

关注物流“诚信建设”特别报道

新浪微博：快递行业平均负面评议达 19%

■ 刘阳

3月15日，在2017微博3·15论坛上，新浪微博发布了微博行业消费者态度榜单。对快递、外卖、航空三大消费频次高、消费投诉频发的领域进行了大数据分析。分析结果显示，快递行业平均负面评议达19%，成为最受消费者诟病行业。

榜单数据来源为2016年1月1日—2016年12月31日之间，微博用户发布的品牌提及博文，并经大数据分析归纳得出。反映了过去一年微博消费者对快递、外卖、航空三大领域的消费态度情况。

快递平均负面评议达 19%

趋势发布

国家邮政局公布今年2月邮政行业运行状况

1-2月全国快递服务企业业务量累计完成 45.6 亿件



● 国家邮政局局长马军胜提议加速制定快递三轮车标准

■ 杨军

日前，记者从国家邮政局获悉：1-2月份，邮政行业业务收入（不包括邮政储蓄银行

数据显示，整个快递行业平均负面评议达19%。天天快递、递四方、如风达、优速、快捷快递、民航快递、韵达、圆通、宅急送位列3·15消费者态度榜前十名。其中，天天快递的负面评议高达77.73%，而去年刚刚完成借壳上市的韵达和圆通均榜上有名，负面评议分别为28.12%和21.61%。

消费者最关注的快递五大问题依次是快递包装破损、服务差、速度慢、快递丢失和快递破碎。

2016年，微博上讨论最多的快递行业消费事件分别是记者卧底全峰物流和天天快递，分拣员私拆快件包装，吃拿包装内物品；女学生因投诉遭到天天快递员威胁；中通快递员被指私拆客户包裹晒朋友圈。

百度外卖、美团外卖成热点

零号线、饿了么、美团、口碑外卖、大众点评、到家美食会、外卖招人、百度外卖、易淘食、百度糯米位列3·15消费者态度榜前十名。其中，零号线负面评议最多，高达20.6%，饿了么继去年央视3·15上榜后再次上榜，负面评议达18.5%。

消费者最关注的外卖五大问题依次是饭菜凉了、送餐速度慢、价格贵、菜品变质、吃出异物。而2016年讨论最多的三大话题内更是集中于百度外卖和美团外卖两家，分别是百度外卖送餐员遭遇美团外卖送餐员偷餐；百度外卖神秘站点使用过期菜品。

航空平均负面评议达 11%

数据表明，微博消费者负面评议达11%。四大航空集团中，海航系旗下西部航空、天津航空上榜，西部航空更是以31.2%的负面评议位居315消费者态度榜首位。国航系旗下山东航空上榜，负面评议达17.4%。东航系旗下上海航空上榜，负面评议为16.6%。此外，吉祥航空、春秋航空两家上市航企也在3·15消费者态度榜之列。九元航空、河北航空、长龙航空、奥凯航空均登上榜单前十名。

航班延误、体验太差、态度恶劣、航班取消、歧视成为微博消费者在航空领域最关注的问题。

阶段最适合中国快递业的“马掌”，国家邮政局将会同相关部门推进快递三轮车国标制订工作，各地也在推动保障城市末端投递车辆便利通行的措施。

马军胜介绍，电动三轮车在部分城市限行，是当前制约快递业发展的一个比较突出的问题。快递员每天能够投递80—100个快件，根据当前快递包裹的常见情况，这些快递基本荷重约150斤，两轮车难以装下，但用汽车又浪费，电动三轮车是现阶段最适合中国快递业的“马掌”，且美国和欧洲去年也开始大量推广这种运载工具。

而快递三轮车通行涉及到城市管理的问题，需处理好快递投递到户和城市管理之间的关系，寻找到二者间的最大“公约数”。马军胜指出，事实上，北京这一问题已经得到一定程度的解决。去年北京市5.7万辆快递电动三轮车实现“三统一、一加强”——统一形象标识、统一为快递车辆发放通行证、统一为车辆购置交通意外险，加强车辆行驶安全管理。马军胜介绍，国家邮政局将会同有关部门继续推进快递三轮车国标制定工作，各地邮政管理部门也在积极推动当地政府出台保障城市末端投递车辆便利通行的措施。

业务量的24.8%、73%和2.2%；业务收入分别占全部快递收入的14.9%、50.4%和11.3%。与去年同期相比，同城快递业务量的比重下降0.4个百分点，异地快递业务量的比重上升0.5个百分点，国际/港澳台业务量的比重下降0.1个百分点。

1-2月，东、中、西部地区快递业务量比重分别为80.2%、12%和7.8%，业务收入比重分别为80.4%、11%和8.6%。与去年同期相比，东部地区快递业务量比重上升了0.6个百分点，快递业务收入比重上升了0.4个百分点；中部地区快递业务量比重下降了1.1个百分点，快递业务收入比重下降了0.7个百分点；西部地区快递业务量比重上升了0.5个百分点，快递业务收入比重上升了0.3个百分点。

▼ 新闻延伸

国家邮政局局长马军胜：速制定快递三轮车标准

国家邮政局局长马军胜在十二届全国人大五次会议闭幕会上表示，电动三轮车是现

快递呼声

人大代表贾伟平:提议建立全新的“无一次性快递包装系统”

■ 项颖

“2016年中国快递件超过300亿件，120亿个塑料袋、144亿个包装箱，247亿米封箱胶带——可以绕地球600多圈。而2020年估计快递将达到800亿件。”

在十二届全国人大五次会议上，上海团的贾伟平代表在提交的建议中援引数据指出，快递包装产生的环境垃圾触目惊心。仅仅依靠回收利用已经不能解决问题，必须出台更强有力的解决方案，同时也需要法规支持。

全世界范围内，由塑料包装引发的各种环境问题正变得日益严重。贾伟平提出，尽管一些大的快递企业已经在逐步使用对环境影响较小的可降解袋包装。但可降解包装因成本高、不易储存、不能反复使用等因素不利全面推广，而且大量使用后依然也会带来污染。

对于快递企业来说，“纸箱重一点，可以多挣运费”，因此并没有包装减量的实际积极性。对回收市场来说，1个纸箱1角回收，2角8再卖出去——利润0.18元，还不够整理撕胶带、搬运的人工成本，难以维系。而回收再造，生产过程也依然会产生污染。

由此，贾伟平代表提议建立全新的“无一次性快递包装系统”，用布质快递袋、折叠盒替代塑料包装，用松紧带替代盒内填充物起到固定作用。在交货环节采取包装智能回收，对包装进行收回和反复利用。同时，建立相应的法规支持体系，“谁制造垃圾谁出处理费”。计量收费，才能公平合理的达到减量效果。



焦点报道

“快递一哥”创股市奇迹后,要搅动医药物流大格局?

■ 崔明

顺丰创造了A股奇迹已成不争事实,那么,钱多了如何花?再次成了人们关注的焦点。创办20多年来,稳坐“快递一哥”的顺丰雄心依旧,仍在低调扩张其新版图,其中有意搅局医药冷链运输行业备受关注。

对医药服务觊觎已久

虽然顺丰在上市重组报告书中对冷链运输布局情况着墨不多,但顺丰对医药冷链细分市场的觊觎,由来已久。据了解,顺丰正在低调扩张新版图,将触角伸及医药冷链领域。

顺丰目前大力发展的冷运业务,通过冷链运输车辆与温控设备的购置,提高冷链运输速度与运输质量,为客户提供高水平温控服务,以迅速抢占市场份额,提高顺丰控股市场占有率。”公司寥寥几句表示。

说到顺丰医药服务,不得不提的就是顺丰冷运在疫苗冷链运输方面的表现。2017年2月7日,国务院办公厅印发《关于进一步加强疫苗流通和预防接种管理工作的意见》明确提出疫苗生产企业可采取“干线运输+区域仓储+区域配送”的分段接力方式配送疫苗,干线运输可委托专业冷链运输企业。

为此,顺丰冷运表示将通过进入疫苗冷链运输市场,进一步完善冷链配送标准,争取为行业客户提供高质量医药物流服务,为国家推行综合医疗改革、促进医药行业发展持续贡献力量:

● 仓储:厚积而薄发。

目前,顺丰旗下拥有25个符合GSP及疫苗冷链管理要求的中转存储区域,覆盖哈尔滨、北京、成都、武汉、南京、广州、天津、郑州、上海等25个城市,并辐射周边200公里内区县。

顺丰医药仓内全部采用国内先进的自动化制冷降温设备,进口计算机温度监控系统,实行7*24*365全天服务,满足不同温区产品的各种存储需求。通过温湿度监控系统,能够实现全程物流信息共享和温控数据上传,使仓储、运输、配送、包装的全过程标准化、可视化。

● 陆运网络:下自成蹊。



药品不同于一般商品,药品安全直接关系到人的生命安全,尤其是疫苗;国家不仅规定了药品存储的条件,还规范了药品运输的条件,各项资源的建设成本、运营成本都高于一般的资源。

无论是在快递行业还是在物流行业,顺丰都强调优质的资源配备,视安全、服务质量为核心,顺丰冷运根据国家对于药品行业的运输要求,制定并达成了4个100%的建设,分别是:

100%自有仓库、车辆资源和员工;100%按照GSP规范标准验证合格的车辆、仓库;100%无再委托;100%全程监控,全国统一调配;

目前,贯穿全国24个城市、12条线路、552个流向的医药陆运干线网,覆盖24个主要城市、及周边1012个县级行政区域。

● 航空:荡胸生层云。

2017年,顺丰于1月25日上午在深圳迎来新年的首架新运力,B737-300型全货机,也是顺丰的第37架全货机。更多的空中运力,预示着顺丰冷运有更大的把握和能力保障疫苗完好的生命周期。

目前,顺丰是拥有国内运营全货机数量最多的货运航空公司,并于2016年初率先投用B767-300重型远程宽体全货机,截至目前,顺丰以B767、B757、B737机型组成的自有

全货机机队规模达37架,通航全国36个城市和地区,能确保偏远地区疫苗的配送和满足紧急配送的需求,辐射全国的航空货运网络也逐年完善。

● 包材:风正一帆悬。

疫苗的本身性质对运输包装有着很高的要求,而传统的EPS包材存在的诸多弊端。一次使用成本高,且污染环境;包材占用空间大,管理成本高;包材的有效容积比低,运输效率差;操作步骤复杂,地区执行困难;无法提供个性化温控服务;物流成本占比本高。

正是从这些情况出发,顺丰冷运除自主专利研发的EPP循环保温箱外,顺丰冷运包装实验室通过大胆设想,严谨测试,首创性地将气凝胶材料应用于医药冷链包装。

据快递专家赵小敏观察,其他已布局医药冷链的药企,总体收入仍不是很乐观,尚处在投入阶段。不过,顺丰介入医药冷链,依旧给外界带来极大的想象空间,甚至可以说有可能会“搅局”原有行业利益分布。

从政策层面上看,2017年1月,国务院医改办会同国家卫计委等8部门发布联合通知,指出要各省市政府和部分试点的公立医疗机构率先推行药品采购“两票制”,鼓励其他地区执行“两票制”,以期进一步降低药品虚高价格,减轻群众用药负担。

两票制的规定,目的是减少医药流通环

节,一定程度也利好医药流通企业发展。但也有人认为,医药冷链市场空间很大,市场集中度比较分散。

差异化已成竞争分水岭

与“三通一达”发展方向迥异。多年的快速发展顺丰早已与圆通、中通、申通、韵达形成差异化竞争。前者采用直营模式,深耕商务快递市场与中高端快递市场;后四家则采用加盟模式,聚焦电商快递市场。

据悉,此次通过借壳鼎泰新材上市,顺丰成功募集到80亿元配套资金。其中,针对冷链车辆与温控设备采购项目,顺丰拟投入的募集资金只有7.18亿元。这一数字似乎并不是很高,但是笔者依然觉得相比其他民营上市快递公司,顺丰这一募投项目安排中,仍显得有些亮眼。因为,该项目并未出现在其他上市民营快递投资举措中。

资料显示,早在2014年,顺丰即已单独成立了医药物流事业部,2016年年初,顺丰正式成立了“冷运事业部”,分离医药冷链和生鲜冷链资源,业务内容直接向总部汇报。

据顺丰冷运相关人员介绍,从2013年公司便开始发展冷运业务,到今天食品、医药及各细分市场组、专业实验室的体系日趋完善,顺丰冷运在不断向前努力。

全面布局、低调发力

首先,顺丰全国布局专业温控冷仓、陆运干线网络。顺丰布局了遍布全国的专业冷仓、运输干线网络,让生鲜食品在全程冷链的呵护之下,确保新鲜优质。目前,已覆盖全国56个城市网络、71条食品干线、12条医药干线。食品仓59个,实行科技控温监控系统,标准专业的操作管理,医药仓2个(成都医药仓、广州医药仓)。

其次,全程不脱温的专业冷藏车。目前,顺丰冷运自有460+、外包1W+专业冷藏车资源;车内进口冷机,车厢可多温区控温;双向对接,实时监控在途温度;全程后台监控,可实现温、湿度追踪。

第三,定制化包装。顺丰冷运早在2015年就成立了“冷运包装实验室”,研制出多款

获批国家专利的包材和冷媒,追求包装方案的完美。包装方案获知识产权保护,坚持控温、保鲜、防污染设计,为提供定制化冷链运输包装。

EPP循环保温箱采用高密度保温环保材料,结合24h蓄冷冷媒,为产品的“最后一公里”配送提供不脱温保障。

第四,积极发挥平台作用。顺丰冷运不断整合优化接口资源,积极发挥平台作用,坚持和优质原产地的政府、企业、电商合作,产销对接,以销带运。

▼ 新闻链接

顺丰机场将在 2020 年将建成

日前,记者获悉,在湖北省鄂州市政府工作报告中提出,三年后大飞机在鄂州起飞,这也意味着正在建设中的顺丰机场将在2020年建成。此外,国内多家机场都在快速布局货运国际线路,低迷多时的航空货运再度受到瞩目。

去年4月,中国民用航空局正式同意将湖北鄂州燕矶作为顺丰机场的推荐场址,该项目包括4E级全货机机场、物流运输基地和产业园,目标是建成成为全球第四、亚洲第一的航空物流枢纽。按照计划,顺丰机场建设今年将全面启动。目前,机场建设的前期工作已经开始,在配套基础设施方面,鄂州市政府要求加快机场核心区水、电、路、气、通讯等基础设施的综合设计和建设。

据此前测算,顺丰机场项目将产生20万个就业岗位,每年200亿元税收。同时,鄂州还将以唯品会、亚马逊、苏宁云商等系列电商企业为基础,形成华中电商总部。一直以来,作为物流行业的新兴重要分支,高效便捷的航空物流受到市场普遍关注,然而我国航空货运仍处于起步阶段,与不少国家差距较大。再加上近年来受到全球经济增长放缓冲击,航空货运惨修进入“阵痛期”,国内航空货运也一度出现负增长。

“其实,即便航空货运市场处在下滑中,但企业依旧可以依靠自身管理水平、资源利用来形成市场竞争优势。”民航专家王疆民指出。