编辑 常蕾 实习编辑 吕银玲 美编 李烝 责校 杨志强 电话:64101673 syzx10@126.com

战疫 绸缪稳增长

夜晚爆仓白天爆单 生鲜“当日达”幕后事

生鲜电商从未像当前这样集聚着全国消费者的目光。23点,人们准备休息的时刻,生鲜电商前置仓灯火初上,上千吨食材录入仓库,黄瓜、西兰花等一个个小图标被点亮。近半个月来,为了缓解疫情隔离期间的订单暴增和人力紧缺,生鲜电商的供应链系统备受挑战。疏通产地供给、借助智能仓储系统、联合餐企共享员工……各个平台竞相补足链条短板的最终愿景只有一个,就是尽快将食材送达消费者手中。

日拣1600单 补货1.5倍

9-10点是每日优鲜400平方米的北京望京仓一天中最重要的时段，第一波早高峰订单占全天订单量的30%-40%左右。望京仓一般9点开始配送。站长刘国峰和员工将到店时间提前到了7点，在多出来的2个小时内提前打单、拣货、打包。

“最忙的时候,很多下了夜班的同事第二天早上5点多就来到店里继续接力,分担第一波订单高峰。”刘国峰今年本打算去女友家过年,但收到另一位店长发来的紧急求援后,他立刻提前返京。

据刘国峰介绍，目前望京仓平均每天的订单量在1200-1600单左右，最高峰能达到2000单。而对于公司在全国一个单仓来说,订单高峰能达到每日2000-3000单。

“尽管现在我们的供应很全面了,但是消费者已经养成了半夜抢菜的习惯。他们认为半夜是商家的进货时间,菜品一定是全的,而白天会出现短缺的情况。”刘国峰说道。如今,每日优鲜的蔬菜供给已从500吨恢复到1500吨。然而,消费者半夜下单的习惯让本应该出现在10点的配送高峰前置到了9点,刘国峰的上班时间也随之提前。

于是,为了适应这种需求,望京仓将校准库位、上架、拣货、打包等流程也进行了调整。人手最紧缺的时候,即使下了早班,刘国峰也会留下来和夜班仓管员一起拣货。他对近半月的备战状态记忆犹新:“有时候来不及回家，晚上处理完工作就找个离店近的地方倒头就睡。”

“最近这半个月,神经一直绷着。订单压力其实很大,一直咬着牙坚持。”刘国峰每天的工作时间几乎是12个小时打底,工作13、14个小时是常态。

“蔬菜、水果的消耗量是最大的。”刘国峰表示:“其次是副食、米面油。如果是下雪天,煮火锅的食材一买就是一大包，所以库内的作业时间更长,骑手配送的压力很大。”这几天,有家店里有位员工的腿摔伤了,但还是坚持上班。

和以往相比，疫情期间望京仓的补货量达到了原来的1.5倍,客单价也从平均80多元上升到120多元。数据显示,从疫情至今,每日优鲜交易额同比增加了300%以上。

晚间爆仓 白天爆单

面对每天攀升的订单，前置仓的压力不言而喻。于是,人力与智能系统上演了一场接力赛。

出于物业要求，每日优鲜三元桥店暂停营业，附近的亮马桥店临时承担了两个区域的所有货物和订单。然而员工数量和店内面积有限,晚上爆仓、白天爆单的压力让亮马桥店叫苦不迭。接到上级的指示,刘国峰立刻和员工前去分担仓库多出来的货物，部分骑手也帮忙进行配送。

“在这个紧要关头,多亏有这个扫描枪技术，才能在一个陌生的店里迅速进行分拣工作。”刘国峰说道。在前置仓中,带着字母和数字的标签精准记录着仓里每一款商品的坐标,最高频次购买的商品、购买频次一般的商品和长尾商品都有着自己的“专属”位置。

前来帮忙的员工们则拿着一个PDA仪器扫一扫订单，库位系统自动呈现商品所在的方位。库位系统又和拣货动线彼此相通,面单上货品前后的排列顺序，就是商品在拣货动线上的顺序,员工照着面单“按图索骥”。

在配送环节，智能派送系统会规划配送员的配送方向。配送员一次性从某组货架上拿好几单货，启动对一个区域订单的统一配送。此外，系统会根据出库时间预估到达时间,规划路径,并向骑手实时传送仓内订单压力数据。

不过,智能系统虽然提供便捷,但人力与设备也得跟上才行。一些骑手从原来的电瓶车换成了三轮车，车厢内大概能装下20多包生鲜食材,车顶上也能盛载一些货物。尽管订单量居高不下,望京仓的8名拣货员依然能达到一天200多单的人均时效,90%的订单能实现2个小时内送达。

生鲜电商爆单

- **每日优鲜**：疫情期间交易额同比增长超**300%**,客单价增至**120元**以上
- **京东到家**：除夕至正月初三,超市销售额同比增长**600%**
- **京东7FRESH**：截至2月9日,建**1000**多个社群,覆盖人群近**50万**
- **叮咚买菜**：近期整体订单量约增长**80%**,客单价增加约**70%**
- **美团买菜**：春节期间,北京地区日均订单量为节前的**2-3倍**

供需缺口下新模式发芽

21点，生鲜电商的夜班仓管员开始抓紧录入新的一批生鲜食材,而3公里内的另一端,消费者们正在翻看不同的生鲜应用,考虑第二天吃什么。线上买菜的市场教育与家庭间的拼购模式、跨界人力共享都在暗自发芽。

曾有一次,在人手吃紧的情况下,望京仓的一些订单没能迅速履约，一位用户打电话到店里问刘国峰:“你这个订单大概能多久送到，能不能尽快送过来，我家已经快没菜吃了,我只能靠你们了”。

“我当时感触很深，不想辜负顾客的信赖,要尽所能去保证履约。”刘国峰说:“越是在这样的时候，越能感受到自己对社会的一点点贡献和价值,我们虽然干得很累,但每个人都是很有劲儿的。”目前,已经有一些来自餐企的员工加入到望京仓中，主要负责打包工作。

实际上,特殊时期里,人力紧缺的生鲜电商从各行各业招揽着人手。盒马鲜生与餐饮企业共享员工，随后向全社会开放3万个岗位。西贝等餐企的员工也逐步加入生鲜电商供应大军，在每日优鲜的标品菜等加工环节上补足人力缺口。鹿港小镇、伊秀寿司等合作餐企400多名员工在人力、食材和供应链方面加入叮咚买菜一线岗位工作。

填充人力的同时，生鲜玩家也在绞尽脑汁化解小区封闭式管理对到店自提、上门到家模式的冲击。为了花同样的时间能在一个区域配送更多订单，一时间社区拼团成为众多玩家的运行策略。无论是盒马预约小哥集单配送,京东7FRESH上线“小七拼”做社区拼团,还是线下生鲜商超,例如步步高超市上线的“小步到家”采取的微信社群下单、仓库直发模式，无一不是为了在这个特殊节点寻找到提升履约率和运力的最优解。据了解,截至2月9日,京东7FRESH的“小七拼”拼团配送服务共涵盖接近1000个社区，覆盖人群近50万。

在电商分析师鲁振旺看来，社区拼团在这个特殊时期为平台带来大量用户，扩展服务半径的同时新增用户也在考虑平台的便利性和性价比。

“疫情加快了线上买菜的市场教育,部分用户会开始接受这类消费方式。对于整个行业来说是一个推进作用。”然而,鲁振旺补充认为,在疫情之后,随着人们线下买菜渠道逐步恢复,在价格比对后,会有一批用户从平台上流失，因此保证时效是生鲜电商加强用户留存率的一个方式。

电子商务交易技术国家工程实验室研究员赵振营则表示，对于疫情过后大批留存下来的用户，生鲜电商必须在生鲜之外建立新的利润来源点,通过互联网技术整合资源,构建产品矩阵，从而把生鲜带来的顾客资产进行货币化,保持企业发展的可持续性。

夜幕降临，每日优鲜望京仓夜班仓管员打扫库房,将蔬菜水果、鲜肉蛋奶依次上架,校准库位。12个小时过后,这些食材又将乘着骑手们的三轮车,前往每一个等待着的家庭。

北京商报记者 赵述评 何倩

多国停寄邮件 国内跨境购物会停摆吗

中国邮政境外邮件停收或时限延误情况

- **中国香港**：受疫情影响,进出中国香港的所有邮件处理暂停,处理时限因此受影响
- **中国澳门**：受疫情影响且往来航班延迟或取消,导致进口邮件投递时限将受到影响
- **蒙古**：受疫情影响,所有进出口邮件的处理暂停,处理时限将受到影响
- **日本**：自1月28日起出口中国内地的包裹和EMS业务延误严重
- **美国**：由于多数合作航司暂停飞往中国内地的航班,暂停接受发往中国内地的各类转运邮件
- **西班牙、罗马尼亚、克罗地亚、格鲁吉亚、塞尔维亚、牙买加、新加坡、希腊、丹麦、巴拿马、德国、阿联酋、津巴布韦**：停收出口至中国内地邮件

中国邮政停止收递13个国家和地区寄往中国内地的邮件，这一动作引发对跨境购物的关注。民营快递、国际快递是否还有运送能力?2月16日，多名物流业内人士对北京商报记者表示,按照这一动作背后的信号,中国内地80%-90%的跨境物流业务将停摆。但也有部分跨境贸易人士认为，中小商家受影响可能性较小。

影响邮政小包挂钩业务

中国邮政速递物流官微2月15日发布消息称:“部分国家及地区邮政暂停收寄出口至中国内地的邮件业务”。作为此次疫情期间担起大部分跨境物流角色的快递企业，中国邮政被公认为具有相对强大的物流资源。一时间,跨境购物是否就此停摆受到各界关注。

中国邮政的消息显示,至2月14日,西班牙、罗马尼亚、克罗地亚、格鲁吉亚、塞尔维亚、牙买加、新加坡、巴拿马、德国、阿联酋、津巴布韦等邮政停止收寄寄往中国“内地”的各类邮件(国际函件、包裹和EMS);希腊和丹麦等邮政停止收寄寄往中国“内地”的函件和包裹;美国邮政暂停办理他国邮政寄往中国“内地”的中转邮件业务(国际函件、包裹和EMS);中国“内地”寄往中国香港、蒙古、中国澳门等邮政的各类邮件(函件、包裹和EMS)和日本、韩国寄往中国“内地”的各类邮件(函件、包裹和EMS)的全程时限受到影响。

一位经常在跨境电商网购的消费者对此表示担忧，邮政暂停部分国际业务是否意味着无法从上述国家购买到商品?

对此，中国邮政相关负责人对北京商报记者表示:“上述地区寄往中国内地的邮件业务确实会受到影响。不仅如此,所有与邮政小包挂钩的业务都会受到影响，也就是说国内其他快递公司如果在相关跨境业务与中国邮政有所交集,也会受到影响。”

从中国邮政发布的消息来看，业务暂停的主要原因是上述国家或地区与中国邮政合作的航空公司暂停了飞往中国内地的航班,因此,中国内地的各种邮件业务都将暂停。

但一位不愿具名的物流业内人士表示,具有包机资源的快递公司仍可正常运作。家住北京朝阳区的消费者张女士也表示，自己于2月13日从日本发货的商品，已于2月15日到达深圳跨境口岸清关。

收货周期将延长

尽管中国邮政暂停了部分国家和地区寄往中国内地的邮件,但一指通(北京)科技发展有限公司副总经理庄财在接受采访时表示，对于和中国邮政国际业务有战略合作的大型企业来说可能会受些影响。然而,可选择的国际物流公司很多，所以对于中小商家来说影响不大。

北京商报记者在跨境电商洋码头等平台询问发现，实际上中国邮政该举动尚未对商家造成十分明显的影响。以进口奶粉为例,一位使用国际快递直邮的商家表示，例如爱他美奶粉依然可以从德国直邮到国内，只是航班数量比较少,因此等待时间会延长。更多卖家则选择使用其他第三方物流公司，将商品直邮到国内。

一位销售阿里爱氏晨曦有机婴幼儿奶粉的买手则表示,按照正常物流情况,从丹麦皇家邮政直邮到国内需要2周左右,目前的情况看,估计得等1个月。

而另一位从德国直邮喜宝益生菌奶粉的买手告诉记者,他们选择的是优海国际速递,能正常发货,但不会接急单。

快递成本推高

北京商报记者通过咨询部分境外快递公司发现,DHL、UPS等公司暂未暂停国际发往中国内地的国际业务，但高昂的价格可能会使很多消费者望而却步。相比之下,中国邮政跨境业务建立在万国邮政联盟网络之上,价格相对适中。

一位资深物流界人士向北京商报记者透露，国内跨境邮政小包业务基本上都基于UPU邮政网络，中国邮政在上述国家或地区的业务暂停意味着中国内地80%-90%的跨境物流业务将受到重大挑战。

该人士进一步解释称:“邮政小包的优势在于价格低廉，因此国内大部分跨境电商业务均在此基础上展开，虽然消费者仍可选择国际快递公司，但这些公司高昂的价格会令人却步。”

对此，北京商报记者对比了中国邮政和UPS两家公司跨境业务的价格。以日本东京寄递至中国北京为例,1公斤商品在中国邮政跨境业务的价格约为220元，而UPS快捷包装箱1公斤的价格约为534元,比中国邮政高出1.4倍。但在此项服务中,UPS客保证7天之内送达，若选择无时间保证的服务,最低售价约为429元,也比中国邮政类似业务价格高出近1倍。

此外,一位离岸贸易公司业内人士透露,近期已收到数十家航空公司暂停中国内地业务,同时,海运业务出现猛增,价格也出现翻倍迹象。不过仍有国内航空公司有运力,但航班减少。此外,东南亚国家的海运周期相比欧美不算太长,但目前选择这种方式的还不多。

据不完全统计，仅北京地区就有超过50个航空公司取消航班。其中,德国汉莎航空公司保留了货运航班，日本航空公司Japan Airlines保留出港航班,但只出不进。因此,上述人士表示，中国内地的跨境物流业务将暂时受到重大挑战。

北京商报记者 陈韵哲 何倩