

包裹投递量猛增，快递小哥加班时间却缩短了

# 今年“双11”快递包裹“跑”得快

仓储、配送系统智能化是重要原因

“今年的包裹送得好快啊，‘双11’当天就收到包裹了。”这几天，不少市民陆续晒出自己收到的“双11”战利品。得益于智能配送体系的完善，今年尽管快递包裹量猛增，但市民的快递包裹收货却“提速”了，部分快递小哥的加班时间也比往年缩短了。

## 凌晨下单，35分钟后就收到货了

随着“双11”购物狂欢的结束，汹涌而来的便是一大波快递包裹。据宁波市邮政管理部门统计，今年“双11”当天，宁波快递企业收派快递包裹超过450万件。

尽管今年的快递包裹特别多，但宁波市民的感受却是，今年的快递包裹

“跑”得特别快。不少市民发现今年派送快递包裹的效率相比去年高了不少，原本以为至少要一个星期之后才能收到的快递包裹，11月12日就开始陆续收到了，甚至有部分市民11月11日当天就收到了凌晨下单的包裹。

在高新区创苑路一家服装企业工作的李先生，11月11日0:14下单一件太平鸟男款冬装，35分钟后，还在公司加班的他就收到了这款冬装，成为全公司最早一个收到“双11”包裹的“剁手党”。

家住海曙区天河家园

的郭女士也有相似的感受。“我在网上买了很多抽纸、洗发水、沐浴露等日常用品，12日就开始陆续收货了。”今年“双11”，郭女士共下了31个订单，截至17日，她收到了29件，剩下的宝贝物流信息显示也即将送达。

## 快递小哥不再是“拼命三郎”

不仅“剁手族”们普遍感慨今年快递收货速度很给力，快递小哥们也不像往年那样每逢“双11”就要扮演近10天的“拼命三郎”。近日，记者前往快递企业配送第一线调查，发现在超大配送量的“重压”下，得益于智能配送体系的完善，部分快递小哥的加班时间反而比往年缩短了。

“前两年这个时候，我们要忙到夜里两三点，客户没时间签收就放入快递柜，晚上只睡3个小时。”在万达广场的入口处，韵达快递的孙师傅说，今年虽然工作量很大，但早上7点多开工，晚上9点多就能收工，比前两年好多了。

在菜鸟联盟的几家宁波快递协作企业，记者看到，几乎所有的快递包裹

上都贴上了电子面单，手写面单非常少见。据了解，这些二维码电子面单不但下单方便、打单速度快，而且具有纠错功能，大大提高了发货速度。据悉，系统在打面单的同时，会自动显示该包裹的分拨路径，不需要分拣员再去识别判断，大幅减少了快递公司分拣员的工作量。

顺丰则用上了大数据预

测区域内的快件量和具体网点的快件量。“根据数据调配人员和车辆，提高热门线路的送货频次，基本能够实现与平时一样的送货速度。”鄞州嵩江西路营业点的一个快递师傅一边装车一边告诉记者，根据大数据预测都市森林小区的到件量大，将相对量少的写字楼配送资源调配过来，并提前搭好了临时自取点。

## 仓储智能化，提高效率30%

前端的仓储系统如何优化，提高出货效率也是今年“双11”不少宁波企业努力攻克的方向。

据了解，今年“双11”期间，宁波品牌唐狮订单量超过50万单，尽管活动期间唐狮仓储物流基地进出的包裹远远超过平常，但凭借自动化的设备，包裹的抓单、取单、分配、分拣、装箱、装车等流程均进行得有条不紊。

据博洋服饰集团副总经理安纲介绍，为满足快速发展的配送业务需求，2015年

博洋成立嘉善物流基地，占地300亩，现有员工及配送人员400多人。仓储设备从存储区域到分拣区域基本已经实现高度自动化，传输系统和分拣系统实现数据分析，日均出货量达到20万单，“双11”期间的订单60小时内就已经全部完成出货。

“在分拣环节，贴着消费者信息的快递箱被放入自动化轨道。轨道沿线设有扫描装置，通过扫描快递箱上的条码，识别需要拣选的货品位置，来引导包裹的运行

轨迹。快递箱到达指定货架时，会从动力传送带上弹出，拣货员扫描条码，身后货架的电子屏就会亮灯并显示需分拣货品的数量。装上货品后，包裹回到传送带。这样快递箱一路运行下来，到达出口时，订单所需的货品就都在里面了。”安纲介绍称。

人工仅需在条码复核、分拣机监护等环节投入，货品的运输、仓储、装卸、搬运等环节可一体化集成，效率至少提高30%。

太平鸟的慈东物流基地也已经实现仓储自动化。“在这里，只需一两个管理人员，就可以控制大小件商品的全自动存储与补货操作。今年预计最高日均出货量可达100万单，72小时内全部完成出货。”太平鸟物流负责人殷浩说。

奥克斯电商部门则借助菜鸟联盟仓配网络的全国智能分仓，所有在线经销商统一备货入5个菜鸟仓，入仓快，也可整车发货。

记者 史妮超

## 电商消费维权直通车平台 破解网购异地投诉难

一年一度的“双11”已经结束。为快速有效处理远程消费投诉，保护消费者合法权益，中国消费者协会近日加强电商消费维权直通车平台建设，破解往年出现的异地投诉难。宁波消保委目前也在积极引导相关企业加入该平台。

记者从市消保委了解到，到目前为止，市消保委收到的有关“双11”的消费投诉大大少于去年。

周丽娟介绍，电商消费维权直通车平台是全国性网络消费维权平台，由中消协于今年“3·15”期间宣布启动，并于4月正式上线运行。电商消费维权直通车平台已覆盖了国内17家市场占有率较高的一线电商企业，包括淘宝网、京东商城、苏宁易购、唯品会、亚马逊、1号店、聚美优品、国美在线、携程网、去哪儿网、优酷土豆网、风行网、美团网、大众点评网、饿了么、网易考拉海购和滴滴出行。中消协要求入驻平台的电商企业加派人员处理一般投诉7个工作日办结的规定，及时高效处理消费者投诉。宁波作为试点城市，已针对该平台举办了业务及操作专项培训。

在没有电商消费维权直通车平台之前，网络消费的维权方式是按辖区管理规定进行维权。消费者异地投诉电商，往往要在多地消协间转办，而电商消费维权直通车平台开通以后，消费者涉及电商企业的消费争议，可通过已加入电商消费维权直通车平台的各级消协组织进行投诉，受理案件的消费者协会将投诉直接移交给电商企业，真正实现了网购消费者、消协与电商三者之间的无缝对接，大大降低了消费者的维权成本。

现在，除了全国性的大型电商平台已经接入这个平台之外，各地消保委正在积极引导本地具有影响的电商和直营企业加入。周丽娟说，宁波的服装、家纺、小家电等有不少全国知名的网络直营企业，如果这些电商企业能够接入这个平台，将更好地维护全国消费者的权益，同时也将大大减少企业应对投诉的精力和成本。目前，宁波消保委正在全力做好本地电商企业的数据摸底和统计工作，着手发展更多符合资质条件要求的电商企业（平台）加入直通车，方便更多消费者维权。

记者 毛雷君

# 超市、电影院首签入驻

约10万平方综合体 火线聚集中

55m<sup>2</sup>旺铺 层高6.2米 均价1.8万/元

存1万享88折，优享客户卡抢办中！

联丰路车流滚滚 / 大社区人潮滚滚 / 综合体商机滚滚

抢铺热线 8805 5555 展示中心地址：联丰中学院路口

投资商：浙海投资集团 开发商：宁波华龙投资建设有限公司

本广告所示文字、效果图等仅供参考，不构成合同内容。最终以商品房买卖合同和规划批准文件为准。浙海房产（2014）第054号、（2016）第007号（本价格一周内有效）

浙海商业广场

