

# 快递“疯狂”背后的困惑

在一位从业者的眼中,快递在飞速发展的同时,自身升级迫在眉睫

□本报记者 李园园 齐金钊  
qlwbyy@vip.163.com

随着“光棍节”购物狂欢的落幕,港城各家快递公司也忙翻了天。在烟台申通快递有限公司,“爆仓”持续发酵,7辆物流车、一个1000多平方米的操作间,已经满足不了突发而至的快递高峰。找地块、建厂房、招工人、上设备……不少快递公司正面临着升级之困。

## 从业故事

### 迈入快递这行12年,见证了什么叫“速度”

2000年,电子商务开始发展,快递行业跟随着电子商务,几乎同步发展起来。嗅到商机的杭州人洪金国,只身一人从杭州来到烟台,从此踏入“快递”行业。

“信件及商务快件比较多,一个月下来,快件量也就300件左右,包裹很少。”洪金国说,当时自己一个人租了间房子,既当住所又当办公场地。

快递行业起初并不被认同,认为是不合法的行当,“经常被围堵,并遭到处罚。”回忆最初的那几年,洪金国感慨地说,那时候除了每天送件,还要躲避相关部门地围追堵截。

2003年,淘宝网成立,自此以后,电商迅速发展,快递业也“被迫”发展壮大。洪金国租的房子,也由一间小房子变成两室两厅的房子,还把老婆孩子及其亲戚朋友都接到烟台,和他一起干快递。

在一步一个脚印的努力下,洪金国所送的快件也由几百件攀升到上千件,单靠洪金国一家人已经无法运作,后来就把片区承包出去,并于3年前在鲁东大学附近租赁了一个厂房,作为操作间及仓库。洪金国也成为烟台申通快递有限公司的总经理。

## 相关链接

### 中国民营快递未来发展的趋势

#### 直营趋势化

无论是国家相关政策的“引导”,还是提升自身服务水平的需要,加盟模式都要逐渐向直营模式转变,当然不排除有可能出现介于两者之间的第三种发展模式(“直营+加盟”)。

#### 柜台移动化

依托IT技术,相信再过几年快递配送人员全部配备PDA等设备,向客户提供快递商品的实时跟踪以及现场发票打印等服务,就不再是顺丰的专利(现在已有其他快递企业已经为或正计划为快递员配备PDA等设备),那时每一个快递员就是快递公司的一个移动柜台。

#### 合作多元化

当前电商跨界物流,物流跨界电商,但经过一段时间的尝试后也许电商和快递企业会发现最优的合作模式还是“各司其职,深度合作”,与此同时,快递企业与航空公司等的合作也会越来越频繁,越来越深入。



申通快递烟台分公司仓库内一片忙碌景象,工作人员在紧张地分拣包裹。记者 齐金钊 摄

## 规模之困>>

### 原以为厂房已足够大,不料每天都“爆仓”

驱车沿红旗路一路向西,在进入黄金顶隧道前右拐的一条小路上,每天清晨都会看到三十多辆贴有申通快递标志的小货车,驾驶这些小货车的是申通快递烟台各片区的承包人。在这条路的尽头,是申通快递烟台分公司的仓库所在地,公司所有的快递每天都在这里进行中转派送。

申通快递烟台分公司的

仓库是一处占地1000多平方米的厂房,是洪金国3年前租下来的,当时一下子签了5年的合同。按照洪金国当年的预想,此处厂房足够大了,完全可以应付5年内快递的增长。

尽管厂房一直在扩大,但这似乎还是跟不上电商的发展。今年以来,洪金国就明显感觉到很吃力,每天的快件量有七八千件。16日,电商“光棍

节”期间发出的商品陆续到达烟台,看着满眼的快递,洪金国一直紧锁着眉头,摆在他面前的不仅是堆积如山的快递,还有面临的种种困境。

洪金国介绍,“光棍节”后,快件量天天突破3万,7辆物流货车,三四十个人24小时连轴转,快件还是遭到挤压。电子商务的增长速度完全超出了他的想象,他现在最迫切

想干的事情就是找一块足够大的地皮,建一处足够大的厂房。

去年就想过要上传送带,但现在的地方还是太小了,想要适应现在的发展,就必须有足够的远见和胆量,争取一步到位。”洪金国认为,如果自己公司想要适应未来电子商务的发展,现在的规模可能要扩大几倍才行。

## 经营之困>>

### 粗放式加盟管理,服务质量良莠不齐

水能载舟,亦能覆舟。这句话放在快递企业和电商身上同样适用,快递企业在随着电商的壮大,水涨船高的同时,也存在着被电商掀翻的隐忧。

短短几年间,以淘宝、京东等为代表的电商企业迅猛发展,推动着民营快递企业快速发展壮大。不过在快递企业不停“跑马圈地”的大潮背后,粗放的经营模

式已经成了整个快递行业发展的瓶颈。

11月中旬,受一年一度“光棍节”网购洪峰影响,快递企业如逢“春运”,而一些经过“填鸭”式快速成长的快递企业也集体爆发了经营困局。在申通快递烟台分公司仓库的快件分拣现场,记者看到,由于缺乏强有力的管理规范,来自市内各快递片区的工作人员各自为

战,时而发生暴力分拣和各片区的争执吵闹事件。

对于这一越来越突出的问题,洪金国也是深有体会。“没办法,如果管理得太严格,下面的人就不听指挥罢工了,下面一停工,整个公司就瘫痪了。”洪金国介绍,自己作为申通快递总公司下面的加盟商,在自己的下面又分了30多个分片区,这些片区都是由个人层层

承包运营,在这种经营模式下,自己对下面片区的管理权限很小,导致服务质量良莠不齐。

“没有统一有效的管理是不行的,必须得制定统一的管理规范。”事实上,洪金国也想通过完善相应的管理制度来规范快递终端配送的质量,只是在快递企业运力仍然捉襟见肘的情况下,自己一直无暇顾及。

## 用工之困>>

### 又累又脏,留一个员工谈何容易

招工难也是快递行业面临的一大难题。“懒人干不了快递。”洪金国说,而学历高的人不愿意干,也干不了。

洪金国说,他们公司没有几个长工,留不住人。开个工人往往干几天就跑了。现在的

年轻人,更是不愿意干,又脏又累。

近年来,快递行业竞争提议激烈,对于快递行业来说,最终靠服务拼天下,也需要高素质的管理人才。而从目前来看,快递行业是一个低到近乎

没有门槛的行业。因为现门槛比较低,一线的从业人员素质较低,在运营中存在很大矛盾,发展还是有很大难度

从业门槛低导致从业人员素质不高,而松散式管理也增加了潜在的信用危机。尽管

快递员工作辛苦,但往往没有得到应有的尊重,社会地位较低,最终导致恶性循环。

洪金国说,干了这么多年,他早已意识到这些问题,但从根本上来改变,谈何容易。