快递“最后一公里”终端自提配送模式研究

陈芝韵 曹海林

昆山登云科技职业学院

DOI:10.32629/ej.v2i6.326

[摘要] 随着电商的快速发展,快递“最后一公里”问题成为快递企业面临的最大问题,为解决这一问题,快递终端配送模式做出了新的尝试,催生了电商以及快递行业青睐的终端自提模式,有效的解决“等快递”、最后一公里大量人力资源成本支出等问题。

[关键词] 快递; 最后一公里; 终端自提

引言

据中国电子商务研究中心分析:中国电子商务交易额已经超过美国成为世界第一,网购已成为如今消费者购物的一大主要途径,2018年双十一天猫全天成交额2135亿元,全网总销售额突破3000亿元人民币,产生包裹18.82亿件,创下历史新高。电子商务的高速发展促使快递业务量逐年上升。快递“最后一公里”问题成为,一大批解决快递“最后一公里”难题的快递自提点、快递超市、智能快递柜应运而生。快递“最后一公里”的配送已经成为行业的瓶颈,也是一个高度关注的社会问题,值得我们去分析探讨。

1 快递“最后一公里”存在哪些问题

(1)客户被动等收快递:网上购物后客户会去查物流信息,估量包裹到货时间,并在估计的时间内呆在家里等快递,但有时候因为有事外出而不能及时取包裹。对于快递收件人而言,及时、准确、方便等核心诉求很难得到高质量的满足。(2)收派员等客户取快递:对于快递公司而言,快递的终端派送是一个业务量巨大、劳动密集、成本高昂、投诉较多的环节。在日常的快递派件过程中,由于收件人不在家,电话打不通等原因导致快件无法顺利派送,送货速度慢、快递签收难等问题致使快递企业和客户之间难以协调。(3)客户信息泄露:目前的快递地址无论是收件方还是寄件方,都会写上自己的住宿地址或则工作单位地址,一些不法商家在网上公开兜售快递单客户信息,客户的信息安全得不到保障。

2 终端自提——快递“最后一公里”配送模式

为了解决最后一公里难题,快递配送模式不断做出新的尝试,在交付环节通过自提方式来解决投递率低等问题。终端自提是一种建立在电子商务发展基础上的新型业务,由快递企业统一将快件安置于某处,再由客户自提回家。它是电子商务结合线下物流、快递、仓储而产生的一种新型的快递包裹收发模式。终端自提,可以成为快件“最后一公里”问题的有效解决方案之一。目前有以下几种运作模式。

(1)“门卫”自提,是指校区、社区的保安代理收取快件,收件人到门卫自提,降低了门到门成本。这种自提模式在企业,社区,学校普遍存在。(2)电子商务公司组建的快递自提点,如菜鸟驿站,由阿里巴巴旗下菜鸟网络发起,有个体、连锁、物业、校园四种渠道通过建立面向社区和校园的物流服务平台,为用户提供包裹代收、代寄等多元化的最后一公里服务。(3)便利店模式:电子商务公司或者快递公司与便利店合作模式的快递自提点,这是一种具有很强操作性的模式。便利店代收快件是一种集电商、快递企业、便利店和消费者于一身的共赢模式。例如,顺丰与7-11便利店合作,韵达与十足便利店合作,利用便利店自有的配送系统向各店配送快件以及利用便利店24小时营业,可随时取货等优势;可以提高分拨中心到配送点的效率,也不会占用公共空间,一定程度上可以合作让便利店服务员做配送员,提高配送员素质。利用便利店的网点优势,更进一步深化O2O

业务布局,从而满足不同层次的需求。另外,菜鸟为各大电商、快递企业、便利店提供了一个良好互利共赢平台,将大小便利店整合起来,形成一个全国性的代收快递的站点——菜鸟驿站。其运行效果可以降低快递企业的配送成本,提高快递企业的配送效率以及增加便利店的营业收入;保护消费者的信息安全,解决无人在家收货的尴尬局面。(4)智能快递柜:它是一个基于物联网,能够将快件进行识别、暂存、监控和管理的设备,与电脑服务器一起构成智能快递投递箱系统。以丰巢智能快递柜为例,顺丰联合中通、申通、韵达、普洛斯成立了丰巢科技有限公司,研发面向所有快递企业的丰巢智能快递柜并在各大城市广泛应用。

快递员定期将快件送至快递柜终端放入大小合适的箱体,系统通过短信发送提取码给收件人。收件人收到有提取码的短信通知后,到对应自提柜输入手机号和取件码,系统检测无误时,自动打开相应柜子,用户取件,关门同时默认签收。这个过程是人与自提柜之间的指令交互,现有的人机交互环节主要有寄件、取件及支付。同时,智能快递柜还具备货到付款、实时监控、退货评价等功能。这种智能快递柜前期投入成本较大,但从长远看,可以有效降低配送成本,提高配送效率及客户满意度。

3 自提模式的劣势分析

自提模式方便快捷,从一定程度上减轻了快递服务在人员、时间上的压力,解决了快递“最后一公里”配送压力大、成本高等难题。但是,自提模式在实际操作过程中并未那么理想,也会遇到一些问题。这里以目前最普遍的智能快递柜和便利店模式为例,分析它们存在的缺陷。

(1)智能快递柜。面临当快件受损或丢失情况下的责任追加问题,消费者权益维护的过程更加复杂。有的自提柜内包裹不能及时提货,会造成长时间的滞留,降低快递柜的利用率,如向收件人收取一定滞留费,可能会造成顾客的不满。另外,快递柜占用空间大,存储空间有限,存储量有限,对于长、大、异形的包裹无能为力。对于包裹量大的小区或学校来说,无法满足。自提柜成本高、后期维护修理费用不容忽视。(2)便利店自提。在快递公司盈利方面,与便利店合作成本较高,对于空间有限的便利店,要专门留出部分空间存放包裹,存在一定难度。同时,加大了便利店的员工工作量,工资成本加大,公司必须支付一定比例的收入给便利店,但由于收费标准不一,快递公司未必能达到预期的盈利目标。此外,便利店员工的服务态度和专业化方面,都没有办法和专业的电商和快递企业相比较。因此,对于自提便利店,必须做好员工的培训工作,提高服务水平和数据信息系统。

4 结论

根据现代物流快递行业的发展趋势,企业将不断提出降低运营成本,提高派送质量和客户满意度,包括提出对客户信息保护等要求,“等快递”逐渐向“取快递”的方向转变。这也是快递企业追求低成本、高效率、短时间、健康发展的必然要求。然而,尽管终端自提模式方便快捷,但仍处在市场的成长期,大多数消费者思想观念仍停留在送货上门上,还没有普遍

西安市户籍新政的人口学分析

王文超

天津财经大学

DOI:10.32629/ej.v2i6.297

[摘要] 近年来,争夺人才已经成为各大城市提升综合竞争力,提高城市的可持续发展能力的关键,各个城市的户籍新政也是层出不穷。本文通过对西安市户籍新政的人口学研究,分析西安市实施户籍新政给西安的人口结构、学历结构和人口老龄化程度的影响,并探讨了西安市实施户籍新政成功的原因以及实施的措施。

[关键词] 户籍新政; 高学历化; 人口结构

户籍新政虽然从2014年就已经逐步开始,但是一直没有引起各大城市的广泛关注。自从2017年3月,西安出台了史上最宽松的“三放四降一兼顾”的户籍新政后,户籍新政才映入各个二线城市的眼中。尤其是新一线城市竞相出台了力度空前、更加全面的易操作的户籍新政。从而促进产业升级调整、优化人口结构和缓解人口老龄化的问题迎刃而解。

1 出台的背景

1.1 计划生育使得劳动力短缺

1982年,我国实施的计划生育政策有效地控制了人口总量的增长。但是,随着我国进入经济新常态,这种由计划生育政策带来的人口数量减少,劳动力短缺,导致了各大城市在发展过程中面临很多挑战。虽然在2015年放开生育政策,但是因为多年计划生育观念的影响,再加上养成一个成年劳动力的时间成本,二胎时代的带来并没有给西安市的劳动力数量带来明显的变化。因此,流动人员成为增加城市劳动力的主导力,那么如何吸引人才则成为了各个城市关注的重点,户籍新政应运而生。

1.2 人口老龄化程度加深

如果一个地区或国家的65岁以上老年人口占人口总数的7%,就说明这个国家或地区就已经进入老龄化,这是国际上对人口老龄化程度的一个界定标准。从西安市统计局的数据中可以分析的,西安在2010年65岁及以上人口占人口总数就已经达到了8.46%,而在2017年就已经达到11.17%,老龄化程度在连年上升。尤其是西安市的老龄化发展是由于进行计划生育政策促使生育率短期下降的这种外在影响导致的,所以西安市属于典型的“未富先老”。西安市通过出台户籍新政引进高层次的青年人才,其原因之一也是为了减缓老龄化的程度,从而加强城市经济和社会活力。

2 西安市户籍新政改革进程

西安市的户籍新政改革正式进入大家眼帘色是在2017年3月1日出台的“三放四降一兼顾”简称“人才新政23条”的落户政策,这也是西安史上最宽松的落户政策,户籍新政以人才优先、人才为重、唯才是举的理念,配套户籍、人才、创新创业三位一体的全方位新政措施,加持“引、育、留、用”全面的引人体系,使得西安以开放、包容姿态迎接全世界各地的青年才子,在2017年上半年的全国人才净流入量中获得第

四的好成绩。

接受这种自提方式。企业还需要不断的整合已有的物流资源,提高派送质量和服务效率;加大宣传力度,并通过减免运费、口碑效应等方式,引导消费者,改变投寄观念,以实现终端自提的目的实现。

[参考文献]

[1]陈耀庭,黄和亮.我国生鲜电商“最后一公里”众包配送模式[J].中国流通经济,2017,31(02):10-19.

[2]张大成,张一祯.社区物流终端配送服务模式创新研究[J].商业经济

从2017年3月1日正式实施《关于进一步引进人才放宽我市部分户籍准入条件的意见》的户籍新政开始,历经1年时间,到2018年4月,西安一共经历了从部分户籍准入条件到2017年6月份放宽学历型人才落户的年龄限制、2018年1月的凭身份证、毕业生即可办理落户、2018年2月个人落户一站式办结、2018年3月的凭借学生证、身份证在线落户,开通“掌上户籍”绿色通道到2018年4月的35周岁以下企业法人、股东和员工即可落户的7次户籍升级调整,短短一年时间,从缩短办理时间、放宽准入条件、简化办理流程到空间时间上的线上落户,可以体现出西安市力求更多招揽人才的同时,也时刻注意着人才真正需求。一次次放宽落户条件,不断升级落户政策,体现出西安市对人才释放出的强劲的“吸引力”。

3 户籍新政对人口结构的影响

3.1 户籍新政使得人口数量暴增

2017年迁入并落户的总人数是25.74万人,同比增长为340%,而根据户籍新政落户达到了13.95万人,占迁入总人数的54.20%。仅仅9个月,户籍新政落户人数占据全年迁入总数的一半还多,说明新政起到了吸引人才、广纳英才的作用,为大西安的格局和体量建设打下夯实的基础。到2018年末西安市常住人口为1000.37万人,较上年增加38.7万人,使得西安一举进入超大城市圈。而2018年迁入的新西安人接近80万,迁入人口量是2017年的3.11倍。说明不断升级和调整的户籍新政是正确的执行方向,也是青年人才对大西安的认可。

3.2 户籍新政使得学历结构持续优化

从2017年3月实施户籍新政以来,到2017年12月,西安市按照户籍新政落户139458人,其中,学历落户共114049人,占户籍新政落户人数的81.78%;全年落户西安人数25.7万人,引进各类人才20.9万人;2018年迁入的新西安人接近79.7万人,其中博士以上1253人,硕士研究生26762人,本科生237543人;人才引进32126人,学历落户和人才引进共占迁入人口的63.5%。仅2017和2018两年,全市净迁入人口达88.79万人,本科以上学历落户的人口和人才引进落户的人口占落户总人口的近40%,无疑是优化了西安市的学历结构。

研究,2016,(01):114-116.

[3]王珂.快递业自动化物流终端设备技术研究[D].云南财经大学,2012,(02):98.

[4]谭述芳.我国快递配送最后一公里问题研究[J].商场现代化,2015,(03):62-64.

作者简介:

陈芝韵(1981--),女,苏州人,讲师,硕士研究生,研究方向:物流管理。