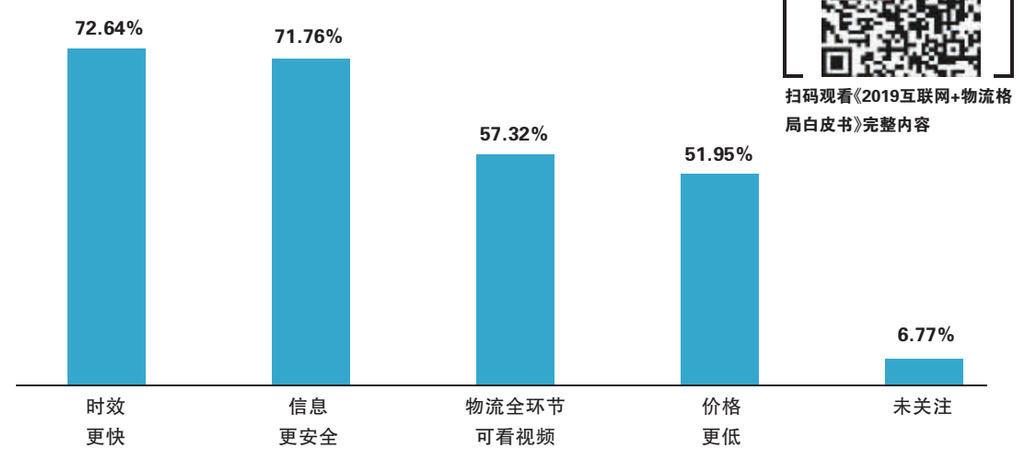
主管总编辑助理 吴文治　编辑 陈韵哲　美编 张彬　责校 刘凯晶

《2019互联网+物流格局白皮书》内容摘选

# 智能化促进物流业改革

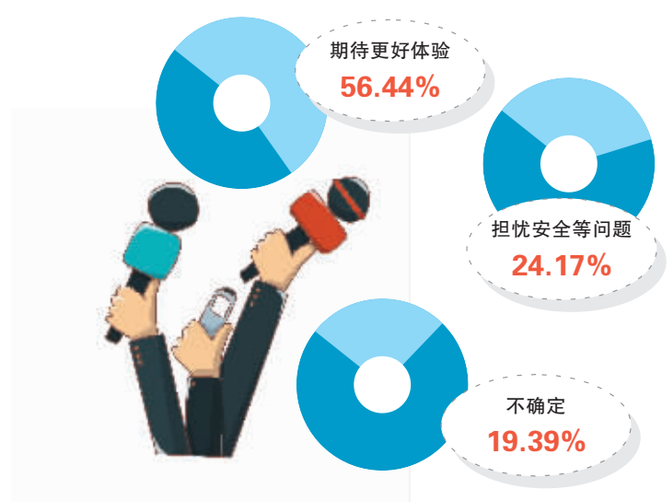
未来，5G技术会逐渐深刻影响物流业。信息更安全、物流全环节可看视频、时效更快是人们最希望看到的变化。调查显示，超过半数的消费者愿意使用可降解的包装袋、电子面单等绿色化服务，可见人们对快递环保持有积极态度。除了5G技术，无人机/无人车、环保包装、送货机器人等技术也逐渐被大众熟知。

5G技术将在物流业普及，消费者有哪些期望

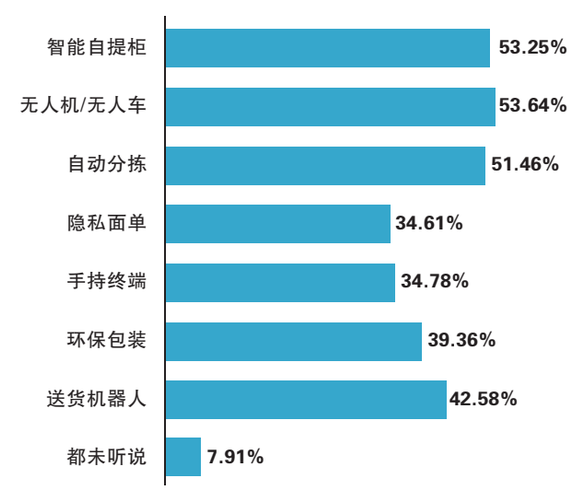



扫码观看《2019互联网+物流格局白皮书》完整内容

5G技术将在物流业普及，消费者对无人配送方式有哪些看法




以下物流黑科技最为消费者熟知




## 同城速运 普及率最高

随着网购的兴起，快递公司已经成为人们生活中不可缺少的一部分。根据数据显示，超过一半消费者每月使用快递的次数不超过5次，还有近36%的消费者每月使用5-10次快递，可见消费者使用快递服务相对低频，但又十分普遍。其中，87%的消费者每月使用同城快递不超过5次，尽管频率不高，但同城速运仍是很多人的选择。

消费者每月使用快递的频率情况

消费者每月使用同城快送的频率情况

## 苏宁物流 北京消费者认可度最高

随着快递行业的竞争愈加激烈，配送超时、货品损坏、快件丢失等问题都是快递行业最为致命的问题，售后服务的满意度也成为消费者评判一家快递公司好坏的重要标准。针对于快递公司售后服务，北京消费者最满意的快递公司为苏宁物流，其次是顺丰、京东和圆通。

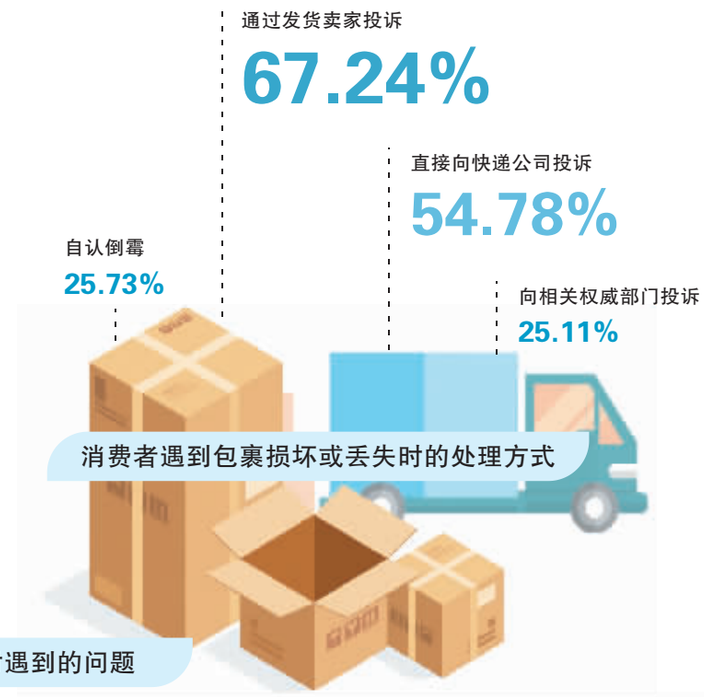
快递公司售后服务满意度排行榜（北京区域）

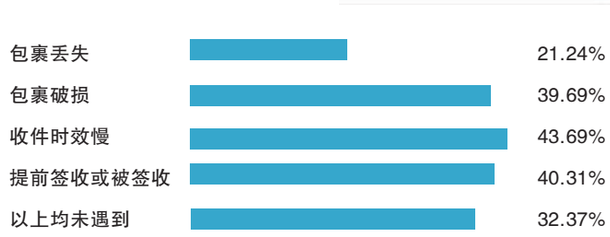
1 苏宁物流
2 顺丰速运
3 京东物流
4.圆通速递
5.中通快递
6.韵达速递
7.申通快递
8.百世快递

## 保持包裹完整性 亟待解决的首要问题

保持包裹完整性成为快递公司亟待解决的首要问题。随着快递业务量连年攀升，快递企业的竞争也从价格竞争转向服务质量竞争。根据国家邮政局快递服务满意度最新数据显示，2019年二季度用户快递服务公众满意度得分为78分，同比下降0.1分。对于在快递服务中遇到的问题，超过一半的消费者遇到了包裹破损、包裹提前签收或被签收以及收件慢的问题。此外，42%的消费者还遇到包裹丢失的情况。

消费者遇到包裹损坏或丢失时的处理方式




消费者使用快递服务时遇到的问题