



T71

# 科技赋能，顺丰硬核资源全配齐

## 备战双十一，烟台顺丰多举措保障快件安全

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 秦雪丽 通讯员 于倩倩



顺丰快递工作人员正在紧张忙碌



顺丰快递多措并举，备战双十一

### 60架全货机上阵 还增加无人机运输模式

今年双十一期间，顺丰将实现多式联运的继续加码，整体快件消化能力超平日的2倍，特别是在航空网和高铁网方面增加了新的运营模式。在航空运力方面，除了运营的自有60架全货机将悉数服务双十一高峰运输外，还增加了无人机运输模式。在一些岛屿、偏远山区等交通不便的地区，顺丰的收派件时效将至少提高24小时；在高铁运力方面，顺丰计划在双十一期间使用863条高铁线路，部分高铁线路最高运载能力可达4吨。

除此之外，人员、车辆资源储备充足。据了解，经过多年积累烟台顺丰已形成一套成熟高效的业务高峰应对方案，在人员保障方面有完善的应对机制，提前按计划、多渠道开展相关岗

位人员的招聘储备工作，储备人员四百余人，同时加强现有资源的配合协同，以保障双十一用工。

在双十一高峰期前，完成所有收派车辆、中转车辆的技术检查，高峰期间邀请定点修理厂到中转场值班，对临时出现问题的车辆及时维修，同时储备100余台中转车。

### 全局可视化运营监控 保障系统稳定运营

顺丰通过搭建围绕业务全景监控功能，在双十一收派高峰期内，针对收件、派件、自动化设备中转运输、支付业务等各个环节进行实时监控，通过实时监控快速获取运营情况及服务状态，及时发现问题、定位问题、上报问题，并进行故障及异常处理，有效提升运营效率和质量，为系统的正常稳定运转和客户体验提供强有力的保障。

### 快递小哥穿戴智能设备 提质增效守安全

在快件收派环节，双十一一批量投入使用自主研发的可穿戴智能设备，支持高效收派、解放双手、语音签收、地图导航、语音助手、健康管家等多种功能，便于快递员通过线上简单操作，快速扫描客户的扫码寄件单、自寄码、待派件等条码触发任务，语音协助，快速完成收派工作。在智能穿戴设备的助力之下，快递员平均每票收件可缩短12秒，平均每票派件可缩短16秒。

在保障快件安全和高效收派同时，本次双十一对快递小哥和司机等高作业量外出工作的岗位还设置了人员安全的设备。小哥身上可穿戴设备温情地设置了健康管家服务，在每位小哥疲劳程度过高后都会温馨提醒适当休息，确保每一单快件安全送达。此外，顺丰还为快递车配备自主研

发的高精尖导航电子地图——丰图，保证配送的时效性和安全路径，对于疲劳驾驶也会提前预警，进一步保障物流安全。

### 自动化向无人化迭代升级 降低全流程作业压力

随着双十一期间订单量急剧增加，自动化处理能力也将迎来挑战。顺丰针对货物进行差异化处理，研发并批量交付了单件分离系统、小件无人供上件、错分检测、基于AGV自动化处理、智能装卸平台等创新产品，实现了货物从卸车、供件、分拣、装车等全流程无人自动化落地，大幅提升作业效率，有效节约人力投入成本。

双十一无疑是对物流行业的大练兵，面对消费者日益高涨的消费需求和防控疫情的安全责任，用科技赋能、不断提高服务的质量，才能为消费者带来更加快捷、安心的服务。

# 应对多重挑战，烟台顺丰确保本地海鲜正常寄递

### “五位合一”锁住新鲜

烟台海鲜，无论是口感还是新鲜程度，都算得上是各地海鲜产品中的佼佼者。每年中秋节前，是海鲜最肥美的季节，同时成为走亲访友的寄送佳品。

海鲜产品的妙处在于一个“鲜”，它对于整体的包装方式、运输细节要求极高。今年9月的海鲜发运高峰期，烟台顺丰根据产品的运输特性，从模式、运输、监控、包装、售后五个维度直击业务痛点，全方位保障海产品的整体锁鲜。

针对不同类型的海鲜水产和不同的销售方式，顺丰制定了差异化的运输模式，从“生鲜速配+顺丰标快”的单一产品方案，向“标快+空配+专配”的组合产品转型；基于总部的全货机，地区自有车辆与中转场的中转时效联合，加上顺丰即日、顺丰次晨、顺丰标快等多层次的产品选择，全力保障消费者实现“只想吃到最新鲜的海鲜”的愿望；针对海产寄递，通过全程监控、线路优化提供了更广的寄递范围，以生鲜速配产品寄递为例，烟台始发

多条冷链线路，辐射京津冀江浙沪等全国多个省市；针对活鲜、冰鲜、冻鲜和干货等不同类目的产品采取了定制化的海产专业包装设计，以食品级的包装材料、精准的温度保证，实现精准锁鲜；在统一定制提供的海鲜运输专属外箱上还会印有明显的产品、产地标识，让海产品在转运的过程中得到优转、优派。

今年雨水较多，对于服务过程中出现发货延迟、气温异常等影响海产准时送达甚至引起投诉的异常问题，地区客服部成立专项海鲜客服小组，对于海鲜寄递当中的任何问题疑惑，提供专业的解决方案，都让客户的寄递更安心、更省心。

### 多措并举助力业务抢收

今年受新冠肺炎疫情影响，海鲜寄递话题一再成为讨论焦点，进口虾等干鲜发货量下降25%，给顺丰带来了极大的挑战。

针对这种情况，顺丰总部迅速决策，地区灵活应对，进行了直发模式的探索。结合客户实际情况，开通了北京-天津-河北、江苏



顺丰快递，将烟台海鲜发往全国各地

-上海、潍坊3条直发干线流向，同时结合客户发运总量情况，完成顺丰标快、顺丰空配和特惠专配等产品的匹配运输。采取直发模式后，有效地缓解了运力资源紧张的状态。

今年海鲜季来临后，烟台顺丰多方联动，针对烟台市内目前的主要海鲜市场进行了梳理和提前布局。9月开海前共梳理了40余家海鲜

专业市场、农贸市场，针对核心市场进行揽收触点的投入，新增和续约了10家大型海鲜市场的租赁触点，有效提升了海鲜专业市场的服务能力。

接下来，烟台顺丰将根据市场环境、发运难点等多维度快速响应以及解决方案，以公司的品牌为优势，让客户更深层次地了解到顺丰的整体水平以及优势。