

外卖平台及时配送问题分析

——基于安徽师范大学皖江学院赭山校区

沈平¹

(安徽师范大学 皖江学院, 安徽 芜湖 241000)

【摘要】: 随着互联网平台功能的日益完善,线上点餐越来越便捷,所以外卖对我们日常生活的影响也越来越明显。点外卖已经逐渐成为一种习惯。然而随着外卖需求的爆发式增长,外卖行业也暴露出一些弊端,比如及时配送效率低、平台功能不完善、送餐员缺乏专业培训等问题。通过对安徽师范大学皖江学院校园外卖配送现状以及学生对于及时配送态度进行调研,基于校园配送的特点,提出针对校园及时配送问题的对策,为完善优化外卖配送提供参考。

【关键词】: 大学校园 外卖平台 及时配送

【中图分类号】: F27 **【文献标识码】:** A

0 引言

在如今的校园中,外卖逐渐受到在校大学生的青睐,由于可供选择的口味众多以及网络的便捷,只需一部智能手机,一个电话就能解决一日三餐,足不出户就能享受美食。但是这同时也导致了社会整体外卖订单数量的攀升。然而各大外卖平台一时难以满足外卖需求数量的激增,不得不以牺牲服务质量来换取服务数量,进而也对校园配送产生了一些影响。例如配送的及时性无法得到保障,学生群体对于满意度的需求无法得到满足。本文主要以校园配送为研究对象,以保障外卖平台及时配送为出发点,以提高消费者满意度为目的,针对外卖及时性的问题,提出优化校园外卖配送方案。

1 校园外卖及时配送的影响因素及分析

作者团队针对安徽师范大学皖江学院赭山校园区域做了一次关于外卖平台及时配送问题的调研,共发放400份问卷,收回377份有效问卷,学生群体涵盖大一到大三,男女比例1:2。通过团队的问卷调研和实地观察,我们了解了校园外卖配送的现状,也发现了一些影响外卖平台配送的因素和存在的问题。

1.1 当前校园外卖的配送现状

经过调研发现,学生一般通过饿了么外卖、美团外卖、百度外卖等APP平台订取外卖。而学校周边的小吃店和餐饮店也会根据学生群体的这一喜好,大多选择在上述外卖平台注册成为商家。但仍然存在部分商家以电话订餐或者卡片订餐获取外卖业务。

¹**基金项目:** 2019年安徽师范大学皖江学院大学生科研创新基金项目“基于安徽师范大学皖江学院赭山校区外卖平台及时配送问题分析”(KYJJ-201922); 2019年安徽省大学生创新创业训练计划项目“外卖平台校园区域及时配送问题研究”(201913617039)。

作者简介: 沈平生(1998-),男,汉族,安徽舒城人,本科,安徽师范大学皖江学院,主要研究方向:物流管理。

即使是通过外卖平台订餐,配送的方式也会多种多样。以饿了么为例,王仙雅曾在研究中指出,饿了么采取差异化人员匹配模式,即在送餐员的调配上实行差异化。对于平台上入驻的品牌馆,由饿了么专职员工配送;对于其他餐馆,由众包或加盟伙伴配送。

通过对皖江学院赭山校区的调研发现,38.9%的学生每周使用外卖服务的次数在2次以下,43.9%的学生2次至5次,12.8%的学生6次至10次,4.4%的学生10次以上。由此可以看出大约六成左右的在校大学生是经常使用外卖服务的。然而外卖行业却仍存在很多问题,这些问题不仅制约了外卖平台的发展,也严重影响着消费者的体验,降低用户对于外卖平台的满意度。

1.2 校园外卖及时配送的影响因素

通过问卷调研和实地观察,本文总结了以下对校园外卖及时配送造成影响的因素。

1.2.1 平台方面

系统平台作为送餐员与消费者之间的连接渠道,能否及时有效的更新数据,也间接影响着消费者的体验。外卖平台所属送餐员的工具决定着每日的配送速度和质量,如送餐员所使用的送餐箱不仅影响餐品在配送过程中的完整度,而且关乎食品安全卫生问题,好的工具使配送事半功倍。此外,由于每位送餐员在配送过程中的订单数关乎外卖平台的及时性,所以如何有效管理送餐员,完善平台功能,提高平台数据更新的速度,进而满足消费者的需求将是各大外卖平台需要特别重视的地方。

1.2.2 用户方面

用户对于送餐员的响应性也影响着外卖平台及时配送的效率。以校园配送为例,送餐员在到达宿舍楼下后会电话联系学生下楼取餐。学生在接到电话通知后取餐的这段时间送餐员会在楼下等待,每一位用户的响应性叠加在一起制约着送餐员的配送速度。而且用户所处的地区也会影响送餐员的配送速度,例如高校园区对于非机动车的限行。

2 校园外卖及时配送存在的问题

2.1 平台系统功能不完善

目前外卖平台的功能仍有很大的提升空间。例如配送信息的及时更新。消费者只能在APP平台上查到送餐员与自己的距离。由于对送餐员路线的未知,往往会出现送餐员携带自己的外卖一直“绕”着自己跑,或者离自己越来越远的现象。而且用户也不知道送餐员目前手上有多少订单,第几单会是自己的订单。此外送餐员与消费者之间的联系方式单一,送餐员在通知消费者取餐时仍需电话联系。这样不仅占用送餐员宝贵的配送时间,而且在驾驶交通工具时拨打电话也存在安全隐患。

2.2 平台管理不到位

各大外卖平台大多依靠第三方公司劳务输出人员来承担送餐任务,或是通过众包的形式聚集社会闲散人群进行送餐服务,送餐员的素质无法得到保证。而且送餐员这个岗位流动性强,无法形成有效的管理。送餐员缺乏正规的培训,送餐工具无法得到统一。部分送餐员提前点击送达,欺骗消费者。这些行为的发生不仅影响着消费者的体验,还降低了用户对外卖平台的满意度。

2.3 用户取餐不及时

根据调研发现,33.70%的同学点外卖是因为懒得出门,这也是被调查群体中大部分人点外卖的主要原因。学生点外卖时,所留地址大多是寝室。送餐员送达后需要联系学生下楼取餐。学生或许是因为楼层原因或者懒惰,往往要花费好几分钟才会下楼取餐。

为了避免意外的发生,送餐员往往会在楼下等待,亲自将餐品交到学生手上。如果是室友代取,送餐员也会与其核对信息。用户取餐的不及时,不仅影响送餐员对于订单配送的及时性,也增加了餐品被盗和餐品被误拿的风险,进而影响用户的消费体验。

2.4 校园安全隐患

由于外卖高峰期与学生下课时间重合,非机动车在校园内的肆意穿行严重威胁学生的安全,学校安保处也难以管理。各高校为了考虑学生安全,限制非机动车在校园内通行。这也导致送餐员往往在学校门口需要将非机动车停放在保安室边上,改骑共享单车在校园内配送。然而学校门口所停放的单车数量有限,而且送餐员改用单车配送不仅需要增加在校内来回的次数,还会严重耗费配送时间。

3 针对校园外卖及时配送问题的对策

接下来,针对已有的问题,本文提出了几点相关建议。

3.1 完善平台功能

3.1.1 新增送餐员的路线规划功能

对于送餐员而言,由于外卖需求的广泛性,送餐员往往需要穿越大街小巷,走遍城市的每一个角落。导航对于送餐员来说是相当重要。然而送餐员所登录的平台仅仅只能看到订单分布的大概位置,无法提供精确导航的功能,仍需要转入高德地图、百度地图等APP。但是在转入导航APP后,又容易丢失其他订单的信息。送餐员往往需要在两者之间来回切换,不仅浪费时间而且还会出现位置不匹配等问题。新增的路线规划功能,不仅可以让送餐员在使用精确导航的同时在地图上还会显示其他订单的地点信息和预计送达时间,这也为送餐员节省了安排配送计划的时间。

对于消费者而言,通过外卖平台可以时时看到送餐员的位置以及路线规划,有利于消费者合理安排时间,还会增加消费者对于送餐员工作的支持与理解,提高对于外卖平台的满意度。消费者通过登录APP来查询送餐员目前现有的订单数以及规划的送餐路线,从而提高用户对于订单信息查询的满足感。实验心理学家赤瑞特拉(Treicher)通过大量的实验证明,人类在接受的信息中,通过视觉获得的占83%,听觉占11%,嗅觉占3.5%,触觉占1.5%,味觉占1%,这说明视觉是人们接受信息的主要通道。在等待心理十原则中:不确定的等待比已知的、有限的等待时间更长。焦虑使等待看起来比实际时间更长,消费者会感到自己的等待时间失去了控制。因此增加外卖平台中用户可以查询的内容,会减少消费者的焦虑,从而避免负面评价的出现。

3.1.2 新增送餐员订单管理功能

配送及时性不仅是消费者特别关心的部分,也是外卖平台的核心竞争力。外卖平台配送的订单分派主要由系统派单和人工调度组成。限制每位送餐员在每一次配送过程中所接的订单数,将送餐员当前手上的订单数以及配送顺序显示在用户平台上。送餐员手上的订单数不仅影响着配送的速度和效率,也影响着送餐员的收入。由于每个订单都有严格的时间限制,如果送餐员一次性接的订单过多,容易出现订单超时或者严重超时,更有被消费者差评的风险,从而导致送餐员被平台罚款。以外卖需求高峰期为例,每一位送餐员会分配到6笔甚至以上的订单。作者在调研中发现送餐员在配送的过程中会先取完所有订单的餐品,然后依次配送。因此,最先被接收到的订单容易超时。

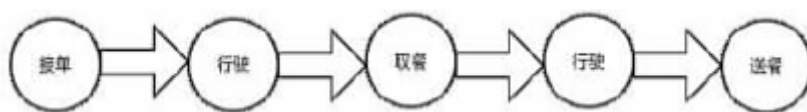


图 1 送餐流程图

调研结果显示, 3/4 的送餐员在配送 6 单时都会出现订单超时现象, 甚至是严重超时的现象。订单超时不仅影响着外卖平台配送及时性的水平, 也让送餐员受到了来自平台的处罚。因此, 外卖平台应适当的限制送餐员在一次配送过程中接到的订单数并提高每单的配送提成。此举不仅可以保证送餐员的收入, 还提高了平台配送的及时性水平。

根据作者在校园收集的调查数据, 43.9% 的学生愿意接受在现有配送提成基础上增加 5 元以下的配送提成, 这也为外卖平台提高每单的配送提成提供了可行的基础条件。

3.2 强化平台管理

3.2.1 工具设备统一

统一规范的交通工具和送餐箱不仅代表着外卖平台的实力, 更树立了品牌形象。对于交通工具的规范可以有效的避免通行限制, 还提高了配送速度。送餐箱更是关乎食品卫生安全问题, 也是消费者最重视的方面。干净卫生、体积合适的送餐箱既解决了食品在配送过程中的卫生问题, 又实现了空间最大化的利用。外卖平台应对所属的第三方外包公司和众包公司严格要求工具设备的统一。

3.2.2 强化人员管理

各外卖平台大多依靠第三方外包公司和众包公司提供送餐员, 难以对送餐员进行有效的管理和培训。未经培训的送餐员往往没有品牌形象意识, 而且服务水平较低, 素质水平参差不齐。送餐员是维护外卖平台形象的关键。外卖平台应当定期派遣专门的工作人员对送餐员进行培训, 落实确认送达后的照片收集工作, 并将完成情况纳入绩效评价。外卖平台定期对送餐员进行考核, 将考核成绩也纳入绩效评价。外卖平台的工作人员对外包公司或众包公司的管理进行监督, 根据送餐员的考核情况进行评级, 依据评级对第三方公司予以补贴。

3.3 规范校园通行

3.3.1 加强安全意识宣传

工作人员在对送餐员进行培训时要强调安全意识, 在送餐的过程中注意安全行驶, 在人流流动大的地方减速缓慢通行。既要对自己负责, 也要对他人负责, 争做一个安全文明的送餐员。

3.3.2 与校方协调路线问题

如何合理的解决校园内送餐问题不仅仅是某一方的责任, 更需要双方互相理解和共同合作。对于校方而言, 外卖配送高峰期与学生放学时间重合, 校园内人流涌动, 非机动车辆的通行势必会对学生流动产生一定的安全隐患。对于外卖平台而言, 学生群体对于线上订餐需求旺盛, 是外卖平台的主力军。王仙雅指出饿了么和美团外卖都定位于“高校市场”, 高校学生不久后就会大批量的涌入“白领市场”。如果不在学生群体面前树立良好形象, 外卖平台可能会损失很大一部分的潜力用户。外卖平台应主动与校方寻求合作, 共同规划在校配送路线。以安徽师范大学皖江学院赭山校区为例, 作者认为西门适宜作为校内配送路线的出入口。首先, 西门位于中山北路, 相对于东门的北京东路车流量较少, 送餐员通行方便。其次, 西门人流量少, 适合非机动车通行。而且送餐员上坡之后, 沿着生命科学学院的实验楼, 图书馆, 下行便可汇入直通宿舍楼的主干道。

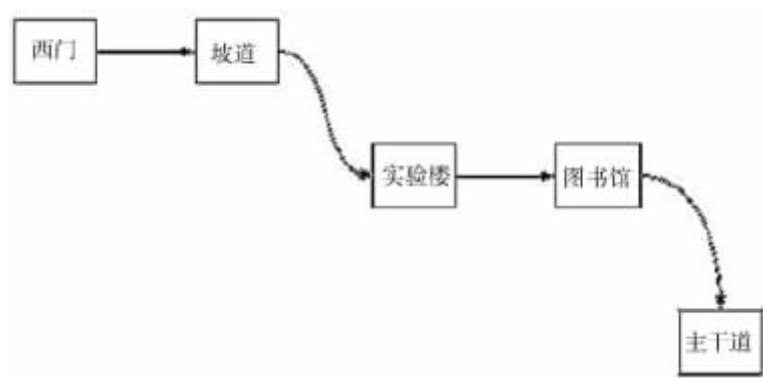


图2 校园内送餐路线规划图

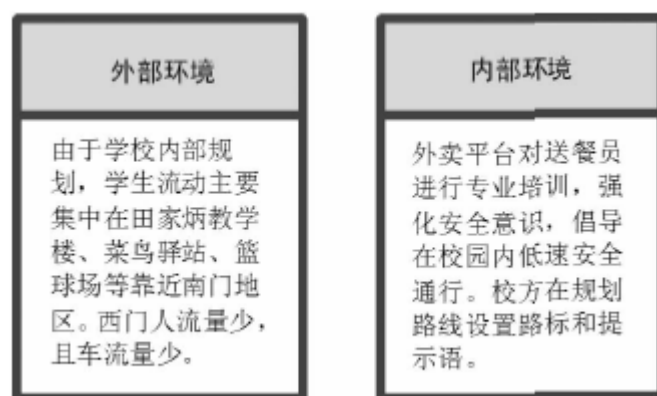


图3 可行性分析

外卖平台与校方共同开展合作既可以有效避免安全隐患，又能更好的规划校园通行。

4 结语

本文仅以安徽师范大学皖江学院赭山校区为例，对外卖及时配送的现有问题进行分析，提出完善平台功能、强化平台管理、规范校园通行等建议，目的在于提高用户对平台的满意度和优化校园配送提供参考。但是制约外卖平台发展的因素并不止这些，仍需要外卖平台与多方合作，及时的发现问题并加以改正。在互联网技术高速发展的背景下，外卖平台必将更加完善，服务更加优质，功能更加全面。

参考文献:

- [1]王仙雅. 外卖 020:价值共创、服务效果及食品安全[M]. 北京:经济日报出版社, 2018.
- [2]乔亭亭, 李会. 020 模式下校园外卖配送问题研究——以安徽财经大学为例[J]. 现代商业, 2018, (12):143-144.
- [3]王超云, 刘玉龙. 知识可视化的理论与应用[J]. 现代教育技术, 2007, (6):17-20.

[4]David, Maister. 顾客等待, 心理的十条原则[J]. 视野, 2015, (14):49-49.