

高校校园末端物流现状调研报告

——以杭州师范大学菜鸟驿站为例

汤佳滢

杭州师范大学 浙江杭州 310000

[摘要] 本文以当前我国电商物流现状为背景,以杭州师范大学仓前校区终端“最后一公里”配送现状为切入点,通过实地见习与访谈相结合的方式收集数据和信息,运用描述性统计分析等方法,并结合实践内容,针对驿站的实际场景和实际情况,提出改进方案,包括消费者体验提升,包裹处理效率、盈利效益提升,驿站形象VI及各类指示牌等改善,最后放眼整个高校末端市场,根据自己的视角得出个人理解与展望。

[关键词] 末端物流; 校园驿站

1 我国校园电商物流现状

进入21世纪之后,电子商务在我国的应用愈加广泛。根据工信部2019年9月底的数据,我国移动通信基站总数已达808万个,覆盖了中国绝大部分地区。根据中国互联网中心今年6月的《中国互联网络发展状况统计报告》,我国网民规模超过8亿,普及率超过60%。与此同时,中国人口众多,随着人们对高等教育的渴求,高等院校数量不断攀升,高等院校的学生数量是一个不小的数字。此外,移动网络的快速发展和大学生网上购物频次的不断增加为大学生校园电商奠定了基础。

2 杭州师范大学物流末端配送现状

当前,物流快递公司在杭州师范大学仓前校区校园内的运营方式主要有两种:

2.1 流动方式

快递公司校园内不设置固定经营场所。各个公司的快递员将每日需要派送的快件在校园周边进行简单整理归类后集中分发。

通过这类方式派送的快件,派送时间相对有限。大部分快件只有半个小时的弹性收取时间;若当天快件数量较多,快递员甚至只为收件人留出不足十分钟的取件时间。

以京东快递为代表的物流公司,通常会将有未取件的快件带回公司等待下次重新配送。

2.2 固定方式

快递公司跟校园周边商家或者学校创业园的学生商铺进行合作,设置快递收发代收点。

快递公司可将快件送到代理点之后,由代理点负责后续的派送工作。通过这类方式派送的快递相对来说取件时间较长,若师生当天没有取件也可以留到第二天再取。

代表公司例如之前学生运营的天猫小邮局、商家运营的萌站以及现在的菜鸟驿站。

3 杭州师范大学菜鸟驿站基本情况分析

3.1 基本业务

杭州师范大学菜鸟驿站是由杭师大与菜鸟网络共建的菜鸟校园驿站,位于仓前校区A区博文苑6号楼地下室。A区驿站每天收发快递量在3000件左右,高峰期日收发量超过20000件,支撑起仓前校区师生的物流服务需求。其基本业务主要包括代收包裹服务与代发快递服务两类。

3.2 代收包裹服务

菜鸟驿站针对消费者网购“收货不便”、“保护地址隐私”等问题,提供代收包裹服务。消费者可授权指定的驿站为其代收包裹,并在一定时间内进行免费保存。

3.3 代发快递服务

菜鸟驿站针对消费者发快递不方便的问题而提供代发快递服务。消费者可通过菜鸟裹裹APP下单,指定附近的菜鸟驿站代发快递,不需自己亲自将快递包裹送到快递员手中,而由菜鸟驿站统一代交给快递公司寄出。

3.4 技术运用

快递条码扫描枪,菜鸟驿站的工作人员更愿意把它叫做把枪。工作人员通过快递扫描枪扫描快件条码的方式,将运单信息通过无线局域网直接传输到后台服务器,同时可以实现相关业务信息的查

询等功能。在杭师大菜鸟驿站的实际运作场景中,把枪的作用十分强大,入库、上架、发送通知短信、出库、找件等多项操作都是通过把枪完成。

3.5 经营管理

杭州师范大学菜鸟驿站由一名驿站长,若干名工作人员经营管理,同时提供校内勤工俭学岗位。具体工作岗位包括上架人员(包裹上架)、客服管理(包裹查询、问题件处理)、前台(咨询解答、包裹寄件、生鲜、到付包裹取件)、出库人员(高拍仪出库引导)、高峰期PDA出库、机动人员(毕业季上门收件、行政楼领导送件、大包裹送货上门)等。

3.6 服务提升

在杭师大菜鸟驿站的入口处有一个很明显的纸箱共享站(如图3),是由“菜鸟绿色行动”和中国环境保护基金会共同发起的。消费者通过扫描易拉宝上的二维码即可参与回箱计划,废旧纸箱都可以直接投入绿色回收台,快递纸箱三步循环利用:拆箱取用、投箱入筐、寄件再用。这很好的节省了纸箱资源,也为寄件人提供了便利。

4 针对杭师大菜鸟驿站的若干环节改进方案

通过时长一月的见习与各个工作岗位的轮岗,我深入了解了杭师大菜鸟驿站的各项工作具体流程与细节,目前驿站运作良好,但在若干环节上还可以适当改进以增加工作效率。

首先,在移库方面。所谓移库,就是仓库内的货物根据所要的要求转移到另一个储位上。在当日的快件还未入库前,驿站工作人员的第一件工作就是将前一日未领走的快件进行移库并再次发送通知短信。杭师大菜鸟驿站内货架一般按照快递公司为主关键字排列,还算合理,取件人可以根据快递公司锁定自己的快件所在的货架。然而在实际操作过程中,我发现驿站工作人员进行移库操作的货架并不固定并且没有标识,在有两个及以上工作人员移库或者并行入库操作的情况下,很容易造成混乱,增加工作人员工作难度。建议固定货架进行移库操作,或者在驿站内设立一个非当日快件的货架并重新发送通知短信。

最后,由于博文苑6号楼地下室场地有限,杭师大仓前校区师生人数众多,网络购物需求较大,淡季时近百个货架尚可满足需求,如遇“双十一”、“双十二”等电商平台促销季更是爆仓现象频发,有时学生急用的教学用品就无法及时取用,造成了很大的不便。

5 总结

随着电子商务产业的快速发展,物流行业面临着巨大的发展机遇和挑战。近年来,各高校与平台企业都有开展一系列有效的工作,推动了校园快递行业整体向阳发展,但在有些方面还存在诸多质疑,例如校园驿站的性质问题,是盈利性质还会公益性有待规范等,希望行业主管部门发挥作用,联合教育主管部门,支持各种校园快递终端运营模式的创新,形成各种角色之间的社会协作效应,带动更多的衍生行业,也为在校大学生提供更多的机会,推动智慧校园更好发展。

[参考文献]

- [1] 傅晓峰. 浅议校园物流快递的现状与优化. 物流商论. 2016
- [2] 中国教育后勤协会校园快递工作委员会、菜鸟网络、阿里研究院. 校园电商物流发展报告(2016). 2016