

2020

责任共担 价值共创
社会责任卓越案例

菜鸟裹裹:数字化让寄快递更方便 快递员普遍增收 3000 元

中国如今每年的快递量占全球一半以上,是名副其实的“快递上的国家”。人们用快递服务寄礼物、寄闲置、寄特产……无论网购退换、上学、商务、公益还是旅游,互联网寄快递给国民生活带来了巨大的便利。能将几年前人们的“生活痛点”,变成今天的生活方式,菜鸟裹裹在其中发挥了巨大的作用。

目前,菜鸟裹裹寄快递用户已超过2亿人。4年多来,菜鸟裹裹从极速上门、价格透明开始,致力于通过互联网方式方便寄快递,改变了传统上价格不透明、时间不确定、联系不方便、服务态度不好、破损无保障等多种难题。

菜鸟裹裹不断创新寄快递体验,今年5月,寄全球服务上线,5-10天可送达20多个国家和地区;新推出的按需送达上门服务,正陆续覆盖上海、深圳等城市;环保寄服务让用户寄快递可选择使用减塑环保袋,更加绿色。更好的服务,也带来快递员收入提升。相对一般小哥,菜鸟裹裹会提供快递商学院免费职业培训,让专职快递员每月可普遍增收两三千元。

科技为民、科技向善,菜鸟裹裹的“程序猿”们,正用敲下的代码,做了最好的诠释。



小小菜鸟,短短几年重新定义了快递服务

几年前,很多家庭都存着几张快递员的名片,但是电话打过去,快递员或许早已离职。而你拎着包裹气喘吁吁地走进网点,寄快递的收费,可能主要看快递员心情。

2015年,菜鸟内部创业项目菜鸟裹裹启动,就是瞄准寄递双方的痛点。过去几年来,体验提升,从传统上价格不透明、时间不确定、联系不方便等多种难题开始。

现在,你只要打开手机里的菜鸟App,或者支付宝/微信的菜鸟小程序,不出两个小时,就会有快递员上门了,平均上门仅50分钟,而且收费

标准统一,“放心寄”服务确立业内最高赔付标准。用户曾经的痛点,已一扫而空。

媒体测评显示,菜鸟裹裹对比其他快递上门最快,最短仅用28分钟。同时,菜鸟裹裹快递员开箱验视、核验身份和取件码等操作流程规范,包括送达时效在内,综合体验得分第一。

另外,在网购、闲置、社交、支付等场景下,菜鸟裹裹与淘宝、天猫等电商平台打通,带来0元寄、0秒退服务;与闲鱼一起,“隐私寄”更方便;微信、支付宝菜鸟裹裹小程序也

可寄件,带来2亿人快递生活新方式。

随着按需送货上门试行,也将改变快递上门的痛点。此前,菜鸟裹裹寄件按需送达上门已在上海、深圳等地推出,受到用户欢迎。

目前,菜鸟裹裹已覆盖全国2800多个区县,同时,随着寄全球服务5-10天可送达20多个国家和地区,不仅价格更优,送达更快。数据显示,华侨亲属、留学生父母占到寄全球用户六成,主要目的地为美国、中国香港、加拿大,85%的快递为生活、防疫用品和食品。

始终重视“服务质量之根本” 带动快递员月均增收3000元

在又好又快的快递服务背后,菜鸟裹裹连接的是数十万奋战在一线的快递员。如何能让快递员提升收入,从而让平台与快递员之间形成良性的互利互惠生态,是菜鸟裹裹一直在思考的问题。

菜鸟裹裹是通过算法优化来创造新价值。当大量快递员、网点、承包区、驿站和代寄点等纳入线上平台,算法代替人力支出,使得快递的分派成本降低。目前菜鸟裹裹寄快递的客单价为十多块,一单基本相当于多单电商件的利润,每年给行业带来了100多亿增量。

业务增长,也带来了快递员收入的提升。今年7月,菜鸟裹裹披露的数据显示,在更好的服务前提下,比一般小哥,菜鸟裹裹专职快递员每月多收入3000元;在全国,上海、南京、杭州、天津、北京等5城,是快递员收入最高的城市。

在广州,海珠区新港街道菜鸟裹裹网点的快递小哥黄灿辉,2019年9月入职,现在日均配送150-180单,服务范围覆盖学校、商业区、住宅区,月收入基本在1万元以上。日前,刚刚忙一波双12的黄灿辉告诉记者,他之前也干过七八年的快递员。对比以前,现在月收入增加了2000元左右。遇上双11、双12这些高峰期,最多一天要寄300多单,月收入接近2万元。这样的忙碌生活,他觉得“很值得,很有盼头”。

除了业务增收外,菜鸟裹裹还一直在为快递员工作生活提供更多、更好的保障,像春节返乡免费高铁专列、夏天的爱心冰柜、秋天的快递员度假、全年的天气补贴,等等。同时,菜鸟裹裹推出菜鸟包裹侠App,专门为快递员提供了裹裹派单、短信云呼等便捷服务,每天可为每个快递员节省1-2个小时,每月可以省一二百元话费;菜鸟包裹侠的商学院和商城服务,满足快递员日常生活和学习成长所需;菜鸟包裹侠提供的保险、贷款福利,累计已为近万名快递员提供保险和贷款服务,解除医疗、意外伤害后顾之忧。

数字化、绿色,推动传统快递向互联网快递迈进

在互联网环境下催生的菜鸟裹裹,在解决传统的线下快递痛点、难题时,采用了业界此前未有的数字化思路和解决方案,包括:树立快递员2小时上门取件的时效标准;在菜鸟App上明码标价,推出了全国标准化的价格体系;在淘宝系App内进行退货、二手交易等寄件时,可享受“丢损必赔”服务。

菜鸟裹裹为提高整体快递履约质量,还通过数字化方式为网点和快递员履约服务,连接更多网点,改抢单为直接派单,选用快递公司的专职快递员。

在带来全新的寄快递的服务体验与标准后,菜鸟近年来已开始用新科技和数字化技术探索下一代的快递体验了。

首先,零距离、零等待的自动寄快递神器来了。菜鸟裹裹寄件机这一黑科技是菜鸟裹裹推出的智能IoT设备,提供一站式寄快递服务,目前已在25省份率先落地。它不仅可以随时寄快递,不用等待快递员,而且操作方便,可以自助称重、支付,让寄件价格更加透明,疫情期间

还能减少不必要接触,因而广受用户欢迎。

今年9月,菜鸟裹裹推动“绿色寄件”环保公益新选择。据介绍,“绿色寄件”专属环保袋由秸秆、陈化谷物等可再生原料参与制作,通过环境保护部颁发的中国环境标志认证。与同尺寸的其他快递袋相比,每个环保

袋在生产环节可直接节省4.4g塑料,每个绿色寄件快递可减少碳排放量11.69g。

菜鸟人士预计,通过绿色包裹、绿色回收、绿色配送、绿色智能等方式持续推动绿色环保,每年能让数亿个快递包裹实现不同程度轻量化、可循环、可降解。

