

进口商品、下沉市场、绿色物流 2019“双十一”迎来三大新关键词

►全球最大的电商购物节之一的“双十一”即将再次到来,进口商品寻觅新机、促进下沉市场和打造绿色物流成为今年“双十一”的新关键词。

进口:从6天到365天

上海白领刘娜娜发现,自己爱吃的车厘子现在几乎一年四季“不断档”了,曾经动辄百元一斤的价格也显得平易近人不少。选择越来越多的背后,是全年加速的“进口商品热”。

6天的进口博览会,全年的进口商品热,在电商购物节中也有了越来越多进口商品的身影。盒马相关负责人告诉记者,从去年进博会到现在,马来西亚猫山王榴莲、意大利血橙等生鲜产品首次进入中国,这一年间盒马新增了50%的进口商品。

以中国消费者热爱的车厘子为例,产自大连、山东等地国产大樱桃上市一般为每年4月至6月,接下来,美

国、加拿大车厘子恰好接上档期,而智利、澳大利亚和新西兰车厘子成熟期从11月开始,填补冬季市场的缺口。得益于进博会,盒马今年冬季还将引进阿根廷车厘子,让车厘子实现全年不断档。

“进口热”更体现在电商购物节的新面孔里。奢侈品牌香奈儿、奢侈品电商颇特女士(Net-A-Porter)等首次亮相参加“双十一”,不少品牌为了赶上“双十一”还加快了开店脚步。事实上,在今年的“双十一”期间,仅淘宝就有200多个国家和地区的22000个进口品牌参与到了这一全球规模领先的电商购物节中。

限时自取? 虚假签收? 别让包裹搁浅在“最后一米”

►快递使人们的生活变得方便、购物变得快捷,然而,包裹交接的“最后一米”令不少人挠头:在有些地方,大件包裹不给送上门,收件还得自己搬;快递员指定取件时间,过期不候;虚假签收……真正提升快递服务质量,还需科学管理、定好规矩,让收快递更加省心、放心。

►如何提升快递服务质量,打通包裹交接最后一米,让收件人更放心、更省心? 记者展开了调查。

收件人:收快递,自己跑,有点无奈

“快递给你放在小区门口超市了!”收到短信后,家住西部某市的刘娟打电话给快递员,表示自己在家,带着孩子,不太方便自己拿,询问对方是否可以送到楼上。快递员则表示,自己已经离开,没法再送上楼。刘娟到超市一看,原来是三大箱尿不湿。她只能一趟一趟地往家搬。

“这都算态度好的,有时候快递员就在小区门口,却打电话让我们下去拿,说包裹太多了,没法送上楼,还限时间,‘10分钟内取,不然就拿走了’。”刘娟说,她喜欢网购水果生鲜,有几次没按快递员的指定时间到达指定地点,快递就被带回了快递公司,“等第二天再送到的时候,东西都不新鲜了。”

在偏远地区工作的葛朔杉,经营一个手工辅食工作室,大量食材都要网购。收

快递,成了一件头疼的事情。除了少数两家快递公司给送货上门外,其他快递员都是直接放在代收点。每家公司的代收点,又都设在不同的地方。“看着短信,天南海北地找快递”,就成了葛朔杉的日常。“如果让别人代取,人家还必须拿着我的身份证。超过3天不去取,快递还会被退回。”

接收快递的不快体验,还不仅限于此。有市民表示:“我家小区门口的小超市,代收快递会收取1元的费用。我打电话给快递员,让对方别放在小超市,可对方却说,你这么贵的东西都买了,还在乎这1元钱吗?我就没办法,只能自认倒霉。”还有市民反映,快递员还没把货送到,就提前进行操作,让系统显示快件已“签收”,弄得收件人虚惊一场。

下沉:“小镇青年”爱购物

天猫总裁、淘宝总裁蒋凡在上海接受采访时预测,今年11月11日当天,超过5亿用户参与天猫“双十一”,访问手机淘宝和手机天猫的用户将增长1亿。

“在过去的两年多时间里,淘宝天猫每年都实现了超1亿的消费者增长,高达

70%的新用户来自于下沉市场。”蒋凡说,来自下沉市场的新消费者在登陆淘宝天猫的第一年就会产生超过2000元的消费额,充分说明四五六线的消费者同样注重品质消费。

年轻、敢买的“小镇青年剁手党”,甚至让不少品

绿色:“买买买”也要减量化

提高电子运单使用率、通过胶带“瘦身”等减少电商快件二次包装、增加快递循环中转袋使用率、在家门口设置快递外包装的回收箱……越来越多的电商企业和快递企业正在将“绿色理念”注入工作流程中,在“双十一”前后,4万个菜鸟驿站和3.5万个快递公司网点将接受来自居民的纸箱和包装物的回收。预计今年“双十一”期

间,线上线下将号召至少5000万人次参与和支持物流绿色行动。

中国快递协会预测,2019年中国快递业务量将完成600亿件,有报告显示,快递废弃包装占全国城市生活垃圾总量的0.85%。在部分大中城市,快递包装垃圾已占到生活垃圾增量的80%,快递包装减量化、绿色化、可循环利用势在必行。

牌专门根据他们的需求定制商品。欧莱雅中国首席执行官费博瑞介绍,今年9月,巴黎欧莱雅品牌通过聆听在互联网上的消费者心声,推出了“零点霜”,这款专门为“小镇青年”C2B“反向定制”的商品上市当天就售出了10万多件。

上海市邮政管理局副局长余洪伟表示,今年上海将在2500个邮政快递网点设立包装废弃物回收装置,目前正在制定上海市快递包装物分类指引。

11月20日,菜鸟还将联合圆通、中通、申通、韵达、百世等快递公司,共同发起“全国纸箱回收日”,在北上广深杭等城市的部分社区设立快递包装集中回收点。 据新华社

快递员:多送单,多提成,来去匆匆

快递员为何这么来去匆匆?有什么办法让他们更耐心一点,服务更周到一点?

业内人士介绍,快递公司的薪酬制度,是造成快递员不愿送货上门的一大原因。有些快递公司各区域的派送点都是加盟商,快递员与这些加盟商之间并不签订合同,也没有基本工资,收入主要依靠派件的提成。派送一单,一般可以拿到0.5元至1元。要想保证收入,就得有充足的派单量,平均每位快递员每天的

派送量在100单左右。如此庞大的派单量,导致他们争分夺秒、顾不上服务质量。相较和每位客户耐心沟通,他们更愿意将包裹投放在快递柜或者代收点。

从用户来看,除非包裹实在太沉,一般大多数人只能忍气吞声,因碍于繁琐而放弃投诉。更难办的是,即使快递员被投诉,也未必会对其造成影响。毕竟,加盟商还得考虑剩下的快递怎么送出去。同时,因为与快递员之间不签合同,

在管理上也是缺乏抓手的。刘娟就表示,她曾经投诉过一次,但对方只是问了下情况,说是会给答复,但最终却没有什么结果。

而收件人也很难决定发件人通过哪家快递公司发货。业内人士表示,目前快递市场还是供方市场,快递公司要争取的群体主要是卖家,而卖家决定使用哪家快递公司的服务,则主要是看谁给的折扣更低。所以,网上购物的消费者往往只能夹在中间,受窝囊气。

快递公司:定规矩,有抓手,提升服务

如何提升服务质量与服务体验,让快递真正交到收件人的手中? 多家快递公司也有一定的措施。

韵达快递派送员小沙表示,自己负责周围几个片区的快递配送,其中包括两所学校。到了开学之后的旺季,每天往往需要送300单以上。

“公司要求我们,送货前必须与客户联系。但是包裹量太大了,都打电话联系的话,根本送不完。”小沙说,“很多客户也理解我们,不太计较,收到短信他们就去快递柜或代收点拿了。我也会为客户考虑,大件的东西,肯定会提前打电话约

好,给送到家里去。”

对服务质量,快递公司也会进行追踪。据了解,如果接到客户投诉,小沙将面临200元至500元的罚款。另外,公司规定快递员的辞职申请需要提前一个月上交。如果一段时间内,收件人发现收件过程出现问题,这样还能向快递员追责。

西部某市邮政局区分局业务主管蔡新林介绍,中国邮政集团6月底开展了一个“百日专项整治行动”,对投递环节的要求进行细化。按照要求,快递员送件必须与客户电话预约,如果家里有人,必须送到家里。在征得客户同意后,才可以

按照客户要求投递到代收点和快递柜。

该分局正在对员工进行培训,培训结束后,会安排业务检查人员按照细分的要求,到每个投递机构和代收点进行检查。发现服务不合格的快递员,将进行批评教育,按情节严重程度进行经济处罚。“在日常管理中,每个投递机构都对外公布了投诉电话,并安排了专人进行核实和处理。”蔡新林表示。

德邦快递也采取保障措施,以招聘、薪酬制度、职业发展路径等作为抓手,对快递员进行严格的管理。

据人民日报