

财眼

双11广州小区来了个好“邻居” 菜鸟驿站提供免费保管、多元服务

又到年度双11狂欢季，在铁路局上班的陈先生，虽然下班还是常常在晚上9点之后，不过再也不用像往年那样一出公司就心急火燎往家里赶，怕网购商品被扔在门卫那搞丢了，或者摔坏了。

“去年就试过的手机配件，放在门卫处，结果包裹丢了，也没办法。”陈先生说道，但今年，他就可以放慢下班的脚步，或者吃完晚饭出来散步、夜跑的时候再把包裹拿了。自从小区附近开了家菜鸟驿站后，他已经把收件地址改为菜鸟驿站，不管是3C产品还是生鲜，楼下的菜鸟驿站都能免费保管。

位于广州寺贝底侧小区的这座菜鸟驿站，才开了不到三个月，已经大受小区居民欢迎。就算正值双11旺季，但在店主李阿强一刻不停的整理下，一切都显得井井有条。

像这样的菜鸟驿站，广州目前已经有2000多家。它们就像城市里的一个个小小绿洲，通过提供免费保管、按需上门服务，破解了近年来快递行业越发突出的最后100米难题，方便了广大小区居民和快递员。双11期间，广州的菜鸟驿站将延长营业时间，有的会开到凌晨甚至通宵，无人取件机秒取快递，刷脸寄件机轻松寄等黑科技的应用，则更是让大家在年度最大的“报复性消费”季都买得开心、收得放心了。

■新快报记者 郑志辉



■为解决最后100米难题，菜鸟驿站推广多元快递服务。

中国快递高速发展背后的新课题——最后100米之难

近年来，随着下沉市场消费需求增强，电商快递“2元包邮”变得越来越多，甚至还有群众喜闻乐见的“1元包邮”特价商品。大家在一直买一直爽同时，也不由得惊叹中国极致的制造能力和物流体验。

诚然，这样极致的物流成本，一方面得益于我国持续快速建设的海陆空物流网，但更多的还在于快递从业者的艰辛和汗水。

据中信证券统计，全国快递价格洼地义乌快递价格连年下跌，单票价格从2013年的10.2元下降至2019年的3.8

元。今年以来，通达系单票收入已进入2元时代。3月份时，义乌一些快递黄牛甚至开出“8毛发全国”的价格。

根据2020年初中国邮政快递报社发布的《2019年全国快递从业人员职业调查报告》的数据，75.07%的快递从业人员月收入在5000元以下，一线快递从业人员月收入超1万元的占比仅为0.73%。

此外，又由于配送量直接与收入挂钩，超过八成的快递员平均工作时长在8个小时以上。

如此高强度的工作节奏，近年来出

现一些被消费者颇多诟病的末端派送乱象：快递摆地摊，或者扔门口、消防栓、扔小店物业等等，也就不足为奇了。

不少快递员“叫屈”说，“一天下来，打完电话顺利送上门的，还不到一半，剩下一半多都会有各种状况。还有人说，我愿意加钱，能不能帮我送上楼呢。事实是，加钱也解决不了这个问题。就这么多人，怎么跑呢。”

很多消费者也能谅解，“有时候看到快递小哥们跑上跑下，满头大汗的，就算真有不满意，也不忍心打差评或者投诉他们了。”

有了菜鸟驿站，今年双11不一般！

今年双11，很多家附近有菜鸟驿站的广州居民们，都感受到了收货体验跟往年的不一般。

除了不再担心大量快递送到怎么办之外，不用再为快递的安全烦恼外，像黄状鸿小区的居民们，还体验到无接触式的无人取件机秒取快递，刷脸轻松寄件等的黑科技。

据菜鸟方面介绍，今年的天猫双11将是一届物流全要素、全链路数字化的双11。譬如说，今年将首次在双11期间将部分预售商品提前配送到社区，让消费者支付尾款后立即收货。

此外，菜鸟驿站还将普遍延长营业时间，方便大家批量免费保管、随时取到快递。其中，全国3万菜鸟驿站将开到晚上11点；在北上广深杭，六成站点将营业至凌晨。

延时服务之外，菜鸟驿站能够精确预测包裹到站时间，准备好充足的人力、场地，今年将投入超过16万工作人员、增加超过50%场地，保障末端体验。

站长们都说，“平时有要寄存钥匙，帮忙买花买菜，看小孩什么的，尽管说！”

这些站长，就像疫情期间每天义务给小区2000户送菜15小时的武汉“送菜英雄”、90后菜鸟驿站站长苍禹威一样，他们不只是包裹寄存的看护员，还是社区居民生活服务中心的服务员，大伙的好邻居。

治理快递员长期短缺的“良方”——专业保管服务

当然，行业存在这样的隐痛，并不能靠“谅解”解决，还会随着快递量的持续快速增长愈趋严重。

针对行业的这道“最后100米难题”，早在2017年时就有专家提出建议，政府层面应加强城市公共快递末端服务平台规划建设，包括公共快递智能箱和城市公共投递服务中心等设施，将其列入城市公共基础设施计划并安排必要的投资，以解决快递“最后100米”问题。

“从日均1亿到10亿，物流链的末

端革新不可逆转，势在必行。到家、代收、预约上门等多元服务格局是提升最后100米效率，提高消费者体验的重要方向。”在2017年尼尔森《快递最后100米报告》发布会上，专家表示。

在开寺贝底侧菜鸟驿站之前，李阿强其实已经当了4年的快递员，负责达道路一带4个社区。正是通过观察发现，所负责区域的居民以年轻蓝领居多，白天工作时间长基本不在家，小区较老大多为无电梯房，送货上门难、快

递无处存放易丢件，让这里成为快递公司心头难、用户口中怨。所以，这个驿站开了没多久，就受到了这里2000多户居民的热烈欢迎，大家早已把它视作社区一分子了。

广州新塘群星新邮菜鸟驿站站长黄状鸿也有同样的感受，“以前大家要去三四个地方、或者不同的快递柜取包裹，现在到驿站只用跑一趟，不仅可以长期免费保管，还能为有需求的住户送货上门，大家普遍反馈很方便。”

菜鸟驿站，探索推广消费者知情选择权

对像铁路局陈先生这样的消费者来说，菜鸟驿站的出现，相当于改变快递乱象的同时，推广快递派送前的知情权、选择权。

负责片区的快递小哥也很欢迎菜鸟驿站的开设，以往因为收件人不在家，包裹只能放在对方家门口，但是每个月都可能出现丢件，老小区监控设施又不完善，平均下来每个月要赔付几百上千元的丢件费。有了驿站之后，这块的费用就基本可以省下来了。

从最初的免费保管外，2019年5月，菜鸟驿站宣布在杭州全面升级新服务，开始探索消费者可以选择到驿站自提、到柜子自提、送货上门等多种方式收快递。这种多元可选择的服务，区别于单一的自提柜，更方便、安全、专业。

今年10月，菜鸟驿站宣布在全国推出四大举措，在业内率先探索给消费者更大的知情选择权，具体来说，消费者可在线设置是否放驿站、快递包裹试

行派送前“知心选”、包裹首次进入驿站前电话征求许可和智能柜自主设置等。

同时，菜鸟驿站还要求新站点在服务前必须征求消费者许可，站点设立前，须通过直接沟通、语音电话等方式获得用户同意。

快递之外，今年6月，菜鸟驿站宣布将升级为数字化社区生活服务站，通过增加团购、洗衣、回收等服务，让物流末端更贴近消费者。

