

## 聚焦数字化 解锁智能物流新姿势



菜鸟网络总裁助理熊伟



Q

快递行业已经从草莽阶段进入到精细化管理阶段，在技术的加持下，还将进入到哪个阶段？

快递业是规模经济，早期凭借业务量增长来获利。当业务量进入稳定增长阶段，快递业的竞争开始通过精细化运营来获利，更具体地说，是通过成本的优化和控制能力来获利。而成本优化的本质，是技术的运用。

例如菜鸟开放给快递公司的技术，电子面单、智能分单、二段码、三段码、五级地址库等都是免费的，带来的结果是快递业的年复合成本递减率接近17%。光是一张电子面单，就能降低快递成本至少0.2元。菜鸟电子面单已经免费供快递公司使用超过800亿张，节省成本100多亿元。

随着5G时代临近，预计首先物联网技术会迎来质的飞跃。菜鸟提出了物流IoT战略，把物联网技术作为物流技术的核心。过去五年，菜鸟已经推动实现了包裹、物流园区、仓库、快递转运中心、网点、运输卡车、末端智能设施等环节的数字化连接。5G技术会让物流的数字化、智能化明显加速，真正进入数智化物流的新阶段。

Q

消费者总是希望得到极致完美的快递服务，但快递服务质量往往不尽如人意。为了改善现状，菜鸟做了哪些尝试与改变？

消费者的快递服务需求变得多样化、个性化。随着新的服务模式不断出现，快递服务体验将得到提升。

在寄件方面，菜鸟裹裹借助数智化，从便捷的淘宝退换货起步，开始为更广泛的消费者个人寄件提供服务。快递员的手持设备被数字化，可以智能实时调度。消费者下单后，不但1小时内就能上门取件，而且一键下单无需填单，退换货运费险抵扣，相当于零运费寄件。

在快递最后100米，菜鸟驿站成为社区里包裹暂存的帮手，为不方便在家收快递的消费者提供免费保管、驿站自提、快递柜自提、送货上门等多元化服务。并通过高拍仪、扫脸柜、无人车等新技术，让取件更便捷。

消费者也明显感觉到，快递更快了、体验更好了，当日达、次日达成了常态化体验。四通一达的速度和体验已经不亚于直营快递公司。同等服务下，快递价格却远低于直营快递。国家邮政局数据显示，消费者今年上半年的快递有效申诉总量同比大幅下降70.3%。

Q

激增的快递量产生了大量快递垃圾，绿色可持续发展关乎着快递业的未来。菜鸟在绿色物流方面有哪些进展？

2016年，菜鸟联手合作伙伴率先发起中国最大的物流环保行动，随后成立菜鸟绿色联盟公益基金。三年来，中国绿色物流进展显著，已经让数百亿个快递包裹绿了起来。

举例来讲，仅电子面单已经累计使用在800多亿个包裹上，节约3000多亿张纸。环保集包袋累计循环使用超过2亿次，相当于节省了2亿个一次性塑料编织袋，平铺开有将近31个西湖那么大。

今年5月28日，菜鸟联合申通、韵达、圆通、中通、百世，及中华环境保护基金会、阿里巴巴公益基金会，共同发起绿色快递日，并宣布将在全国铺设5万个绿色回收箱。此前，菜鸟在全国200个城市的菜鸟驿站已经设立了约5000个绿色回收箱。这些回收箱每年预计可以循环再利用上亿个快递纸箱，减少的碳排放相当于种下了74万棵梭梭树。