

今年双 11 快递员日均派单增加近百 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，然后把他的快递车装满。“‘双十一’时里面都会塞满，连这么小的盒子都装不下。”陈文彬边说边比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。”



很快，陈文彬的蛇皮袋空了。“小孩子都喜欢我，尤其是（用户）买的是玩具的时候。”他低着头说，他也会想起留在老家的一双儿女，选择来北京送快递就是为了给他们更好的生活。

平常的日子里，陈文彬每天要送 100 单，

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，说我们也不容易，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”。

首个官方寄件小程序“安易递”上线 国家邮政局权威主导

■ 袁锋

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

后，依次填写收寄件地址，快递物品的种类和重量，选择合适的快递公司及其上门时间后，即可等待快递员上门揽件。

在寄快递过程中，反复填写繁琐的收寄地址往往给用户带来不好的操作体验。“安易递快递”小程序可以直接获取微信内保存的用户地址，填写一次后即可长期保存，反复使用。寄件时，可直接将小程序分享给好友，让好友填写，既提高了效率，同时由本人填写更保证了收件地址的准确。

快件寄出后，用户也可以进入小程序，点击右上角扫码图标，扫描快递单上的条形码，随时查看快递信息，并能将物流信息分享给好友，共同掌握快递寄送进展。

国家邮政局今年年初宣布，按照试点先行、逐步推广的原则，在 2018 年年底前实现邮件快件实名收寄信息化全覆盖。

为了应对用户寄送快件时忘带身份证等特殊情況，快速进行身份验证登记，优化前端



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，并制作实名二维码的创新体验。用户将身份证按要求拍照上传后，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。

新品速递

7 年送了近 100 万件快递 一对快递员夫妻的高原坚守

■ 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，千千万万放心不下。两个月的感冒久久未见痊愈，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，偶尔还会飘小雪。这里的氧气含量只是平原的 60%，别说搬运重物，就连走路几步都要喘大气。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



姨，一个人开着面包车上佛学院送快递去了。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 11，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辣豆腐。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”牌麻辣豆腐永远吃不上了，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，可他对待不讲究，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，敲冰块，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，假装不经心地试探着。

“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。”

“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、北京周边库房面积锐减，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 万平方米以上的大仓，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，预计今年发货量会超过 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。