

# 快递驿站里的“爱你老己”

## 蹲点菜鸟驿站，解码春节消费与物流经济活力



2月10日晚上7点，济南市高新区的一家菜鸟驿站灯火通明，近20个货架上都放满了包裹，取件居民排起了长队。驿站负责人王强一边给居民取下货架高处的快递，一边提醒：“大家别着急，这几天快递比较多，驿站关门也晚，到晚上10点呢！”

这是春节前菜鸟驿站的常态。在这个五六平方米的房间里，摆满货架的货物让年味扑面而来——从生鲜礼盒到新衣新鞋，从智能家电到地方特产，一个个快递包裹，承载着居民对过年的期待，也折射出消费升级、社区经济的新变化。



名编名记看新春

文/片 记者 于海霞  
济南报道

### 包裹量堪比双十一 “云端”办年货成新俗

“平日日均1000件左右，现在快过年了，每天能到1500件，跟双十一期间的快递量差不多，估计这个量至少要持续到腊月二十八。双十一之后就是双十二，然后是年货节，促销不断，快递量基本上每天都在1300件以上。”王强指着货架说，最近几天大件特别多，比如各类生鲜、家电，还有行李箱、收纳箱等等，专门存放大件的货架都放不开了，上午他临时腾出一块地方用于存放大件。

这家驿站，五六十平方米的空间里摆放着近20个货架，虽然包裹非常多，但摆放得很整齐，盒子和袋子分开存放，便于居民取件。这里每个货架有5—6层，最下边还摆了一层纸箱，专门用于存放小件。王强告诉记者，晚上是取件的高峰期，大家取的货越多越好，这样可以腾出货架，便于第二天入库。

“以前过年要跑超市、逛商场，现在手机一点，年货就送到家门口。”正在取件的张女士告诉记者，她今年网购了海鲜礼盒、坚果礼包、新衣服，“省时省力，选择还多”。像张女士这样的市民不在少数。“平时上班没空逛年货市场，线上买的海鲜、水果下班后直接到驿站取，太方便了。”市民刘女士取到烟台苹果礼盒时直言，这已是她连续第三年线上置办年货。

采访时，赵先生也拉着小推车来取件，他一下取了六七个包裹，“快过年了，女儿给买了衣服、苹果、砂糖橘，还有酱牛肉等等，置办得很全，不用我去超市、商场买了”。据王强介绍，最近生鲜类包裹增长明显，尤其是海鲜、水果等，“冷链配送完善了，价格也实惠，大家更愿意在网上买生鲜年货”。

线上办年货，已然成为不少市民的首选，从年轻人的网红年货到长辈偏爱的传统特产，线上年货选择越来越多元。1月28日，申通快递表示，近几日快递单量快速拉升，已超过去年同期日均20%。根据大数据预测，今年年货节单量大，周期明显长于传统电商大促，整体规模堪比双十一。



一家菜鸟驿站，近20个货架上都放满了包裹，不少居民在取件。

### 延时营业送便利 小驿站释放“大温暖”

与王强的驿站相隔不远，2月10日上午，在济南市高新区沁园路附近一家驿站里，快递员刚刚送达的包裹在地上堆成了小山。“90后”站长张学智正和两名同事忙碌着，分拣、扫码、入库，动作娴熟而迅速。“库内现在处于爆满状态，每天有将近2000个快递送到驿站，差不多是平时的1.5倍。”张学智一边扫码一边说。

他告诉记者，临近春节，居民网购的年货越来越多，再加上部分居民取件不及时，导致入库压力陡增。为了应对高峰，他不仅新增了两个货架，还延长了营业时长，从早上8点开门，一直营业到晚上10点，有时下班晚的居民要来取件，甚至会晚。

虽然快递入库任务重，张学智还是不断被咨询的居民打断，“老板，给查一下取件码吧，我手机没电了”“老板，我这个件没看到呢，麻烦给找一下吧”“请问5号货架在什么地方”……面对居民的咨询，张学智一一回复。

他告诉记者，小区里的居民他大多都认识，有些老人取件不方便，他会主动帮忙找快递、搬包裹，甚至送货上门；有居民忘

记带取件码，他会根据手机号帮忙查询。虽然增加了不少工作量，但驿站就是给大家提供服务的，只有做好服务，驿站才能经营得更好。据了解，为了应对春节前的快递高峰，济南不少驿站都推出专属举措：延时营业、24小时自助取件，部分驿站还为行动不便的居民提供上门服务。

不仅如此，作为社区服务的重要节点，不少驿站还延伸出更多便民服务，比如快递邮寄、旧衣回收等。春节前，不少市民都会通过驿站给亲朋好友邮寄山东特产，这几天，张学智的驿站就为居民邮寄烟台苹果、周村烧饼等特产包裹100余件，将山东的年味送到全国各地。此外，旧衣回收也为居民提供了很大便利。目前正是人们集中收拾家务、打扫卫生的时间，王强告诉记者，他的驿站每天都能收到上百公斤旧衣。

### 数智赋能智慧升级 提升“最后一公里”体验

2月10日晚上9点，取件高峰已过，王强并没有歇着。他正通过手机上的“驿站管家”APP，查看当日入库量、出库量以及库存量。“看看这些数据，提前把货架整理一下，为明天的入库做准备。”

如今的菜鸟驿站，早已不是简单的“包裹存放点”，而是依托数智化技术，实现了从入库、分拣到取件、寄件的全流程优化。“以前入库全靠人工登记，手写取件码，很容易出错，也很耗时；现在有了智能入库设备，扫码、入库一键完成，还能自动发信息提醒居民取件，效率提高了不止一倍。”王强指着驿站的智能设备告诉记者，现在有的驿站还上了“灯条系统”，取件时用手机扫描二维码，手机屏幕就会显示取件提示，点击“一键取件”，对应快递上的“智慧灯条”便会亮起并发出蜂鸣声，市民一眼就能从货架上找到自己的快递。他已经多次到其他驿站考察过，准备春节后也安装这个系统，到时候居民取件会更便捷。

此外，面对春节前夕巨大的包裹流量，一套隐形的“安全网”至关重要。每个包裹从入库到被取走，全程都有视频记录和系统追踪。一旦出现包裹错拿或丢失的纠纷，可以快速回溯。对于因面单模糊、信息不全导致的“问题件”，也能通过技术手段尝试匹配信息。王强告诉记者，现在居民取件都会通过高拍仪出库，这样做有两个好处，一是快递出库后，居民就会知道这个快递已经取走，不会再来驿站取件，造成不必要的麻烦；第二，一旦有人错拿快递，可以通过出库记录快速找到。

驿站的数智化升级，只是物流行业高质量发展的一个微观切口。随着春节临近，年货消费进入峰值，物流行业迎来“大考”，而数智化技术的广泛应用，成为破解高峰难题的关键。据媒体报道，春节前夕，菜鸟全球供应链食品行业订单量同比增长超35%，依托智能分仓、数字化调度等技术，实现就近发货，让年货更快到达，大幅提升了消费者体验。

### 从传统年货到智能家电 快递包裹在说“爱你老己”

据王强观察，最近一段时间，生鲜礼盒、地方特产、智能小

家电的包裹占比明显提升。“以前过年，大家网购的多是衣服、零食，现在越来越多人选择网购海鲜礼盒、烟台苹果等地方特产，还有扫地机器人、空气炸锅等小家电，消费升级的趋势很明显。”王强说。

包裹的变化，正是消费升级的生动体现——从过去的“吃饱穿暖”到如今的“吃好穿美”，从传统年货到智能家电、网红产品，市民的消费需求越来越多元，消费品质越来越高。“90后”李先生用驿站的小推车一次性拉走了六个包裹：给父母的智能泡脚桶、进口保健品，给孩子的新年玩具和绘本，以及给自己的最新款游戏手柄。“年终奖一部分就变成了这些年货。”李先生笑着说，“现在消费，更看重能不能提升生活品质、带来健康或愉悦的体验，价格反而不是唯一标准。”

这种“为品质和体验付费”的倾向，在年货消费中表现得尤为突出。随着“90后”“00后”成为年货采购主力军，传统“囤货型”消费已悄然向“体验型”“悦己型”消费转变。淘宝数据显示，近一个月以来，奖杯搜索量同比增长超50%。“和以往企业采购员工年终奖奖杯不同，今年购买奖杯的消费者中，出现了大量普通年轻人。”淘宝相关负责人称，年轻人通过购买奖杯，既肯定自己一年的辛苦，也感恩家人的持续付出。“爱你老己”已从网络热梗落地为实实在在的消费行为，成为年轻人悦己、感恩的重要表达方式。

“什么值得买？”电商运营中心负责人张宇昂表示，2026年的年货市场正呈现出由兴趣主导的全新格局，过去千篇一律的模板化年货清单正在让位于个性化选择，每个人都在根据个人兴趣自主构建属于自己的年货组合。从3C数码、餐桌美食，到居家健康与生活好物，每一件商品都承载着对美好生活的追求与情感寄托。

（应受访者要求，文中王强、张学智均为化名）



◀ 驿站的大件区域摆满了快递。