

快递怎么又涨价了?

快递量价齐升期 服务质量怎么样?

事实看来,“双 11”旺季,确实能明显提振快递行业景气。艾媒报告指出,2018 年业务量与业务收入最高的均为 11 月,业务量和业务收入分别为 58.6 亿件和 648.3 亿元。国家邮政局监测信息显示,仅 2018 年 11 月 11 日至 16 日期间,全国邮政、快递企业处理邮(快)件 18.82 亿件,同比增长 25.8%。

对快递公司来说,受到国庆、“双 11”、“双 12”等消费旺季及快递费旺季涨价的影响,企业往往在第四季度迎来量价齐升期。2018 年,顺丰控股第四季度营收 255.02 亿元,净利润 15.78 亿元,环比分别上涨 11.41%和 105.27%。2018 年第四季度,顺丰控股、中通快递、圆通速递、申通快递和韵达股份的营收和净利润均占全年的 30%左右。

但对于消费者而言,快递费上涨部分能否体现在服务提升方面更为重要。国家邮政局数据显示,2018 年 9 月至 2019 年 9 月,每月快递服务申诉数量均同比下降。2018 年 11 月申诉量为全年次高峰,11 月和 12 月的有效胜诉量则在同比明显减少的同时,环比增加不明显。可见,在快递业务增加的同时,“双 11”期间的快递服务质量正在转好。

但从申诉问题看,2018 年“双 11”过后的 12 月快递延误的问题最突出,占有效申诉的比例为 31.7%,其次是投递服务、丢失短少和损毁。而 2018 年在 11 月之前,快递申诉问题最突出的都是投递服务。记者从广州的中通、圆通等几家快递公司的网点得知,往年“双 11”期间快递延迟一两天送达是常态,部分快递会延迟三四天送达。但多个快递员表示,网点应对“双 11”已不是第一次,今年加派人手的工作正有序进行。

为解决“双 11”期间快递延迟问题,快递和电商企业已有准备。如近期申通在回答投资者提问时表示,快递公司可以利用阿里巴巴对“双 11”期间快递量的预测数据提早做准备。天猫近日也发文规定,在 11 月 11 日至 11 月 15 日期间付款的订单发货时间为 11 月 18 日前,发货期限与 2018 年的规定相比有所缩短。至于今年“双 11”期间快递的表现,还有待考验。

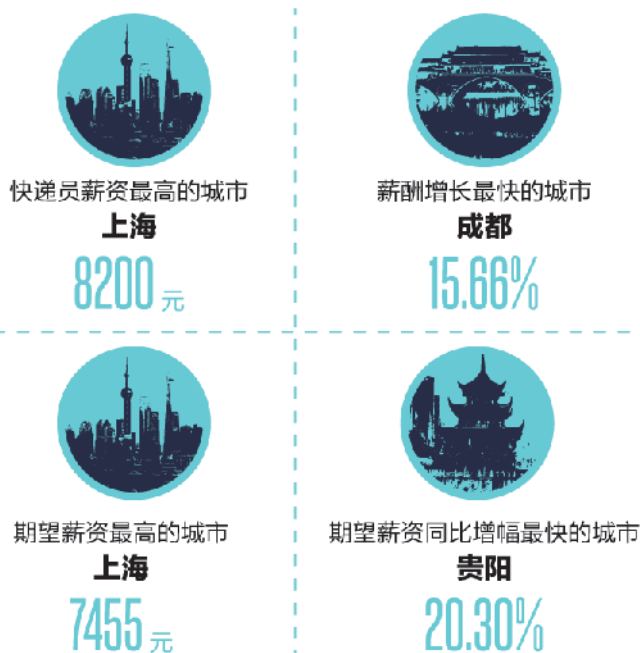
需求太大 导致骑手小哥也来抢生意!?



每到“双 11”前夕,都是各大物流公司抢人的时候,甚至不少外卖骑手也会临时转战物流市场。

数据显示,2018 年 10 月快递员企业需求排名前十的五大城市中,北京、广州、上海、深圳、成都排名前五。

妈妈, 我想去送快递……



这说明,一线城市能够吸引大量快递员从业者,高薪酬和较好的城市环境让一线城市成为求职者关注的焦点。

北上广深和包邮区 扛起“双 11”发货半边天



“双 11”电商的发货峰值并非出现在 11 月 11 日,而是出现在 11 月 12 日、13 日、14 日 3 天,然后逐步消减,并将持续到 11 月 20 日左右。



“双 11”期间,全国范围内快件揽派业务将出现交互式高峰,前期,北京、上海、广州、深圳、金华、杭州等 20 余个出货量较大的城市将出现揽收高峰和转运高峰;



中后期,全国范围内将普遍出现投递高峰,尤其是三、四线城市及农村地区投递压力较为突出。

采访实录 Q&A

看看快递公司怎么说

Q1:涨价是出于哪方面的考虑?

●中通:预测今年“双 11”快件量仍将延续大幅增长态势,全行业将面临空前压力和严峻挑战。旺季期间,快递公司会投入更多的人力物力。此外,场地、运输、用工等费用也会相应上涨,因此,中通快递经过综合考量后主动调整快递费用。

●圆通:为了确保旺季期间快递服务安全、平稳,保障服务质量和客户满意度,企业在快递“揽、转、运、派”各环节上的用人、用车、场地扩容等成本上涨,因此调整快递收费。

●申通:目前没有收到有关涨价的信息。近几年用人和运输成本上涨,快递物流业面临着巨大的市场压力,价格有一定的合理调整也属于正常的市场行为,同时更是为了提升行业的服务质量。

●顺丰:近几年“双 11”期间均没有涨价。

●韵达:目前没有涨价计划。

Q2:对于“双 11”这场“大考”,快递公司准备如何应对?

●中通:智能设备升级,全国多地上线双层自动分拣设备,大幅提升包裹分拣效率。运力大幅增加,自营干线车辆 6700 台,高运力卡车(17 米甩挂车)4000 多台。与第三方人力资源公司建立合作,加强人员储备。

●圆通:圆通全网已充分准备,采取升级智能化设备、开通新航线、全网启用环保袋等多个举措保障今年“双 11”顺畅运行。

●申通:9 月份开始便全网率先启动“双 11”备战工作,全网运力投入超过 5 亿元,新增车辆超过 1 万辆,提前储备环保袋,新建和升级了广州等 60 余个转运中心项目,产能提升近 1 倍。将启用全新的客服数字化管理系统以及 AI 智能客服电话机器人,形成 24 小时服务机制。

●韵达:将通过全自动化流水线提高快件分拣时效,通过多套信息系统提升服务质量,通过使用电子面单简化揽收工作,通过信息管理工作实现售后服务及时响应。还将在末端服务环节提高电子面单使用率、投入使用电动车。

看看消费者怎么说

●洪先生(22 岁,大学生):不理解“双 11”期间快递为何会涨价,发货量大不应该是每单成本下降吗?如果想买的东西是几十块钱,快递涨价几块钱的话可能就不买了。但我“双 11”期间比较常买的都是几百块钱的东西,打的折扣相比上涨的快递费高很多,所以快递涨价对我影响不大。另外还比较担心快递涨价的成本会转嫁到商品上,这一点消费者很难判断。在“双 11”快递涨价期间,我会避免寄快递。

●黄先生(23 岁,微商):照往年情况,“双 11”期间使用的快递会涨价一两元,但我不会把涨价成本转嫁到商品上。“双 11”期间快递公司运货量多,在雇佣司机等方面需要更多成本,所以我理解快递公司涨价的做法。但我更希望上涨的价格可以体现在服务提升方面,缩短运输时间。

总结

我国的快递市场规模已经稳居世界第一,但还存在行业供给体系质量不稳、效益不高等问题,中小企业生存问题将进一步加剧,因此未来行业应以发展质效为重点,着力深化产业价值链。

■“不是在送快递,就是在送快递的路上”,辛苦了!

