

若网购者、快递公司与服务者各自做好本份，并配合得当，大马网购就能健康发展，而GDex所能扮演的角色，就是不断改革创新，为消费者提供最佳服务。

GDex首席执行官黄荣仕



搭建与消费人桥梁

GDex助中小业者扩充事业

在古代，秀才不出门，能知天下事。然而在互联网时代，人们不但能知天下事，而且还能购天下物呢！

互联网的出现，为各行各业带来新的变化，如今网购已成为一种流行趋势，无论衣食住行或吃喝玩乐，消费者只要在鼠标或屏幕点点按按，就可轻松完成订购，既轻松又方便。

不过，电子商务要取得成功，整个过程中，还有一个不可或缺的一环——快递服务。

快递服务是网购者与消费人的桥梁。当消费者在网站订购货品后，快递公司就负责将货品送到消费者手中。若任何一个环节出现状况，都会导致发生不快事件。因此快递公司的服务素质，将会影响大马网购业的发展，以及消费者对网购的信心。

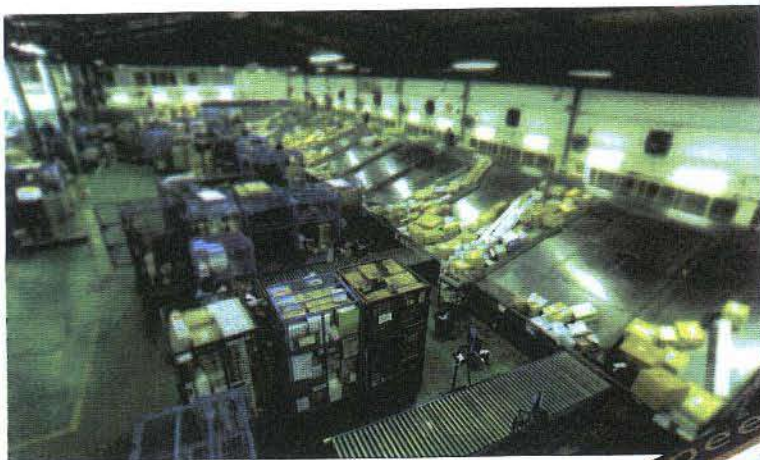
在网络上，曾流传一张创意广告图：一辆快递公司的罗里，将消防水枪送到火灾现场。这则广告虽略为夸张，却说明了一个事实：快递公司的服务要够“快”，尤其是在瞬息万变的时代。

不过，吉运速递（GDex）不但追求快速，还讲究“顾客至上”的理念，为客户推出许多“量身订做”的服务（Customized Service），并致力协助中小企业扩充事业。

首开先河 引领潮流

GDex本是一家中小企业，如今已发展为上市公司，成为市场上引领的快递公司。除了大马邮政公司的快递服务（Pos Laju），GDex在大马市场可是数一数二的快递公司，甚至在许多方面首开先河，成为其它同行追随的目标。

GDex首席执行官黄荣仕表示，以往许多中小企业并没有提供网购服务，如今纷纷赶上网购列车，而在近两三年内，国内也涌现许多大型购物网站，像Groupon、Lazada、Rakuten等，即使是外国企业，也进军大马网购市场，显示



大马网购业的发展趋向蓬勃。

他指出，网络发展一日千里，因此GDex也会跟随时脉搏前进推出更多相关的服务。他也指出，虽然大马网购的快递服务目前只占了GDex营业额的10%，但该公司认为网购潜力无限，并看好此行业发展，相信其营业额将继续增长。

相互配合 促成三赢

不过，他强调，网购与快递服务唇齿相依，网购固然可促进快递业的发展，但反之亦然，双方除了必须互相配合，也须考虑消费者的需求，才能达到三赢方案。

换言之，若网购业者、快递公司与消费者各自做好本份，并配合得当，大马网购就能健康发展，而GDex所能扮演的角色，就是不断改革创新，为消费者提供最佳服务，其中该公司推出的“量

身订做”服务，就是最佳例子。

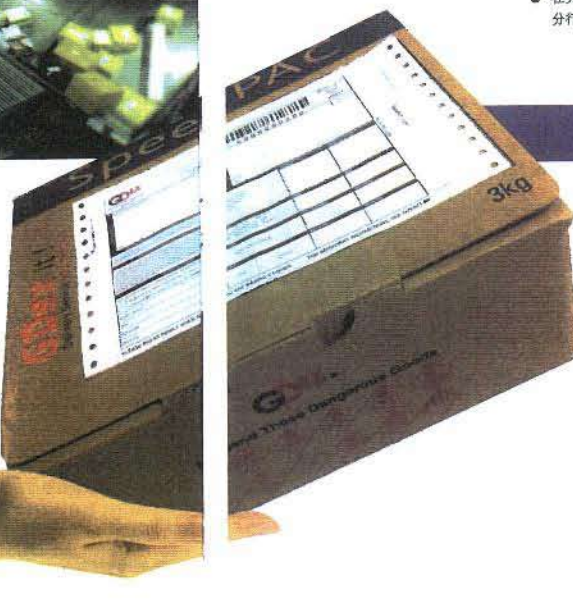
他举例，GDex曾为客户寄送肝脏或身体的细胞组织，以用作手术用途，若外国客户运输货物至大马，GDex也提供一站式服务，协助客户从海关领取货物，寄放货仓，然后送到消费者府上。

多元服务 贴心方便

除了快递服务，GDex也提供储仓、物流管理及包装服务，网购业者或中小企业可将它们的货品，寄放在GDex总部的货仓，如此即可节省一大笔的租金。而无需为囤货之处烦恼。

黄荣仕表示，一般的网购创业者，都是从小本生意做起，他们未必有能力租用店铺寄存货物，家中也未必有足够空间，因此GDex的货仓，正好可解决他们的烦恼。

“我们的货



仓坐落在八打灵再也，并拥有400辆罗里，只要客户有需求，我们就可马上为他们送货，既方便又快速！”

安心递送 提升素质

欺诈案时有发生，有的消费者付款后，货物却迟迟未到手，导致有者对网购失去信心。在客户要求下，GDex也推出货到付款（Cash On Delivery）方案，一来协助客户向消费者收取现金，二来也提高消费者的信心。

此外，消费者的另一个隐忧，就是不晓得货物何时到手，除了一般的网上追踪系统，GDex在寄送货物前，也会传递短讯给消费者，以让他们安心。

他指出，若工作人员上门送货时，碰巧对方不在家，工作人员则会留下字条，提醒对方致电子GDex，过后才再次送货给对方。

他坦言，快递公司难免面对客户投诉，而GDex的服务也并非十全十美，若消费者真有不满意，可向公司或大马快递服务协会（AMEC）反映意见，以作为改善服务的参考。

他总结说：“网购大多是企业对消费者（B2C）的模式，其中网购业者售卖物品，消费者购买物品，而快递公司则负责寄送物品，因此网购业者与消费者，也须配合快递公司，才能减低投诉，带动大马网购的发展！”

4项考量评估 挑选最佳快递公司

一般上，网购业者选择的快递公司伙伴，都会依据4项考量，即价格、信誉、失误率及分行数量，而黄荣仕也根据此4个项目，评论GDex的综合表现，作为网购业者与消费者的参考。

价格

- 中等，在国际公司与国内公司之间。
- 若价钱过低，会影响服务素质；若价格过高，则会加重网购业者或中小企业的负担。

信誉

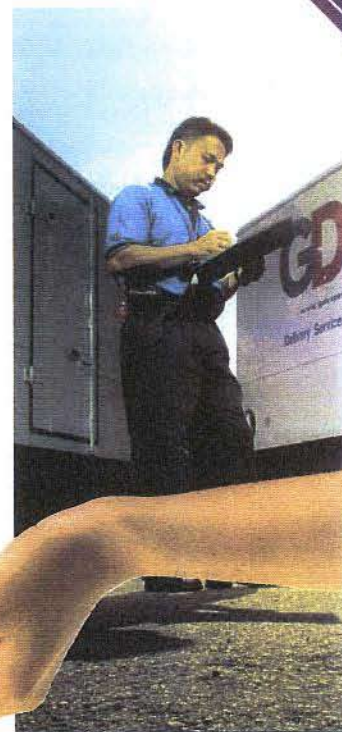
- GDex成立于1997年，从小企业的模式开始，在2005年发展为上市公司，今年从创业板转至主要交易版，成为大马著名的快递公司之一。
- 2003年，GDex获得ISO 9001: 2000（质量管理体系），成为大马首家获得此认证的快递公司。
- 2009年，GDex获得ISO 9001: 2008。
- 2012年获得ISO 14001: 2004（环境管理体系）。
- 许多大型购物网站，都是GDex的伙伴，包括Groupon、Lazada、Rakuten等。

失误率

- GDex的失误率少于1%。

分行

- 在大马与新加坡，GDex共有115间分行。



5大热门投诉 揭开快递迷思

大马快递公司的服务素质参差不齐，若消费者遇到不快经验，都会在网上大吐苦水，这里综合几个常见的快递服务投诉，而黄荣仕也分析有关投诉的迷思，并解释其缘由。

1) 没收到货物

- 工作人员送货时，碰巧消费者不在家，却又没察觉到工作人员留下的字条。
- 佣人代收货物后，却没交给主人，令消费者以为快递公司没送货。

2) 快递公司不送货，反而叫消费者到公司去领货

- 一般人有错误观念，认为快递公司像大马邮政局般，无论是天涯或海角，快递公司也会送到府上，其实不然。
- 若有关地区过于偏僻，快递公司并无寄送货物，除非消费者附加费用。
- 消费者填写的地址不清楚，有欠完整，却又无留下联络号码，快递公司唯有等待消费者的来

电询问，才能确定地址。

3) 工作人员找不到送货地址

- 有关工作人员为新进人员。
- 有的住家没有门牌，只能依靠门牌作编号。
- 快递公司并无送货至邮政信箱（PO Box），因为无法获得收货者的签收。

4) 快递公司只寄送大型的物件

- 一些小地方设施不足，或者罗里无法进入其内，因而无法运送大型物件。
- 若遇此情况，快递公司一般都会另作安排。

5) 工作人员打开包裹

- 若快递公司怀疑有关物件属违例品，就会打开包裹检查，并会盖印以作提示。
- 服务流程出现疏漏，例如大箱被装入小箱，导致包裹被打开。
- 一些消费者领取货物后，因反悔或不满意货物，而诬赖工作人员。