



“一天就产生了7000万个包裹,快递行业日处理单量达到上限2000万件,今年“双十一”保守估计快递量将比去年增长50%以上。”——2012年由电商挑起的“双十一”争斗,至今让快递行业心有余悸。

距离2013年的“双十一”还有不到一个月的时间,包括天猫、苏宁易购和京东等重量级电商正在加紧筹划新“双十一”的促销活动,而就在两个月前,国内快递行业为了这场网购盛事,早就开始准备起来,高薪挖人,加薪留人,高奖励政策,开始“最后一公里”之争。

现代快报记者 吕珂



备战双十一 快递业开始“最后一公里”之争

买家 疯狂下单 焦急等待

潘老师是一个不折不扣的淘宝达人,去年双十一,她的淘宝订单金额超过万元,回忆起去年抢货盛况,用争分夺秒形容一点不过分。“去年双十一之前,我们就早早选好了商品放进购物车,因为用银行卡付款要比支付宝程序略微复杂,因此为了争取时间,还早早在支付宝充值,确保支付宝有足够的资金储备。10号晚上10点多开始就守在电脑前,等待开抢的那一刻。时间刚过凌晨0点,我就立即下单付款,一开始还比较顺畅,但是半个小时之后就发生了网络堵塞,不是下单无法完成,就是付款受阻。反复多次,才能完成一个卖家的交易,真是折磨人!去年我们抢货最多的是一家国内大牌家纺,床上用品确实物美价廉,大家都收获颇丰。”潘老师回忆起去年的那个时刻,还是有点激动和兴奋。虽然对双十一订单的物流配送会有延迟早有心理准备,但是等待无疑是更加折磨人的。潘老师回忆,去年从同一卖家买到的商品,最快的大约三四天就到货,但是最慢的等了足足2周。提及今年的双十一,潘老师觉得可能不会像去年那样疯狂了,因为再也不想焦灼地购物,焦心地等待——漫长的等待早就消耗了购物时的那份愉悦感。

卖家 收获账单 受累于快递

电商的狂欢,对商家来说一半是海水一半是火焰。据统计,去年双十一当天,全网八大B2C商家(京东、亚马逊、当当、苏宁易购、一号店、易迅、库巴、新蛋)在线销售的商品数量超过220万件。据估算,全国总订单量逾1亿单,快递日处理单量达到上限2000万件,预计这些订单均在一周到10天内完成发货。而很多中小商家在账单丰收的同时,也在错失口碑。

据了解,淘宝在2011年“双十一”过程中,曾由于订单量的激增,导致不少店铺出现爆仓的情况,配送的滞后,对商家的发货速度提出了极大的考验。而2012年则造成了更大的混乱。“就算我们库存足够,物流等其他的问题仍然存在,加上5折甚至是更低的折扣,利润已经很低,还要顾及店铺评分系统的压力。实在是吃力不讨好。”有淘宝商家表示。淘宝童装南京卖家“毛毛虫”告诉记者,去年双十一她的小店订单量确实实现了翻倍,但是发货时物流人员忙得无暇顾及她这样的小店,导致发货拖延,买家收货延迟,掌柜的旺旺头像不停闪烁,她因此要花费更多的精力来解决售后问题,不停向买家解释。今年当然也在期待双十一的再次丰收,但是希望物流的配送环节能够更给力一些。许多参与双十一的小商铺也都对此深有感触,虽然已经在购物须知中明确告知快递会比平时有所延迟,但消费者依然对此颇有怨言。

快递 加薪招人 备战双十一

电商的悲与欢,快递公司均不能缺席。2012年天猫“1111购物狂欢节”正式拉开大幕一个小时后,来自四川的消费者居然收到了一小时前下单付款后的货物,从付款成功到收到货物,一个小时,这个史无前例“超速快递”案例见证了快递企业对电商狂欢的应对之充分,然而并不是每一个包裹都能享受这份超级神速。随着订单量瞬间暴增,速度必然无法保障,买家卖家的期待和指责让快递公司压力倍增。招人,加薪,增效,快递公司今年的双十一早就展开了一场不见硝烟的战斗。

眼下双十一已经进入倒计时,据了解,快递企业早已开始了最后的抢人大战,包括EMS、顺丰、“四通一达”等纷纷挂出招聘信息。和去年相比,各大快递企业一线员工的薪金标准进一步上调,起步底薪也随之大涨。记者在58同城和赶集网看到,国内各家知名不知名的快递企业均在招聘快递员,薪金标准均在3000-5000元之间,而苏宁易购的小件快递员和个别铁路专线快递员的薪资更高达5000-8000元。

国内某知名快递公司华北区负责人坦言,对快递公司而言人力成本是最大的开支,面对日渐增高的成本压力,快递公司都在寻求缓解办法。公司高层会议上就曾决定未来将大力发展自动化分拣,向节省人力的方向发展,“上线自动化、半自动化流水线能有效提升分拣效率,而且和人力成本日渐高涨相比,硬件投资比较固定,也很少会出现追加投资的问题”。

电商 加紧培训 力求口碑

经历过前两年“双十一”后的集体投诉,各大电商每年都在不断采取手段应对变局,以解决物流、支付等问题。继去年苏宁易购为了2012年“双十一”在物流上的投入达5000万元,天猫更是包下东航一架波音757型货机,用于商品配送的动作之后,今年电商更是全方位备战,等待双十一的狂欢检阅。

苏宁云商集团南京地区管理中心总经理助理陈清告诉记者,去年苏宁易购南京地区日均收单2000件,双十一收获的订单数量更是飙升到了15000件。由于业务增长迅猛,快递点布局不完善,快递员招聘跟不上,当时订单高峰期日处理70%-80%,剩余订单只好委托由第三方完成。进入2013年后,苏宁易购日均接单量已经达到了5000件,预计今年双十一最高接单量可达30000件。针对去年的窘境,今年的双十一苏宁易购早就展开筹备。据了解,为应对今年双十一,目前按照任务量,配送资源已经准备95%,快递点建设方面,现有快递点20个,可辐射整个南京地区,除远郊隔日送达,市区全部为半日送达。快递员储备方面,目前达到150人,自备车50辆,长期合作的第三方物流商有6家。陈清坦言,电商面对业务的迅猛发展,大量的人员招聘,业务技能和服务的培训非常重要,尤其是快递末端的最后一公里,更是重中之重。