



# 光棍节变身网购节,快递别又变“慢递”

## 各快递公司备战“双11”,纷纷提前招兵买马

统筹/马云云 采写/本报记者 修从涛 马云云 见习记者 孟燕 刘雅菲

编者按:11月11日即将来临,这个本被称作“光棍节”的日子,因电商掀起的购物节,成为网民和卖家的狂欢。去年“双11”,随着大批订单落地,一个突出的问题随之暴露:“宝贝”拍下了,线却迟迟送不到家,部分快递公司甚至爆仓。有了前车之鉴,今年电商和快递行业如何备战即将到来的网购高峰?

### “双11”还没到网购已经火了

## 网民可提前拍宝

本报11月1日讯 最近,网购达人肖女士家中需要一张地毯,但她打算等等再下单,因为“双11”马上到了,她打算到时“捞个便宜”。

“双11”购物狂欢节是淘宝天猫于2009年首创,几年来业绩颇丰,如今已蔓延至其他电商,并成为网购达人每年必过的重要节日。今年,“双11”活动不仅继续,参与商家数量还很多,天猫入围商家数就突破了1万家,是去年的5倍之多。此外还有苏宁易购等也将迎战这一狂欢节。

“双11预售”,“抢先收藏”、“百万优惠限量抢”,“五折包邮”……打开天猫网站,有关“双11”的宣传口号铺天盖地袭来,到处都在提醒市民及时购买优惠券,一股网购大浪即将袭来。

据了解,2010年的11月11日,天猫单日成交9.36亿,2011年这一天的成交额更是突破了33.6亿。不过,由于成交

数量巨大,出现了商家发货缓慢、快递爆仓等问题,也有商家对成交数量估计不充分,导致早早断货。

今年,各大天猫商家、快递公司和天猫官方都已做好准备。10月15日,天猫便已开启了关于购物狂欢节的预售活动,在活动当中,消费者可以提前拍下商品,预付定金,在狂欢节当日支付尾款。另外很多店铺还可以领取店铺的优惠券,提前将商品保存到购物车,在活动的当天即可使用优惠券。淘宝还在首页发表公告,提醒消费者可以提前给支付宝充值,以便能够在狂欢节当天顺利完成支付。

为防止类似去年快递拥堵局面再次出现,部分家装网商率先推出了慢递服务,消费者可在2-4个月内任何时间提货都行。还有些商家打算把线下实体店渠道利用起来,“双11”期间,让消费者在网上下单,然后到线下附近的实体店提货。



不少快递公司为了迎战“双11”新增不少人手。本报记者 郭建政 摄

10月29日晚上8点半,位于历城区郭店镇的申通快递济南分公司厂区内,工人们忙着卸货、扫描,“双11”还没到,这里的人们就隐约嗅到即将来临的“火药味”。

在快递行业,“双11”、“双12”、元旦、春节等是必须要面临的“大考”。尤其去年“双11”期间,电商促销的迅猛攻势给下游快递业造成极大压力,尽管快递公司加班加点,在节日过后十天,全国多地仍有顾客没有收到购买的商品,甚至有物流网站瘫痪,快递信息无法查询。今年,快递公司显然不想重蹈覆辙。

## “双11”快递量将增五成

虽是晚上,申通快递济南分公司两大厂区内的忙碌才真正开始,搬卸工人把收来的快件从货运车上卸下,扫描工人再将快件一一过秤扫描,再运送到快件分拣处,由分拣工人分类,之后或者装车发往外地,或者运往济南各区县。

在分拣工的身后有几个由隔离网将存货仓分割成的大小不同的方格,方格内堆满了小山一样的货件,公司经理曹兵朋介绍,“每一个方格代表一个省份,每个省份由专门的分拣工负责。”

近年来,快递业呈现向好势头,申通快递中转部经理虞轩龙回忆,去年同期,每天的进港快件不到1.5万件,而现在达到近3万件,出港量也在3万件左右,收发济南的快件每天要6万件左右,如果加上在济南中转的快件,每天厂区内要操作20多万件,已经提前达到去年最高峰时的货量。正在分拣快件的工作人员小刘告诉记者,因为快件量比同期翻了一番,每天要工作到凌晨4点左右。

“双11”必然将给快递业再加一把火。曹兵朋预计,“双11”期间,公司处理的快件数量将较目前增加50%,达到10万件左右。中通速递济南分公司有关人士也表示,现在公司每天的快件处理量平均在7万件,预计“双11”期间将增加40%,达到近10万件。

中通速递处理的快件数量已稍有增加,工人必须加班加点,原来两班之间有三四个小时的间隙,现在两班之间必须接上。

## 快递公司提前招兵买马

面对电商比往年更猛的促销攻势,快递公司的压力可想而知。

就在三天前,中通速递华北片区负责人刚来到济南分公司,督察“双11”备战情况。“迎战‘双11’,要提前做好人员、车辆



一车又一车的快运货物被运到流水线上。本报记者 郭建政 摄

和设备三方面准备。”该公司负责人说。

“十一”前,中通就着手招聘员工,目前已新增员工50多人。为避免仓库紧张的尴尬,今年新增了2500平方米的仓库,此外还增加了两条流水线,以提高分拣速度,同时新增5台电脑,新装了专线宽带网。车辆也做了充分准备,据车队负责人透露,中通全省新增十数辆大车,较之前几乎翻了一番。

“我们在九月初就开始扩招员工了,到目前已经新增了40多个工人。”曹兵朋介绍,目前分公司员工达到近200人,由于员工扩招还在继续,每天还有新工人陆续加入。

为了应对不断上涨的快件数量和即将到来的“双11”,申通快递建了新厂。据济南分公司有关负责人介绍,这个面积达1500多平方米的新厂投资200多万元,记者在新厂区内看到,扫描设备比旧厂区做了更新,传送带也做了升级,工人们正在新厂区内进行快件的分拣工作。“新老厂区做了分工,新厂负责省外快件,老厂负责省内,这样效率也提高了不少。”

去年因为车辆紧张,导致订单“爆仓”,申通济南分公司吸取教训,新增了7辆大型厢式货车,记者看到这些新货车长的有16米,短的有近10米,已全部投入使用。“今年车辆准备充足,跑市区的小车有70多辆,跑中长途的有35辆。”曹兵朋介绍,今年的快件运送能力在35万件以上,最高可达到40万件,应对“双11”绰绰有余。“虞轩龙说。

顺丰快递济南分公司着手更早,早在7月份就提前做准备。公司负责人介绍,由于公司快递人员必须培训三个月才能上岗,他们在7月份就进行了招聘,以应对快递流量高峰。

## 电商快递提前“联手”

电商与快递企业互相依存,任何一方出现问题都可能给客户带来不愉快的购物体验,双方之间的沟通也显得愈发重要。针对济南一些大型电商企业,顺丰快递成立了专门的服务小组,为其推出专门的物流解决方案,根据其企业和商品特征,量身定做快递方案。在“双11”活动中,如果这些企业出现件量激增,顺丰会上增派人员进行支援。目前,顺丰正在统计后备人员名单。

“各大电商是我们的大客户,与他们建立衔接既可以占领市场,也可以提前做好应对措施。”曹兵朋介绍,每天都有快递员对电商大客户实行上门取货,“有了货物信息,我们提早安排分拣和派送任务。”一些快递公司还制订了应急预案,以应对“双11”期间的突发事件。例如中通速递就提前制定预案,内容包括汽运不行如何走航空,车辆不足及时租车等。

“最怕压货、爆仓”,一家快递公司有关负责人表示,今年将争取保证及时运输,但面对高峰,他仍有担忧,“不一定会出现什么情况,还不好说。”



传送带节省了大量人力成本。本报记者 郭建政 摄

### 省快递协会副秘书长田勇:

## 人海战术难御爆仓

电商搞大型活动,快递企业马上就跟着有反应。随着电子商务的迅速发展,快递业能否跟上节奏,正成为业内人士考虑的话题,尤其在去年几次大型网上购物活动后,快递行业正从中吸取教训,渴望提升。近日,记者采访了山东省快递协会副秘书长田勇。

### 人海战术难御爆仓

“2010年‘双11’期间,快件的爆仓,积压现象非常严重,这是我们始料未及的,一点准备也没有。”回忆当年的景象,田勇记忆犹新。

“第一年没经验,快递企业吃了不少苦头。之后中国邮政出台了系列法规、文件规范和引导快递企业的发展,2011年爆仓的情况有所改观,申诉投诉量也有所下降。”

今年,一些快递企业早在4、5月份就着手准备应对旺季来临,通过新建或增加中转厂房,配备运输车辆和增加人员等方式应对“双11”。但田勇认为,快递行业虽然属于劳动密集型产业,但是单靠人海战术恐怕很难真正解决爆仓的问题。

他说,目前,中通、申通等多家快递企业都配备了自动化的分拣设备,还通过传送带降低员工的劳动强度,传送带直接将快件送到车上。“分拣和运输这两个中间环节应该加大机械化程度,我们的企业和国外比,差距还是太大。”田勇说。

在“双11”上载过一次,就要接受一次教训。虽然今年的快件量不好预计,但快递企业重视,很多都做了预案,相信情况会比去年更好些。”

### 电商应和快递多通气

田勇形象地把电商和快递企业的关系称为“一根绳上的蚂蚱”,要么相互促进,要么互相拖后腿。他记得,前几年,电商搞活动和快递企业不通气,快递企业反应滞后,消费者十几天收不到货。今年,电商搞活动要提前预警告知,这样快递企业才能有时间准

备,及时应对。

据悉,中国快递协会提前一个月就组织国内多家快递企业备战“双11”。天猫的相关负责人也表示,将与快递公司一起对商家发货情况、商品预处理情况做数据和信息上的互通和共享,让快递公司对一些薄弱的配送网点提前做好准备,以便在“双11”期间提供更加高效的分拣、提货和配送服务。

“这种思路才是正确的,两家不通气,那边拍脑袋搞个促销,这边手忙脚乱,无法应对。”田勇表示,电商和快递企业要尽可能实现信息的告知,给予准备的时间,消费者在淘宝购物,最后还是靠快递实现,相互配合好才能实现顾客最佳的购物体验。

### 价格战使服务跟不上

电商搞促销,在一定程度上压低了快递的利润空间。快递企业竞争激烈,打价格战成为争夺客源的手段之一。作为国内快递业“国家队”的EMS一直走高端路线,“首重20元”的价格维持了多年,但今年,天猫的相关人士证实,EMS也将参战“双11”,并将降低身段,以低价策略争夺电子商务市场。

对此,田勇并不赞同。“现在快递选择空间大,你贵一毛,商家和消费者就不选你。消费者注重价格,不太注重服务。”田勇说,快递价格不断压低,可能导致服务跟不上。企业没有能力扩大再生产,没有足够的资金支持服务。比如顾客要求上门,以前使用摩托车,快递员上门投递,丢件的情况就容易出现,换成微型面包车,服务跟上了,企业的成本增加了。

“打价格战,快递企业付出很多,回报很少,消费者要求快递价格便宜,又想服务好,企业压力很大。”

# 大众报业(集团)发行有限公司 招聘启事

大众报业(集团)发行有限公司隶属于大众报业集团,负责齐鲁晚报·生活日报等集团系列报刊发行工作。公司多年来秉承“根植大众,服务大众”的经营理念,拥有密集高效的发行网络,英才汇聚的管理团队,实行规范务实的发行管理,突出策划发行和精准发行,成绩骄人。近年来公司规模不断扩大,因业务需要面向济南地区诚聘有识之士:

聘用条件:初中以上学历,年龄40岁以下,热爱报纸发行事业,善于沟通,熟悉济南地形路况,有工作经验者优先。

以上职位合格录用后,签订劳动合同,办理社会保险。期待有激情和有经验的你加入我们的团队!

公司地址:济南市经十路16122号山东报业大厦

- 李经理18765888622 (齐鲁晚报·生活日报二钢中心发行站)
- 葛经理15725116676 (齐鲁晚报·生活日报老屯中心发行站)
- 陈经理15335412747 (齐鲁晚报·生活日报棋盘中心发行站)
- 王经理85196592 (齐鲁晚报·生活日报开元中心发行站)
- 贺经理18354124754 (齐鲁晚报·生活日报舜玉中心发行站)
- 赵经理88902083 (齐鲁晚报·生活日报花园中心发行站)
- 吴经理13515312621 (齐鲁晚报·生活日报乐山中心发行站)
- 于经理18354116797 (齐鲁晚报·生活日报南辛中心发行站)



## 鹿王 2012 首届鹿王羊绒节

全国让利 5000 万! 鹿王 2012 新款直降 300 元再打 7 折。特价款低至 1 折。钜惠空前,全年度仅此一次,心动不如行动,让利时间有限,赶快行动吧!

### “至尊品质、鹿王缔造” —— 2012 首届鹿王羊绒节

**活动内容**

2012首届鹿王“羊绒节”盛大开幕,与您同体验品质生活。鹿王近三十年来一直秉承“品质专家,诚信天下”的宗旨,不断的追求完美,卓越,缔造出世界领先的完美羊绒品质。完美的品质不仅赢得众多消费者的青睐,更使鹿王成为羊绒业界的品质标杆。为更好的回馈,答谢新老顾客的惠顾,鹿王特在每年11月份在全国推出“鹿王羊绒节”盛世,为热爱生活,追求品质的您奉献更加专业,优良的羊绒产品。

时间: 11月2日-11日 团购热线: 88510256 经销地址: 贵和购物中心、银座商城、银座商城八一店、人民商场、嘉华购物广场、新华联

最终解释权归包头鹿苑贸易公司济南鹿王羊绒销售中心