# 京东商城"悄然"收取上门取件费

仅对误购商品收取,因质量退换货仍然免费;内部已发通知,网站尚未公开;分析称京东或为上市准备

新京报讯 (记者刘兰 兰 实习生李媛)此前不收取 退换货上门取件费用的京东 商城日前出台了新的措施, 据京东商城客服人员介绍, 京东商城自10日起已经开 始对误购商品收取上门取件 服务运费。分析师认为,京 东商城此举是为了控制成 本.为上市做准备。

#### 误购上门取件最低8元

据京东商城客服人员介绍,上门取件是针对误购的商品,因商品质量问题所引起的退换货,京东商城依然提供免费上门取件服务。

据了解,误购商品的判断依据主要是由买家自身错误判断所导致的误购,比如收到货物后不喜欢,下单时

错误判断货物大小尺码需要 退换货等。上门取件收费标准是,衣服鞋子等小件商品 每次收取8元运费,微波炉、 饮水机等中件商品每次收取 30元运费,冰箱、洗衣机等大 件商品每次收取50元运费。

客服人员表示,京东商 城此次收费调整的内部通知 在6日已经发布,但尚未在 网站上对外公开这一消息。

记者登录京东商城购物,发现一直到下订单都没有关于退换货上门取件收费的提醒,邮箱里也未收到京东关于上门收费的通知。对此,客服人员表示,只有在用户提交退换货信息时才有这方面的提醒。

对此,一些网友表示难以接受,称选择京东因其可"无理由免费退换货",并表示"做

人不能太京东"。但也有一部 分网友认为"可以理解","免 费的不一定是最好的。"

#### 收费或因控制成本

去年11月,京东宣布对39元以下订单收取5元运费,结束了多年来"全场免运费"的政策。

对于此次突然收取上门 取件费用,京东相关负责人 表示,此举是为了更合理地 优化资源,将有限的资源用 于给用户提供更好的体验。 该负责人表示,非质量问题 的退换货订单占比很小。因 此,从长远看,会带来良性的 发展。

电子商务分析师李成东 认为,京东开始收取上门取 件费用,是为了提高门槛,减 少垃圾订单。京东目前的投资跟不上,配送能力不足。通过这样的措施可以使物流资源更好地被利用。此前有媒体称,京东是因为油价上涨调整收费,他认为此举与油价上涨没有太大关系。

易观电子商务分析师陈 寿送则认为,这是京东控制成 本的表现,对改善毛利结构有 帮助。京东未来可能要上市, 控制成本是一个很核心的问 题,京东去年亏损了12亿元, 而公众对电商上市评判标准 有一项是成本的控制。京东 是在为上市做准备。

同时,他认为,由于这种 误购订单比例很小,所以不 会对京东的整体交易量形成 太大影响。这一措施会使用 户在下订单时更谨慎,误购 率会明显改善。

### ————■ 背景

### 电商普遍亏损 融资成关键

中国电商行业一个普遍 存在的怪圈:收入越多,亏损 也就越多。而亏损又使得电 商不断融资,甚至上市圈钱。

据京东此前向投行展示的其毛利率水平和盈利状况,2011年京东亏损近12亿人民币,毛利率为5%。在此之前,京东完成3100万美元融资。2011年京东CEO刘强东宣布完成C轮融资15亿美元。

当当网此前发布的财报称,由于毛利润下滑、营销开支增加等原因,2011年全年净亏损人民币2.285亿元(约合3630万美元)。此前招股

书披露,当当网融资总额为 4070万美元。加上上市,一 共融资3.13亿美元。

此前, 凡客诚品被曝出 高达 20 亿元的亏空, 凡客 CEO 陈年否认了这一说 法。资料显示, 凡客完成 六轮融资, 共4.2亿美元, 折 算成人民币约27亿元。

除了B2C外,同样选择上市圈钱的还有拉手网。拉手网IPO文件显示,2010年拉手网净亏损6506万元,2011年上半年净亏损3.9亿元人民币。到现在,拉手网累计已经完成三轮融资,金额共计1.66亿美元。 (刘兰兰)

## 微软大中华区CEO梁念坚离职

首席运营官同时调任英国总经理;分析称中国市场营收低或是主因



微软前CEO梁念坚

新京报讯 (记者林其玲)昨天下午,微软公司突然宣布微软大中华区高管团队变动,微软董事长兼CEO梁念坚离职,微软大中华区首席运营官(COO)范明轩调任微软英国总经理,而接替者均为外籍人士。

至此微软入华后,选用 中国人或华裔高管担任 CEO的历史就此结束。

#### 两驾马车同时换人

根据微软的官方消息,

微软大中华区首席执行官梁 念坚因个人和家庭原因离 职,目前担任微软德国副总 裁的 Ralph Haupter 将晋升 为微软全球副总裁,并接替 梁念坚的工作。现任微软大 中华区首席运营官范明轩调 任微软英国总经理。

2008年11月13日,梁念坚出任微软全球资深副总裁、大中华区CEO。梁念坚是微软进入中国16年来的第六任CEO。他最近一次公开亮相是在上个月。当时微软正式在中国发布Windows Phone 7.5系统。

#### 微软对中国区售 价体系不满

知名 IT 经理人王冠雄 认为,微软中国区总裁历来 更迭频繁,核心原因是中国 市场的业绩始终不能达到微 软总部预期。比如,微软中 国在微软全球的份额仅为 1%左右。

微软前高管也透露,微软总部对中国市场的售价体系一直不满意。梁念坚上任后,在2008年12月推动Windows XP和Office的降价优惠活动,2010年windows7上市后,中国市场的售价也低于其他市场。"在微软总部看来,微软中国一直在挑战总部的底线。"该高管称。

"Win8 推出后市场反响很好,微软总部要求 OEM价格大幅提价,而国内 PC厂商不接受。总部认为中国没搞定伙伴,中国区认为总部不了解情况。"王冠雄表示,这也是梁念坚离职的核心原因。

去年,微软CEO鲍尔默访华时曾对媒体抱怨,微软中国"赚钱少"。鲍尔默称,中国与美国销售的PC数量持平,但微软来自中国的营收为来自美国的5%。每售出一台PC,微软在印度的营收却是在中国的6倍。

#### ■ 看点

## 微软魔咒 或重现

业界此前曾流传着"微软魔咒"的说法,即微软中国总裁在位在,会整型和超过不会。目前只有梁念坚和鬼前任陈永正打破这一年。梁念坚任期不足是2004年至2007年服务于微软公司,历中足下。此前,曾任微软实、时代。此前,曾任微软实、民世宏、高群耀、唐骏任职均不超两年。

"随着前微软德国副总 裁出任大中华区总裁、前微 软英国总经理出任大中华 区运营管,且都是老外,这 彻底结束了中国人/华裔担 任此岗位的传统,标志着微 软的中国之路将更趋强 和不可预测。"王冠雄称。

## TCL一季度业绩 下滑近八成

8.5代线和手机项目导致亏损

新京报讯 (记者刘夏) TCL集团昨日发布预告, 2012年第一季度,归属于 上市公司股东的净利润约 3000万元-5000万元,大幅 下滑75%-85%。

公告显示,华星光电项目一季度产生较大亏损,是造成此番业绩大幅下滑的主要原因之一。

#### 8.5代线拖累业绩

华星光电项目是继京 东方后,大陆第二条投产的 8.5代线。

从此,TCL 与三星、 LG、夏普等国外企业一样, 拥有了完整的液晶产业链。据悉,华星光电总投资额 245 亿元,注册资本金100亿元。

目前,这一项目拖累了 TCL的整体业绩。公司解 释称,由于该项目处于生产 爬坡阶段,生产工艺技术正 在逐步完善,且行业市场环 境欠佳,因此,一季度会产 生较大亏损。

此外,造成公司一季度 业绩下滑的因素,还有 TCL通讯手机销量没有达 到预期等。

#### 平板市场亏损

华星光电CEO贺成明在4月11日表示,"未来中国市场将持续增长,市场价格有望在今年下半年或明年企稳回升。"此前,平板市场遇冷,三星、夏普、索尼、松下及京东方等公司在2011年度告亏。

记者查询年报发现,去年年末,TCL集团资产负债率达到73.95%,相比2010年末的66.17%,增加了7.78个百分点。这一数字也一举创下3年来新高。