

今年双11快递员日均派单增加近百单 最忙时3分钟送一单

■ 万晓松

今年“双十一”期间全行业快递处理量达到10亿件,如此规模的快递包裹考验着物流“最后一公里”的配送能力。新京报记者跟随快递员陈文彬一起派送快件,体验他忙碌的一天。平时,快递员一天可以送100个快件,“双十一”期间,他们每天会送200个左右,工作量陡然增加一倍。不过,最让他们害怕的并不是累和忙,而是投诉和罚款。

今年高峰期日均派送300快件

陈文彬(化名),北京东城区一个韵达快递网点的配送员。他动作利落而干脆:夹着一摞快件,一步跨出两个台阶,在单元大门和电梯门关闭前的最后几秒快速挤进去。敲响用户家门后,他会将需要收回的半截快递单刮开一个角,方便稍后整个撕下来。

“送快递时间是宝贵的,我们更得争分夺秒。”刚送完一单的陈文彬边走边侧过脸对记者说,下楼梯的脚步没有一点减慢。这是他做快递员的第十三个月,在这个行业,他算得上是熟练的快递员了。每天早晨分拣快件时,他会将服务片区的快件按小区单元号码放好,然后将他的快递车装满。“双十一”时里面都会塞满,连这么小的盒子都装不下。”陈文彬边说边划出一个小方盒的形状。

如果楼层不超过五层,陈文彬会直接走楼梯,“电梯太慢了”。当一幢楼里要送的快件较多时,陈文彬会从坐椅底下揪出一只灰色蛇皮袋,将快件一股脑塞进去,扛起麻袋派送。“这样快,我不像有的年轻快递员要形象。”



随着“双十一”快递旺季到来,陈文彬每天要多送三五十单。“现在还没到高峰,去年‘双十一’我每天送200多单,最多的一天送了270多单”,陈文彬说,公司前两天刚开了会,估计今年“双十一”快件数量将增加30%。“那就是差不多每天300单,比去年增加近百单,这已经是极限了。按最忙时工作15小时算,平均3分钟送一单。”陈文彬倒吸一口气。

累,是陈文彬最直接的体会。进入11月,陈文彬几乎都每天7点开始工作,在营业点分拣完后,驾着快递车赶往自己的片区,每天还要回营业点再拉一到两次快件,晚上7点左右结束工作。

面临双十一,最怕投诉量增加

小区有几户人家养狗,陈文彬敲开门后将快件从门缝里递进去。“去年有一次送快件被用户家的狗咬了,去医院打了五六针花了

一千多块钱,好在用户很好,给掏了医药费。”“快递员一般都没有保险,也没有社保和养老金”,陈文彬无奈地笑了一笑,所以他们很怕出意外。

不过,他最怕的事情却是用户投诉:“投诉一次扣我们30块钱,如果投诉事项成立扣1000元”。投诉的理由也五花八门,晚上9点半以后派送要投诉,敲门声太大了用户也会投诉。“刚开始送快递时挣不到钱,有时还要赔钱。有些同事就是赔不起不干了。”陈文彬说。

最常见的投诉是丢件。今年陈文彬已经丢了两次快件,都是用户不在家嘱咐其将快件放在门口,结果用户回去发现快件不在了。“有一位用户没让赔,说我们不容易,几十块的小东西就算了”,还有一次是丢了一套衣服,他赔了870块钱。

让陈文彬忧心的是,“双十一”快递量比平时成倍增长,难免会有派送不及时和出错,投诉量肯定也会上来的。

他还说起吴筠的一次遭遇,今年4月,吴筠连货带车全被偷了,幸而走了公司保险,个人没赔钱。“在小区里还比较安全,快递车放路边经常被偷电瓶”,陈文彬说,每个价值超过1000元,如果被偷了,只能自认倒霉。

在居民楼的电梯里,陈文彬盯着那个显示楼层的红色数字不断跳动,有些感慨:“做快递做着做着就没有时间观念了。每天都在送快递,一眨眼都到年底了,但好像才刚开年一样。”他说,很多同事都离开了,也许明年他会选择回去,“至少能守着家”。他走向快递车的步子有些惆怅,“在这一片都混得挺熟的,有时会舍不得走”。

“双11”电商备货难 智能仓储物流“一仓难求”

■ 张芝

“双11”物流备战不断升级。一仓难求的紧张状态从1个月提前至3个月前。在上海、北京周边仓库面积锐减,租赁成本不断上涨,而同样紧缺的还有“智能仓储物流”,在今年10月底,一批物流仓储企业已经全面停止“接单”,不再接受“双11”期间的仓储外包服务。

仓库减少1/3 成本提升50%

“竟然连一个合适的仓库都找不到。”10月下旬,国内一家颇具规模的物流企业供应链负责人感叹,如今像他们这样规模的物流企业要找一个“大仓”怎么就变得这么困难。她已经在北京多地“寻访”,最终还要与京东这样大的电商平台形成正面竞争,尽管双方在生鲜冷链上是战略合作伙伴。

刘华(化名)在杭州从事仓储租赁生意多年,但今年的生意却格外冷淡。在10月初,每天还能接到十几个想要在杭州周边找仓库的电商企业的询问电话,但都很难找到合适的仓库。在他看来,大环境是主要因素。

“今年,杭州的仓库资源相比较去年至少减少了1/3,而价格则翻了一倍。”刘华说,去年G20峰会之后,杭州城区内外就开始了大巡检,大面积拆除一批不符合建筑标准的仓库、厂房,在杭州周边的下沙、萧山地区,也有一大批私自建设的仓库和厂房被拆除。

在电商发展迅速的近两年,仓库、厂房租赁生意在杭州周边兴起,不少弄、村集体做仓储、建厂房,但其中不少在消防安全、建筑许可上存在问题,在这一次的集中清理中,纷纷关停,从而造成仓库资源锐减,同时推动仓储租赁成本迅速上涨。

据刘华掌握的数据,相比去年同期,仓储租金至少上涨1/3,普遍上涨50%。“去年租赁一层楼仓库每月成本在14-15元/平,今年涨到了30元/平。”

在北京周边的通州,出现了同样的情况。陈林(化名)是一家小型母婴类电商企业的物流负责人,他们预计今年“双11”订单量会翻倍,9月底开始就在北京周边寻找合适的临时备用仓,突然发现,相比较去年,仓库租赁成本比去年上升了1/3,且短期租赁十分紧俏,她说,自己前一秒还在仓库里查看情况,下一秒就已经被告知被人预订了。

与杭州情况相似,今年北京周边地区同样面临环境大整治带来的“找仓库难”。而电商平台对仓库需求依然旺盛,尤其在“双11”前,不少企业会临时加仓,但今年不少临时短租的需求都遭到了拒绝。尤其是面积在1万平米以上的大仓,房东的出租都非常谨慎,要求租期不少于“两年”。这让一些习惯了根据市场情况“随机应变”的电商企业今年很“焦虑”。

智能仓储物流“一仓难求”

而在物流产业链的另一端,从10月初开始,也同样面临“一库难求”的紧张局面。“今年,合作的电商企业都是从上半年就开始规划仓储物流配送,现在来谈合作,没有库房,也没有人力,我们只能安排到12月底了。”在苏州吴江,聚集了一批从事电商物流配送的企业,从9月开始,这里就已经是一派热火朝天的景象。到10月,这里的物流仓储企业已经全面停止“接单”,不再接受“双11”期间的仓储外包服务。

据了解,今年各家电商企业的准备比往年早一个月启动,商品入库储备量也翻了一倍。“去年发了800万单,预计今年发单量会超过1500万单”。

仓储物流企业发网相关负责人告诉记者,每年“双11”订单量都在上升,他们预计今年发货量会是去年的一倍,他们已经提前一年对仓库面积的储备进行翻倍扩容。

为何今年“双11”“智能仓储”备受青睐?从目前电商的经验来看,“智能仓储”甚至比电商客服的反应速度更快。

10月底,深圳一家3c电商企业的客服小玲在淘宝上接到一位上海客户的询问,“今天下单,明天能否送达?”小玲的答案是否定的,当时已经是晚上8点,商品都还没有出库,明天怎么到达?但小玲没想到的是,第二天客户已经顺利签收。

原来,订单是由公司“分仓”在上海的一家物流仓储公司自动完成了派送。前台订单系统接入了这套智能物流仓储系统,后台可自动抓取“就近”订单安排配送。原本需要2-3天才能完成的配送如今缩短至24小时。这套智能仓储系统在今年年初正式推出,加入“分仓”运作的电商企业已经在不断增加。

到“双11”前,决定采用分仓运作的电商企业比年初增加了50%。但让物流储备企业有喜有忧的是,“分仓智能系统能提升物流运转速度,为企业提升订单量,但忧的是,对人员技术要求又有了提高。”今年,一些在“双11”前一个月要求临时增加仓储量的企业都遭到了拒绝,背后的原因并非面积不够,而是操作人手缺乏,“缺口至少在30%。”

发网负责人告诉记者,在“双11”前就已经高密度对线上操作人员进行培训,甚至已经在与大学联手进行管培生培养储备。但就今年“双11”的形势看,人才需求还会进一步增加。

首个官方寄件小程序“安易递”上线 国家邮政局权威主导

■ 袁峰

近期,微信携手国家邮政局,推出全国首个官方寄件小程序“安易递”,开展整体性信息化快递行业合作。这是继外交部、国家工商总局、农业部等部委推出小程序后,又一接入小程序的国家政府机构。目前,EMS、顺丰、中通、韵达、申通、百世、天天、优速等主流快递品牌已全面支持“安易递”小程序快递在线寄件服务,全国超140家区域型品牌支持快件状态查询服务。

国家邮政局此次推出“安易递”小程序,向广大微信用户倡导更安全、更便捷的快递收寄新方式。在小程序中,绑定身份信息、在线填写、调用微信保存地址、扫码查快递等功能一应俱全,让用户享受流畅的快递全流程体验。

小程序提供了寄快递的服务。用户通过搜索小程序“安易递快递”,进入寄快递页面



采集效率,提升用户寄件体验,“安易递快递”小程序实现了绑定身份证件,并制作实名二维码的创新体验。用户将身份证件按要求拍照上传后,寄件时直接出示该二维码,快递公司可通过扫码确认身份信息,无需时刻携带重要的身份证件。

目前“安易递”小程序实名二维码开放并支持顺丰、申通、圆通、中通、韵达、百世、天天、优速等主流品牌企业互认,其他品牌将逐步实现全覆盖。

随着小程序能力的拓展,越来越多的政府机构主动拥抱小程序。此前微信曾携手外交部、国家工商总局、农业部推出专属小程序,紧贴政务民生,让用户能通过小程序这种便捷、轻量的移动手段,触达政府及相关部门,降低沟通门槛,真正实现智慧民生政务。

国家邮政局作为全国快递行业监管机构,持续推动全国邮政行业服务的提升。此次与微信合作推出官方小程序,借助小程序轻量化与功能丰富兼备的优势,以及微信9.63亿的月活跃用户,并联动百家主流品牌,给用户打造了功能完善、轻量便捷的快递寄送服务,让广大用户享受智慧的邮寄体验。

新品速递

7年送了近100万件快递

■ 蒋悦

今年“双11”到了,43岁的快递员刘洪贵却在偷偷地抹眼泪。这个早已跑遍全国所有省份的“江湖人”,哪怕是在零下20摄氏度寒风积雪的盘山公路上翻了车、生死攸关之际,也没掉过一滴眼泪,而今他看到妻子缠满绷带的手指、女儿满手红肿的冻疮,却流下了不轻弹的男儿泪。

7年,他俩送了近100万件快递

色达,四川省甘孜藏族自治州的一个县。在色达送快递的这7年,县城和佛学院两个区域大概有4万人,刘洪贵认识了至少一半。这2万人的朋友圈可都不是点头之交,而是知晓病痛疾苦、叫得上名的老朋友。可如今,刘洪贵已经20多天没送快递了。在老家四川丹巴养病的他手痒痒,千万个放心不下。两个月的感冒久未见痊愈,靠吃药勉强撑着,几次反复导致肺部感染,加上长期驻扎高原得了支气管炎,刘洪贵直到说不出话、吃不下饭,才乖乖地被妻子李桂香“赶”回老家养病。

刘洪贵病倒了,快递的生意只能全靠李桂香一手操持着。而体弱的李桂香有高原反应,常常头痛难忍。往年最多是在忙的时候帮衬一两个月,就要回老家照顾正在上初三的小女儿。可今年,李桂香已经在色达呆了快一年。

十月的色达已经是零下低温,偶尔还会飘点雪。这里的氧气含量只是平原的60%,别说搬运重物,就连走几步都要喘大气。凌晨6点,李桂香就披上了羽绒服,匆匆开门去快递车上搬货。分拣、编号、统计,理完货已经是中午11点,李桂香好不容易腾出手炒了两个菜,又急忙吃完,把碗筷丢给女儿和帮工的阿嫂,一个人开着面包车去佛学院送快递去了。

一对快递员夫妻的高原坚守



从谈恋爱开始,李桂香就没自己买过衣服,都是刘洪贵在外打工给带回来的。做了快递之后,刘洪贵也懂了点淘宝,总是和大女儿刘莉一起给老婆挑点衣服鞋子。2015年双十一,李桂香又收到了一件“看起来就很贵”的花呢大衣和一双“挺好看”的高跟鞋。从1995年结婚到现在,长年在外打工的刘洪贵养成了

了每天往家里打电话的习惯,智能手机一出,

刘洪贵就给老婆买了一个,还负责定期在网

上充话费,一充就是十几年。

幽默随和的刘洪贵是老母亲口中的孝子、

女儿心中的慈父、妻子眼中的万能丈夫。

因在家排行第五,色达佛学院的修行者们也

总是叫他“老五”。

“老五”爱做菜,每年春节回家必下厨,鸡

鸭鱼肉都不在话下,最拿手的还是那一碗麻婆豆腐。李桂香也爱做菜,可她总让能干的“老五”露两手,自己乐得享清福。

为了快递事业夫妻没法享受清福

从2010年到色达送快递,长期缺氧的高原环境加上毫无规律的三餐饮食,刘洪贵得了胃病,还患上了支气管炎和咽炎,别说下厨做菜,就连厨房的油烟味都闻不了。

“老五”牌麻婆豆腐永远吃不上了,李桂香却安慰他,“终于能让我做菜了,明天腌个排骨,做点干菜扣肉怎么样?”

豪爽磊落的刘洪贵懂礼貌、有人缘,用李桂香的话来说,“快递这个职业再适合老五不过了。”7年如一日的坚守,刘洪贵送了近100万件快递,平均每天近400件,换了辆面包车,还有每年五万元左右的收益;7年如一日的辛劳,刘洪贵生生掉了20斤,成了身高1米65、体重110斤的“苗条身材”。

虽然得了胃病,可对他吃不讲究,总是嘴里咬着一个馒头,手上忙活着。正月初八赶去上班,零下30摄氏度的色达寸草不生,刘洪贵也是买盒泡面,敲块冰,回家煮熟了吃。但是和同样患胃病的李桂香在一起的时候,刘洪贵又“讲究”起来。夫妻俩去佛学院送快递,他再忙也惦记着给李桂香叫碗面条,虽然等忙完想起吃的时候,面条已经涨成干干的一坨。

“老五,要不然差不多的时候我们这个快递就不做了,找个不那么辛苦的活,将就日子过得去就行了。”李桂香涂着护手霜,假装不经意地试探着。

“不行,至少还要坚持十年!”一向幽默的刘洪贵严肃了起来,“趁咱们还能挣钱,就多挣点钱养老,不用两个女儿担心。”

发网负责人告诉记者,在“双11”前就已经高密度对线上操作人员进行培训,甚至已经在与大学联手进行管培生培养储备。但就今年“双11”的形势看,人才需求还会进一步增加。