苏州荣域花园社区菜鸟驿站

现状分析和对策研究

沈郁珊¹

(苏州工业园区职业技术学院, 江苏 苏州 215000)

【摘要】: 网络购物在人们的生活中越发普遍,在这种大环境下催生了和发展了不少新型行业,快递行业是近年来的热门领域。“菜鸟驿站”项目是其中的翘楚。苏州是全国经济较为发达地区,交通便利,物流行业发达,快递行业在苏州发展有着很大优势。本文对苏州荣域花园菜鸟驿站发展建设问题进行了分析,提出了一套行之有效的解决策略,对该站点在当地的发展有重要的指导作用,更重要的是为快递行业未来在苏州的战略规划提供了一定的借鉴意义。

【关键词】: 快递 菜鸟驿站 战略规划

【中图分类号】: F25 **【文献标识码】:** A

0 引言

苏州是长三角经济发达地区,自古贸易行业发达,近年来随着电子商务发展迅猛,快递行业也得到了长足的发展,成了为人们生活提供便利的重要方式之一。本文研究的苏州荣域花园菜鸟驿站位于苏州经济最繁荣的苏州工业园区,所以有着地域等一系列优势。但是该菜鸟驿站站点是近年来才入驻的,随着当地社区居民日益增长的需求,该菜鸟驿站也出现了一些弊端。因此本文对菜鸟驿站在该社区的服务现状进行了深入分析,根据其存在的优势和劣势对该菜鸟驿站在荣域花园社区乃至整个苏州未来的发展规划提出了合理的建议。

1 菜鸟驿站的建立

根据 2020 年国家的统计数据,截至 2019 年,全国快递行业业务量达到 635.2 亿件,比 2018 年增长了 25.3%,整个行业蓬勃发展,为了应对物流行业近些年来的快速发展,2013 年,阿里巴巴集团联合银泰集团等企业合作共同组建“菜鸟网络科技有限公司”,与十大物流公司合作开启“菜鸟驿站”项目,该项目早期是高校快递模式的补充,力争解决快递运输过程的“最后一公里”。电商物流的运输是一个复杂的过程,所谓“最后一公里”就是指运输配送环节中的末端配送,是购买的商品交付到用户手中的最后一环。菜鸟驿站建立的初衷旨在疏导快递邮件并且提升物流服务的水平等。

2 苏州荣域花园社区菜鸟驿站服务现状分析

2.1 优势

作者简介: 沈郁珊(1993-),女,汉族,江苏苏州人,硕士,苏州工业园区职业技术学院讲师,研究方向:电子商务和物流管理。

2.1.1 地理位置

该社区位于苏州的繁华行政区域——苏州工业园区,该区域位于国家设立的苏州自贸区范围内,因此该站点设立在人员流量较为密集区域,同时此地的居民消费需求庞大且拥有较强的消费水平。此外该地区拥有着便捷的交通,货运行业尤为发达。受到邻近特大城市上海的经济辐射,该地区经济发展水平较高且劳动力充足,因此从事快递行业的从业人员相对数量较多,这是该站处在苏州工业园区具有的得天独厚的地理位置优势。

2.1.2 取货便捷

快递到达该社区的菜鸟驿站之后,工作人员使用相关设备进行货物的信息录入,当信息被录入菜鸟驿站的系统之后,会根据收货人的联系方式将取件码发送至收货人的手机上,收到相应取件码后收货人即可前往站点取货。此外,收货人还可以使用手机支付宝扫描站点的取货二维码,工作人员在机器上就能查看到该客户的快递信息,帮助收货人进行取货。通过这种方式,工作人员能清楚的看到客户的快递数量,避免客户出现漏取快递的现象。而且这种取货方式简单,对于年龄相对较大的客户也能轻松完成操作。当快递被客户取走之后,系统会将订单信息再次录入,以表示该订单已经顺利完成。

2.1.3 提货时间自由

该社区位于公司较多的工业园区,上班族较多,人员流动较大,很多顾客不能做到随时随地的接收快递,但是快递又具有不确定时间到达的特点。该站点的工作人员针对上班族提供了随时自提业务并且给予延长存放时间,而这项时间延长业务是不收取额外费用的,最多能免费存放 96 小时。2020 年 4 月 30 日起,菜鸟驿站的主要竞争对手——丰巢公司宣布采取会员制和超时收费,引发了民众大量的争议甚至出现个别小区抵制现象出现,荣域花园菜鸟驿站推出的延时存放免费业务,不仅能够保证上班族等时间紧张人群可以尽量利用闲暇时间去自提货物,提升了快递投递的实效性。更重要的是赢得了小区居民的人心,当地民众纷纷为该站点的这一举动点赞,有的居民因为该站点提货时间自由大大方便了生活而为荣域花园菜鸟驿站送去了锦旗以表示感谢。这些现象说明了提货时间自由且延时存放免费是该站点具有的重要优势之一。

2.2 劣势

该站点是 2017 年才入驻荣域花园的,至今仅有 3 年发展时间,随着小区的周边配套以及居民消费水平等的不断发展提高,该站点存在的一系列问题也逐渐显现。

2.2.1 高峰期排队时间长

苏州荣域花园菜鸟驿站在高峰期,例如午休时间和下班时间往往会面对大量前来取快递的顾客,有时候一位顾客又同时有数量较多的快递要取,因此时常会出现顾客排队取快递的现象,甚至经常有插队取快递的不文明行为出现,这种行为更会导致后面顾客排队时间的增加。笔者个人在该站点拿快递遇到这种情况时常会出现烦躁的情绪,而且据观察周围的顾客也普遍会产生情绪低落、烦躁等一系列负面情绪,严重影响了顾客的服务体验,久而久之不利于菜鸟驿站品牌在该社区的良性发展。

2.2.2 取件查找麻烦

之所以造成排队取件的现象,还有一个重要原因是因为苏州荣域花园菜鸟驿站站点处于一家社区小型超市的顶层,空间较为狭小。但是该站点每天收纳的包裹数量又十分庞大,货物存放位置有限导致快递堆放不整齐,货架之间的距离间隔很小,有时物品甚至随意摆放在地上,导致顾客自行核对快递上的取件码出现一定困难,平均顾客拿一个快递要花费 2-3 分钟时间。虽然依靠工作人员帮忙取件能够节约一定取件时间,但是只适用平峰时期取件顾客稀少的时候。在高峰期取件人员络绎不绝,工作人员数量

有限,单纯依靠工作人员取件,只会影响取件效率,使得取件时间大大延长。

2.2.3 配送成本高

每次路过该站点,笔者经常能看到一辆商业小型三轮车将货物从各大仓储中心运送到该站点,而且每次配送的快递员人数较少,说明该站点采用的还是传统的人工配送方式。但是该交通工具每次运送的货物数量实在有限。因为运往苏州各大小区的快递数量每天都十分庞大,每个快递员需要来回往返多次运输快递,导致运输效率较为低下。这种小车拉大货的方式不仅浪费了大量的运输时间,更严重的是造成了配送成本的提高,最后这些提高的配送成本都会转嫁到消费者身上,顾客要为此高额的配送成本买单。

2.2.4 工作人员缺乏专业素养

在站点工作人员数量缺乏的同时,更严峻的情况是具有专业技能的高素质管理人员的缺乏。有时笔者去该站点拿快递时请教工作人员一些较为专业的问题,比如为什么不使用科技进行包裹分类来提高效率,而是采用人工挑选、人工编码和摆放等一系列效率低下的操作方式?面对这样的较为专业的问题他们往往答不上来。这种现象归根结底是菜鸟网络科技有限公司内部没有重视企业员工的专业素质的培训,平时没有认真考察每一位快递从业人员的业务水平,导致了一线高素质人才的数量严重短缺。专业技能的缺失又造成了分拣快递包裹时的效率低下,每次取快递时都会看到工作人员要花费大量的时间和精力去整理包裹,在感叹他们工作不易的同时,又遗憾于他们没有采用更加科学合理的科技手段去进行整理和分类,这其实也是一种变相的资源浪费。

3 改进荣域花园菜鸟驿站的若干策略

3.1 预约时段取货

为了解决该站高峰期排队的问题,顾客可以采用预约时段的方式进行取件。该站的工作人员可以提前将每天的取快递时间划分为几个时间段,并将这些时间段发布在菜鸟驿站 APP 上,顾客可以通过 APP 选择自己空闲的时间段进行取货预约。工作人员根据收到的顾客反馈的预约信息,在顾客取货之前提前划分好预约区域,不同时间段预约的货物按照取货码的排列被仔细放置在不同的区域,这样当顾客取货时可以直接去属于自己货物的预约区域去查找自己的货物。这种策略可以缓解该站点高峰期排队的问题。特定区域的快递数量的减少同时也节约了顾客查找自己快递所消耗的时间,这项手段预期可以将顾客拿取每一件快递的时间缩短至 1 分钟之内,大大减少了单次获取快递的时间。

3.2 提高配送效率

针对该站点配送效率低下的问题,应采取更加科学的方法规划送货线路,比如借助人工智能的技术。同时将运送快递的小型三轮车升级为小型面包车,看似增加了成本,但是大大提高了单次货物的承载量,这样可以减少每天送货的次数,从长远看其实更有利于该站点控制送货成本和时间。更重要的是要加强对配送快递人员的配送实际操作培训,提高单次运输的效率。同时要适当提高配送人员的待遇,使配送人员团队更稳定,减少人员流失的现象。固定的配送人员会对业务更加熟悉,减小了送货的失误率,加快了整体的配送速度,从而在根本上提高该站点的配送效率,最终提高相应的利润。

3.3 加大人才引进和培训力度

针对该站点工作人员缺乏专业素养的问题,应该加大人才的引进和培训力度。作为一个新兴行业,菜鸟网络科技有限公司内部应该制定一套翔实可行的人才培养战略,通过提高薪资待遇、增强企业文化和营造优良工作环境等一系列手段加大相关优秀从业人员的引进力度,更重要的是企业要留住人才。人才在任何时期对任何行业都起着至关重要的作用,因此加大对高素质快递专

业人才的培养是菜鸟驿站长远发展的重中之重,这样可以解决菜鸟驿站旗下各站点人才紧缺的问题。对苏州荣域花园站点而言,其占据了苏州这个人才高地的优势。当地交通运输四通八达,苏州工业园区入驻的外资企业很多,外贸行业发达,当地和国外人才有诸多交流。所以可以挖掘其中一些拥有国外先进快递行业管理理念的国内外人才,吸引他们加入该站点的管理建设,和国际一流管理、技术等接轨,拓展国际视野,提高战略高度,从而更好地为当地的居民提供优质的服务,让菜鸟驿站的品牌在当地更加深入人心。

4 总结

本文研究了苏州荣域花园菜鸟驿站站点的现状,并针对其中的问题提出了相应建议,菜鸟驿站在单一社区的发展可以在一定程度上反映出现阶段该品牌在苏州社区中的整体发展情况。在电子商务、物流等新型行业高速发展的当下,快递行业在苏州的发展应该来说前景广阔,应该充分发挥苏州具有的区域优势、人才优势、政策优势等,抓住机遇,努力克服困难,大力开展对菜鸟驿站品牌的打造和升级,通过引进先进的企业管理发展模式解决该站点目前发展遇到的一系列问题,打破发展瓶颈。助力该品牌快速在苏州当地推广,最终遍地开花,为当地发达的物流行业再添一把火,使苏州百姓能够真正享受到政策的红利,让日常的生活更加方便快捷。

参考文献:

[1]中华人民共和国国家邮政局. 2019 年邮政行业发展统计报告[R]. 2020.

[2]卞士涛. 高校快件配送“最后一公里”发展对策研究——以校园菜鸟驿站为例[J]. 全文版:经济管理,2016,(4):198-199.

[3]尹思文,保小玉,陈昊楠,等. 电商物流“最后一公里”的发展对策研究——以菜鸟驿站为例[J]. 现代营销(经营版),2020,325(1):102-103.

[4]向煜. 自贸区 4.0 来了,苏州工业园区准备好了吗?[J]. 现代苏州,2019,(18):70-75.

[5]刘益. 快递柜模式路在何方[J]. 计算机与网络,2020,626(10):16-17.