

# 即时配送行业发展增速明显

## 行业标准不可缺少

近日,《2018中国即时配送行业发展报告》在京发布,这是国内首部针对即时配送领域发布的行业报告。数据显示,2017年全年即时配送行业年收入突破800亿元人民币,预计2018年,中国即时配送行业订单量将超过120亿件,活跃用户将超3.6亿人。

### 行业增速明显 供需难以平衡

打开手机,在外卖APP上来一单美食,几十分钟后食物送达;在生鲜平台上选中想要的果蔬,足不出户,就能在晚餐前获取理想的食材;同城物品交接,忙于工作无法脱身前往,打开“闪送”,配送员会上门满足所有需求……这些场景已成为生活中最寻常不过的片段,而这一切,无不得益于即时配送行业的迅猛发展。

“即时配送”,是指时长在45分钟以内,以生活圈为半径,覆盖范围小于5公里,以点对点为主的即时性、非计划性配送服务。如今,“闪送”等服务的出现正让即时配送的覆盖范围更加广阔。而在蓬勃发展的业态背后,即时配送行业供需不平衡的“痛点”也日渐凸显。

以外卖订单为例,峰值和谷值差异明显一直都是影响供需平衡的重要因素,订单时间集中与配送人员不足的矛盾难以解决。外卖平台也尝试过自营模式、加盟模式、“众包”模式等多种方案来解决高峰期人手不够的问题。北京交通大学经济管理学院物流管理系教授汝宜红认为,除了尝试不同模式,技术领域的创新也会一定程度上促进供需平衡问题的解决。



### “众包”模式配送 人工智能助力

现阶段,第三方运力平台多数采用“众包”模式,对于美团外卖、蜂鸟配送等平台而言,“众包”模式能够很好地利用起社会闲置运力,尤其是相较自营运力来说,可以减少“高峰人手不足、低谷人手过剩”所带来的人力浪费。但与此同时,“众包”又带来了人员流动性大、管理松散等新问题。

“人员管理问题是即时配送的掣肘之一”。汝宜红说,“配送员非常辛苦,用户又对时效有较高要求,人员流动性大的一部分原因也是因为工作的辛苦程度和收入无法完全对等。”

在前置备货中减少时间浪费,让配送员的时间压力得到减轻,会是一种解决方案吗?汝宜红表示,大数据、人工智能等技术手段将会在未来的即

时配送应用中扮演更为重要的角色。“虽然即时配送多数是‘非计划’的,但通过技术手段,商户可以综合考量包括时间、天气、是否是节日、地段和环境等诸多因素来前置备货进行调节。用户是‘非计划’下单,但商户并非‘无目的’备货。这也是技术‘助力’即时配送的重要方面。”汝宜红说。

通过技术进步、模型推算,让“无序”的订单变得更加“有序”,也是今后即时配送服务的发展方向之一。

汝宜红认为,伴随着即时配送应用场景的不断增多,行业逐渐规范,用户对于配送员的服务质量有了更深层次的要求,也多了一些理解。“我们现在经常会看到公众呼吁体谅‘外卖小哥’,这就是相互理解的体现,用户慢慢过渡到了更为理性的需求。”

### “新业态”新发展 行业标准不可少

2019年4月15日,电动车“新国标”将正式实施。“新国标”中规定,电动车的最高设计时速不能超过25公里,这无疑会对现阶段即时配送“速度至上”的评价标准产生影响,企业理应在其他方面发力,提高自身的服务质量。

北京市重点实验室“物流管理与技术实验室”的郑凯博士认为,以往即时配送服务过度追求时效性的同时也滋生了安全隐患,配送员为“快”超速或闯红灯等交通违法行为屡见不鲜。不单是威胁配送员的人身安全,也对行人造成了不利影响。“新国标”的颁布实施,也会让即时配送的速度“慢一点”,安全“多一些”。

郑凯同时谈到,行业内需要一套规范的服务标准来自我约束。“出台行业标准,应该考虑企业的可持续发

展问题。尽量避免公司之间单纯‘拼时效’的竞争,不能只是‘越快越好’,这最终还是侵占消费者的权益。标准的出台,就是为了让公司不断走向规范,这并非‘约束’,而是‘引导’。”

业内人士认为,速度和时效不应成为商户间比拼的唯一核心,配送员的服务态度、配送的不同产品是否在路途中实现装备的差异化配送、配送员是否在配送途中合法合规行驶等等都应成为即时配送“下半场”比拼中的关注焦点。

“即时配送这种‘新业态’,以及它发展的速度之快,足以让国人骄傲。”汝宜红说,“随着行业标准的出台,即时配送一定会向着更可持续、更健康的发展方向迈进,无论是对消费者、对商户还是对配送公司来说,这都是一件好事!” (据《人民日报》)

