揪心。胡女士8月初办理了一张健身卡，健身馆说可以消费游泳项目，

口头称浅水区只有1.1米，到了泳池胡女士发现浅水区有1.25米，孩子的身高只有1.27米，存在安全隐患。经过12315调解，同意退卡。

另外两起投诉则还在处理当中。刘女士投诉，7月19日下午，孩子在慈溪一家游泳馆游泳，因为店内设施问题，腿部划伤，缝了28针，当前和商户在交涉赔偿问题。金女士投诉，在江东一个游泳会所中摔跤骨折，目前已就医并保留小票，与商家交涉赔偿事项一直未落实，求助市场监管部门。

### 食品易变质 空调不制冷

情况，怀疑是牛奶变质。调解之后，超市方赔偿10包牛奶。

夏季是食品易变质的季节，市场监管部门结合近期消费特点发出消费警示：高温天食品易变质，购买食用须细查。

持续高温“烤热”空调销售，涉及空调安装、产品质量的投诉也大幅增加。有关投诉主要集中在：经营者未及时送货或安装；因空调质量问题、使用感受发生纠纷；经营者拖延或拒绝维修空调；多次维修仍无法使用，经营者拖延或拒绝更换货；安装环节发生故障、是否额外收费等方面。

叶先生7月26日买了一台进口空调，但没有冷气，售后人员检查发现是外机风叶卡

住了。经过12315绿色通道快速和解，店方给叶先生更换了外机。

王先生5月份安装的新空调，8月初使用，用了不到一周就发现有漏水现象，售后上门重新框定了空调位置，给王先生提供了延保服务，王先生对投诉处理满意。

市场监管部门提醒，夏季购买或维修空调应特别注意：一、购买时，应与商家书面约定送货期限及超期处理措施；二、详细了解商家的免费安装项目，对可能有争议的打孔、空调架以及加长空调管等加收费项目应书面注明；三、要妥善保存好购物凭证和厂家保修卡等有效凭证；四、安装空调后一定要认真试机后再签字确认，以免引起纠纷。