

明天,我们如何收快递?

经济日报·中国经济网记者 崔国强

读者点题

随着移动互联网和电商迅猛发展,网上购物在给人们带来空前便利的同时,很多人也平添了一些烦恼:白天上班或者出差,无法及时当面签收快递;地理位置偏僻地区的消费者收取快递十分不便。如何解决这些问题?未来还有哪些值得期待的收快递方式?



上图 菜鸟驿站智能柜具备刷脸功能,用户只需2秒即可完成开柜取件。

左图 一款像立体车库一样的自助快递投递设备,可将包裹自动送达取物口。

本报记者 崔国强摄

技术创新层出不穷

前不久,菜鸟无人车在雄安新区试运行,为雄安市民中心菜鸟驿站提供配送服务,这是菜鸟无人科技的一个最新应用场景。

这款无人车能够无人驾驶、安全导航,智能规划最优配送路径,技术上也趋于成熟。今年3月份,菜鸟无人车对外发布路测视频,该车不仅能识别红绿灯、交通标线,还可以应对突发状况,运行顺利。从无人车到菜鸟快递塔、菜鸟驿站智能柜和菜鸟小盒,一系列智能“黑科技”正让快递末端配送发生变化。

据菜鸟快递塔技术人员介绍,目前已在杭州落地的菜鸟快递塔“快递擎天柱”具备超大容量,可以存储600件至800件包裹,而且空间可灵活调整,像立体车库一样的自动设备,可将包裹自动送达消费者面前的取物口;菜鸟无人车可承载7公斤包裹,实现空中到家、精准投递。无人车可以实现针对城市环境下办公楼、居民小区、工业园区等订单集中场所批量送货,可大幅提升配送效率。通过在配送站完成商品装载,根据目的地自主规划路径,寻找最短路径并规避拥堵路段,到达指定位置后通过电话、短信等方式通知客户收货。

同时,中通快递也研发出多个系列、基于不同应用场景和应用功能的无人车,主要落地场景为写字楼、工业园区、居民小区等。

此外,菜鸟网络还联合中通快递共同推出了物流时效服务产品“天猫直送”,旨在通过菜鸟、商家、中通的数据交互,以及中通过路由时效与线路规划的优化,通过优化揽收环节、中转汽运环节及派送环节,实现固定线路次日达、隔日达、三日达的时效,降低物流时效的不确定性,为商家提供高质量的物流服务。

提高效率降低成本

选择无人机配送能进一步扩大网络覆盖面,无疑能提升服务时效。据中通快递副总裁张建锋介绍,去年7月份,在浙江乐清,无人机配送试运行路线从乐清天成工业园区天工二路到乐清第一经济开发区,全程直线距离14.1公里。“如果由快递员派送,在全程不堵车的情况下最快需要50分钟,采用无人机投放,只需要20分钟时间,全程配送时效提高了60%。”张建锋说。

在节约成本方面,目前在天津开展的无人物流配送试点,单次飞行运输成本约15元,成本主要包括电费、耗材(电池为主)、人力等经营性成本,如果载重量合理,预计平均成本少于5元/件,同期其快件地面运输单票成本与现有无人车运输成本相比,大概高出50%左右。

张建锋表示,相对于人工配送,末端配送无人车具有不受地形限制、直线距离短、调度灵活、速度快、效率高等特点。

目前,中通无人机已在浙江乐清、天津地区运行,近期计划在陕西、云南、广西等地使用无人机配送,提升网络覆盖率。

当然,无人车使用目前还在探索阶段,推广使用仍然存在许多难点。比如,政策标准的完善和交通安全问题等。而且,无人机配送目前也存在续航能力有限、载重能力过小等不足。

除了无人车之外,近期申通快递自主研发了适用于移动端的手机应用,内部应用了人脸识别、极速扫描、智能语音等多种新型技术,实现了最优路径导航、云呼、AI语音交互、AI扫描、智能呼叫等多项功能。

申通副总裁陈向阳表示,为了提高配送效率,申通快递与大量末端派送第三方合作,大力开发了小区物业、超市等资源,将客户快件按照操作流程和要求寄放,方便客户就近取件,还有一些申通网点公司将自有门店与零售相结合,简单改造之后,使之既能收寄快件,又能开展其他增值业务。

智能化是发展方向

数据显示,到2020年我国快递配送量有望升至1000亿件。中国快递协会原副秘书长钟钟林认为,借助智能快递柜,企业可以进军社区生态领域。智能快递柜预计在未来3年出现盈利拐点,应用于人口稠密的区域,成为最有效的替代方案。

截至目前,除了为人们熟悉的丰巢快递柜,菜鸟驿站快递柜已覆盖北京、上海、广州、深圳、杭州等大中城市,具备刷脸功能,用时2秒即可完成开柜取件,用户不用随身携带手机、记忆取件码。智能化成了自助快递柜的亮点。

随着新零售持续发展,各类新场景、新需求层出不穷,盒马生鲜30分钟送达、天猫超市1小时达、门店发货2小时达等新物流体验如雨后天春笋般涌现。菜鸟网络董事长童文红表示,在满足多元化包裹快递需求的同时,使用智能化物联网创造消费者新体验,正是菜鸟网络的努力方向之一。“我们正在研发的收收系统,由人脸识别系统、智能管道、智能快递箱、APP智能控制四大部分组成,不仅实现快递小哥人脸识别,通过连接菜鸟驿站,智能管道系统通往每家每户,智能快递箱还能实现温度控制,自动收取生鲜商品也不用担心。”童文红说。

据介绍,在“躺收”社区,菜鸟驿站与建筑融为一体,只需要一次管道改造,就能与快递配送打通。系统可以根据用户需求,将包裹智能快递箱送达地点设定为室内自选的任何地方。即使收件人不在家,也无需再跑一趟拿快递。如果是生鲜,连接管道的家庭智能快递箱还可以自动释放冷气,保证食材的新鲜。此外,智能快递箱还支持一键退货和回收,不需要出门就可以退货,包裹直接回收,符合绿色可持续环保理念。

提高小区配送便捷程度

周怀生

当前,越来越多的人喜欢在网上购物,但在一些小区也存在收取快递不方便的问题。笔者认为,要从以下几个方面着手,提高人们收取快递的便捷性。

一是在重点地段或较大小区设置快递柜。因为在工作日的白天,人们收取快递不便,如果没有快递柜,快递员要二次投递,成本很高。有了快递柜,用户会自动收到短信,下班来取。这样一来,快递柜起到了提高投递效率的作用。

二是在分散区段建立快递代理点。在小区门卫或小区内的超市、便利店等设立代理点,当用户不在家时,快递员可电话征求用户意见,把快递放到附近的代收点,等用户有时间再去取快递。

三是快递企业可尝试推出预约式服务。对急需的药品或重要文件、入学通知书等急需的快递,如家中无人,用户可以预约,提前联系好配送时间。这样既可解决用户的急需,又能增强与用户间的感情。

(作者单位:太原铁路集团公司原平工务段)



乡村快递短板亟待补齐

刘霞

如今,每天都有海量快递包裹送进千家万户。当城市人享受着智慧快递服务时,一些地方乡村快递业的发展却有待补课。

目前,我国乡村快递和电商网点已经开到了乡镇集市所在地,有些地方或快递企业还在较多人口的村庄开办了电商业务和快递网点,农民可以到这些网点取快递,这比以往有了很大进步。不过,有一些网点的负责人多是兼职,不太懂得相关业务,会出现快件、包裹遗漏、丢失、破损等现象,农民的维权难度较大,这在一定程度上制约了快递业在乡村的发展壮大。

农村市场潜力巨大,快递和电商在乡村大有可为。笔者认为,相关部门或企业要建好平台、培训人才,深入农村市场调研,不好大喜功,不搞形象工程,从农民的实际需求出发创新技术和机制,在确保农民方便收快件的同时,也能方便地寄发自家的优质农产品,使快递和电商平台更好地造福于民。

(作者单位:江西省抚州市黎川县委宣传部)

同时,监管部门也要加强快递服务质量的监管,严厉打击扰乱市场秩序、侵害消费者合法权益的行为,特别是重点整治野蛮装卸、暴力分拣、“摆地摊儿”、快件丢失损毁赔偿难等饱受消费者诟病的顽疾,这样才能让快递配送既“跑得快”又“跑得好”。

就快递行业的发展而言,技术跟服务比,服务是短板;城市和乡村比,乡村是短板。补齐这些行业发展的短板,让收快递的“琐事”不再是“难事”,要求快递企业在关注新技术发展的同时,提高配送服务质量,规范服务流程,落实行业服务标准,增强员工的业务素质和责任心。同时,监管部门也要加强快递服务质量的监管,严厉打击扰乱市场秩序、侵害消费者合法权益的行为,特别是重点整治野蛮装卸、暴力分拣、“摆地摊儿”、快件丢失损毁赔偿难等饱受消费者诟病的顽疾,这样才能让快递配送既“跑得快”又“跑得好”。

热化,一些企业采取低价竞争策略,导致管理水平和服务水平降低。国家邮政局的统计数据显示,近两年,消费者投诉集中反映的问题主要是投递服务、延误、丢失短少、损毁和收寄等。对于消费者来说,在“全国包邮”成为常态的情况下,快递服务过去“有没有”的问题已经解决,今天“好不好”的矛盾正日趋凸显。

热化,一些企业采取低价竞争策略,导致管理水平和服务水平降低。国家邮政局的统计数据显示,近两年,消费者投诉集中反映的问题主要是投递服务、延误、丢失短少、损毁和收寄等。对于消费者来说,在“全国包邮”成为常态的情况下,快递服务过去“有没有”的问题已经解决,今天“好不好”的矛盾正日趋凸显。

热化,一些企业采取低价竞争策略,导致管理水平和服务水平降低。国家邮政局的统计数据显示,近两年,消费者投诉集中反映的问题主要是投递服务、延误、丢失短少、损毁和收寄等。对于消费者来说,在“全国包邮”成为常态的情况下,快递服务过去“有没有”的问题已经解决,今天“好不好”的矛盾正日趋凸显。

“心愿墙”成了“连心墙”

姚国勇

笔者居住在安徽省蚌埠市龙子湖区工农社区。前不久,社区在开展创建活动中建了个“心愿墙”。居民们家里有什么需求,都可以在“心愿墙”上记录下来。由于这是件新鲜事儿,居民们觉得稀奇,每天都非常关注。

74岁的社区居民老常患脑梗多年,出行需要坐轮椅。每天傍晚,老常的女儿都非常孝顺地推着他在马路上转上几圈,散散心。近日,老常的女儿因工作繁忙,有两周时间不能在固定时间带父亲出来兜风。于是,她便在“心愿墙”上写下了自己的心愿,希望社区有好心人帮她一把。看到这条信息后,有五六个居民很快打来电话联系,表示愿意接下这个接力棒,按时推着师傅出来兜风,这让老常的女儿非常感激。

“心愿墙”看起来很普通,意义却不同寻常,它传递的是心愿,凝聚的是爱心。与其说是“心愿墙”,不如说是“连心墙”。这个平台,拉近了每家每户居民之间的感情,让一些平时不相往来的居民聚在一起。一人有难,众人相助,正能量在“心愿墙”上得到进一步弘扬。随着时间的推移,在社区居委会和全体居民的精心培育和用心呵护下,社区“心愿墙”这朵社会主义精神文明建设之花,一定会绽放得绚丽夺目、多姿多彩。

(作者地址:安徽省蚌埠市龙子湖区石油路)

该向旅游陋习告别了

徐曙光

据报道,近日浙江杭州滨江江边一片被称为“网红花海”的粉黛草被拍照者肆意踩踏,很多游客无视花田周围的围栏,直接踩进或者躺进粉黛草中拍摄。这片“网红花海”的管理员表示,“种了3年的粉黛草,仅3天时间就全被毁了”。

在外出旅游过程中,笔者也经常遇到类似不文明行为。比如,在一些城市郊区或乡村花田,有的年轻父母放任孩子随意摘花;有的游客为了取景或拍出好照片,毫无顾忌地进入花地里摆造型;还有一些游客,将零食纸壳垃圾等随意往花田里扔……

“网红花海”粉黛草被拍照者肆意踩踏,与全社会提倡的文明旅游观念背道而驰。笔者认为,赏花摘花,看似小事,实则反映个人修养、文明素质。在旅游过程中,随意摘花或踩踏“花海”,不仅影响花草的正常生长,而且也影响到景点景观效果,更是一种破坏生态环境的行为。对此,管理部门应加强对旅游不文明行为的管理,制定完善的处罚规定,并在花田等景点周边悬挂提示牌,提醒游客“赏花莫摘花”。作为游客来说,在赏花过程中也要约束自身行为,养成文明赏花的好习惯,呵护每一株花草树木,自觉做一名文明的赏花人。只有既加大监督管理力度,及时发现并制止不文明行为,又严格执法,培育人们对规则的敬畏意识,才能让文明旅游成为常态。

(作者单位:浙江开化县公路管理局)



10月14日,党员环保志愿者在江西省新干县玉华山景区捡拾垃圾,发放文明旅游宣传册,向游客倡导文明旅游。罗小群摄



在安徽省淮北市相山公园人工湖旁,少数游客将吃完后的食盒随意丢弃在花草和石墙上,与周边环境格格不入。方好摄



在重庆市綦江区横山凤凰谷景区,一些游客进入郁金香园拍照。夏昌铭摄

技术要创新 服务要走心

鸣洞

近年来,随着网络购物日益普及,收快递成为人们生活中的一件琐事。然而,网购尽管方便快捷,还可以送货上门,却常常卡在“最后一公里”,让收快递的“琐事”成了一件“难事”。

同时,快递配送中传统的“路边摊”现象也饱受诟病。大量快递三轮车停放在大街小巷的路边,不仅影响了城市道路交通、市容市貌,也给消费者取件带来了不便,由此产生了快递丢失、错拿包裹等问题,如果遇上雨雪等恶劣天气,有些包裹还会受损,消费者索赔无门,造成了许多纠纷。

为了解决行业发展中的“痛点”,打通快递服务的“最后一公里”,许多快递企业加大资源投入,努力提升用户体

验。梳理媒体的调查可以发现,随着新技术、新业态、新模式不断涌现,快递服务也呈现出多样化、个性化、智能化、绿色化等特点。可以说,“智能革命”正在重塑物流行业的新生态。

比如,有的快递企业在居民小区设置了自助快递柜,只需一个验证码,用户就可以随时取件,“谁来帮忙收快递”不再是一个问题;还有的企业推出了“快递到车”服务,通过车联网技术定位车辆,被授权的快递员可以在无钥匙状态下打开汽车后备箱,将包裹直接装上车,增加了用户收取快递的便利性。

无论是自助仓储、无人配送,还是“快递到车”,都让人从中感受到了技

术创新的力量。毋庸置疑,技术的不断创新,的确带来了配送效率的提高,促进了快递行业的变革。但是,技术创新并不能包打天下,解决所有行业发展面临的成长烦恼,如果单纯寄希望于通过技术改善用户体验,还会衍生出一些新的问题。在一些小区,智能化的自助快递柜虽然普及了,但快递柜却变成了快递员的“甩手柜”,用户家中明明有人,快递员却不愿送货上门。最近,有的快递企业甚至开始向用户收取快递柜保管费,与快递柜“方便用户”的初衷背道而驰。

今天,随着物流网络和物流基础设施的完善,越来越多的企业开始涉足快递服务领域,快递行业的竞争也日趋白