



“双11”第一波高峰，顺丰网点忙碌而有序。

今年“双11” 宁波快递行业 揽收、派送均实现 两位数增长

“您的快递将由快递员派送”“您的包裹已送达驿站”……伴随众多快递包裹的收件电话、短信提示，今年“双11”落下了帷幕。

据国家邮政局监测数据显示，今年11月1日至11日，全国邮政快递企业共揽收快递包裹52.64亿件，同比增长23.22%；日均业务量是平日业务量的1.4倍，再次刷新纪录。其中，11月11日揽收快递包裹6.39亿件，同比增长15.76%，是平日业务量的1.87倍。

1 两轮高峰，揽收、派送均实现两位数增长

宁波市邮政管理局统计数据显示，11月1日至4日，宁波快递业务处理量达4694.05万件。其中，揽收2544.13万件（出港件，是宁波发往全国各地的快递），同比增长14.94%；派送2149.92万件（进港件，派送至宁波市民手中的快递），同比增长17.93%。11月11日至12日，快递业务处理量2817.4万件。其中，出港件1713.1万件，同比增长19.7%；进港件1104.3万件，同比增长32.3%。在出港件中，服装、家居用品、保健品、食品等类目排名靠前。

另据宁波跨境综合服务平台数据显示，10月31日20时至11月11日24时，宁波海关累计接收跨境电商零售进口商品申报清单货值32.1亿元，同比增长6.92%，再次摘得全国跨境综试区城市桂冠。

“今年，宁波跨境零售进口商品结构有了新改变，保健品后来居上，首次超过美妆用品成为销售榜第一，销售额约占总货值的45.5%，美妆用品占比为23%。”宁波海关自贸处综合科科长陈开颜说。

记者还注意到今年一些细分门类的数据表现也颇具亮点。例如，在送往四明山区的快递件，11月11日、12日共达近3800件，“快递下乡”带来的通畅，也让住在“四明山心”里的居民和这场购物狂欢有了充分的“互动”。此外，这两天，超过7000件的象山港海鲜通过宁波快递企业发达的冷链和航空“绿色通道”，上了全国更多家庭的餐桌。

2 更淡定的派收体验

11月13日，算是今年“双11”最后一个业务高峰。在宁波东部新城的一个小区，记者遇见了韵达快递小哥王师傅。时近中午，王师傅正在派送他的第三车快递。“这一轮主要是‘天猫件’（市民在天猫上下单的快递），量还是蛮大的，今天我差不多要送1000件，平时只有500多件。”王师傅一边熟练地扫码开箱投递，一边跟记者算着他的业务量。

不过，他也表示，今年的工作量远未多到“让人无法承受的地步”。事实上，最近几年的“双11”，已经没有以前那种“孤注一掷”的感觉了。

“我送了6年的‘双11’快递，第一年真的受不了。当时，后半夜就开始揽件，一直忙到早晨六七点，回去睡几个小时又开始送件，一直要送到夜里10点多。”王师傅说，除了两轮高峰拉平了行业的工作量外，应对更有经验也是大家从容的原因之一。“现在，我们网点很早就开始找临时工，不管最后用得上多少人，有准备总会更轻松一点。而且，任务流转、时间安排也比以前更科学。”

而说到“双11”的“最后一公里”用户体验，记者在采访中发现，今年，消费者的评价更多是正向的。

“我有7个快递，快的隔天、慢的48小时基本也都到了，今年收件比较平稳，也没有出现丢件的情况。”市民周先生说，与往年半夜都能看到快递小哥在小区里“摆地摊”的场景不同，今年就连驿站都不算“爆仓”。

有意思的是，更多消费者也已经接受了去驿站、快递柜取快递而不是享受送货上门。

“我们楼下有丰巢，小区外也有寄存的驿站。快递多的时候，我还是愿意自己去拿，相互理解嘛。偶尔接到顺丰或中通的师傅说上门送件，竟然还有惊喜感。”市民王先生笑称。

3 更多元化的业务

“动作多”似乎是今年下半年中国快递行业的关键词之一：10月底，极兔完成上市。这之前，菜鸟也开启IPO之路。前几天，百世快递拟从美股私有化，京东物流升级港澳物流，顺丰继续内生外延全球布局，菜鸟则在“双11”期间推出“预售极速达”……快递龙头企业动作频频，让行业的转速“越来越快”。

每年“双11”，考验的既是快递企业的运营能力，也是业务能力。因此，各家快递企业也围绕“双11”挖掘着业务的新边界。

11月13日，结束了今年“双11”发货工作的中邮服饰1号智能云仓渐渐安静下来。这个由宁波服装龙头雅戈尔集团与中国邮政宁波分公司共同打造的“发货仓”，是集智能化、标准化、自动化为一体的全国服饰标杆仓，也是这些年全国“快递进厂”的优质模板。

据统计，11月1日至12日，中邮服饰1号智能云仓发件量216953件，业务收入近300万元。其中，在11月1日至3日的第一波“高峰”中，该云仓的发件量同比增长率达到惊人的178%。着眼于本地企业需求，结合自身优势为企业个性化定制，让宁波邮政快递和合作伙伴实现了双赢，并由此打开了业务新局面。

同样和本地企业打出完美配合的还有德邦快递。“大家电的快递物流是德邦的优势项目，今年，我们通过服务创新，为方太集团提供了调度管理可视化、末端配送贴身化、售后客服主动化、合作模式多样化的‘四化’服务，通过专业的综合物流管理，提升了客户满意度，保证了客户体验。”德邦宁波区负责人翁女士介绍。

以“快”竖厂牌的顺丰，今年的亮点则体现在“飞行能力”上。8月，宁波顺丰扩建了坐落在宁波机场内的分拨中心，并通过503条异地航空流向，提升了空运物流能力。今年“双11”，顺丰围绕客户需求，快速调动飞机运力，整体件量同比去年增加27%。结合本地产业优势，生鲜类、高端服装、手机类小电子产品成为“打飞的”的主要商品，快递业务和口碑也均获得提升。

业内人士分析，“双11”玩法的改变带来了“削峰填谷”的作用，让快递行业不再焦虑高峰的业务爆单。此外，宁波快递企业也将工作做得越来越细致、越来越有针对性，并进一步立足区域优势，分析本地市场和企业需求。这种找角度“深切”的方式，成为宁波快递企业未来发展的重要模式。

记者 黎莉
通讯员 刘晓阳 康晓娟 周蕾