



自助下单“神器”或现省城写字楼 年内快递有望实现全自动分拣

尽管距离今年“双十一”尚有大半年,但省内多家快递企业已开始“摩拳擦掌”。它们或加码新设备新技术,或走仓配一体化之路。昨日,在安徽省快递协会的组织下,市场星报记者对EMS、申通、百世汇通等多家大型快递企业,进行了实地探访。

■ 记者 丁林

快递分拣年内有望“全自动”

在省城新站区天水路与皇藏峪路交口处,是EMS安徽邮件处理中心。这座占地120亩,建筑面积5万余平方米的新处理场地,拥有省内首个全自动快件分拣处理系统。

以往,快件包裹的分拣,在很多人看来,属于“暴力分拣”。不过,在这间处理中心,快件基本是不落地即上流水线分拣。

“每个包裹经过信息扫描后,经过传送带传输,然后,系统会根据相应信息的识别,将不同的快件分类投送至相应区域。”省邮政速递物流有限公司

副总许峰介绍,扫描的条形码的信息中,一般包括地理信息在内,这些信息在传送带上会被识别,直至快件最后被投放至所属区域。

不过,由于目前快件上的条码信息,尚未形成统一标准,该分拣系统采用的是人工与全自动扫描仪相配合。“今年年内,快件信息全部形成统一标准后,分拣快件就可以完全实现全自动化。”许峰称,这可以使分拣快件的效率提高50%,对操作工来说也是解放。

最快下月电商入驻快递厂房

从去年开始,我省快递企业进入发展的快速“黄金期”,从过去的“夫妻店”,蹬着三轮儿送快件,到如今建立全新的快件处理中心,全面升级自动化流水分拣、投递。合肥申通负责人吴大元,就是这其中的典型代表。

“从1998年公司成立开始,17年间,合肥申通搬了12次家。”而自去年合肥申通龙塘自动化快件操作中心启用以来,吴大元笑称,如今终于有了自己的家。

根据吴大元早前设计,新建厂房中,一楼用于

快递分拣,而二楼今后将吸引具有较大规模的电商企业入驻。“这就是目前快递行业较为流行的仓配一体化模式。”省快递协会秘书长袁应前透露。

“今后,厂房的楼上将是电商企业,楼下就是我们快递分拣。”吴大元分析,此模式的益处在于,电商企业不用出门即可出件,一定程度上也延长了电商的营业时间。

“预计将有10~20家电商企业入驻,目前已有两家企业有意向,一家做电水壶,另一家为服装企业。”吴大元透露。

白领下半年或可自助下单

如何破解“双十一”、春节等时间段快件的爆仓,是所有快递企业亟待解决的第一问题。不过,随着消费者需求的个性化,一些快递企业将逐步推出定制化服务。

沿着合裕路高架一直往东,东华路交口向南两公里,便来到了百世汇通合肥分拨中心。这家在国内率先运用信息化手段探索快递行业转型升级之路的快递公司,正发力用户的个性化定制服务。

据百世汇通安徽分公司网管经理王波介绍,公司已推出微信下单。消费者在关注公司的微信公

众号后,可以填写电子单,包括错时、定时上门拿件、送件等服务都可以在电子单中备注清楚。“以往,电话叫快递上门取件,往往会遇到电话占线等情况,而新式下单方法,消费者可以通过网络下单,随即,所属区域快递员会收到后台转送的顾客需求信息。”王波介绍。

而另一个好消息就是,今年9、10月份,省城一些写字楼内,有望装上可供白领自助下单的终端。“通过自助终端,白领们在办公楼内就可以预约下单。”王波如此表示。

安徽快递业务量 增速全国居首

用户满意度合肥高于全国水平

昨日上午,省快递协会公布了“2014年全省快递业发展概况及快递服务满意度调查情况”。调查显示,我省快递服务客户满意度为82.9分,较2013年提升了3.4分。

■ 记者 丁林

满意度高于全国水平

去年,国家邮政局对50个大中城市的快递服务进行了用户满意度调查,涉及调查的企业包括邮政EMS、申通、顺丰、宅急送、圆通、天天、韵达、汇通、中通、优速等。其中,合肥地区2014年快递服务总体满意度调查得分79分,揽收环节得分85.3分,投递环节得分79.6分,均高于全国平均水平。

我省去年也开展了一次快递服务客户满意度调查。调查显示,我省快递服务客户满意度为82.9分,较2013年提升了3.4分。其中揽收满意度方面顺丰、汇通、宅急送名列前茅,投递满意度方面顺丰、天天、EMS位于前三位。

调解助用户挽回65.7万元

去年,安徽省快递业务量完成2.4亿件,同比增长73.45%,增速位居全国第一;快递业务收入完成29.15亿元,同比增长49.44%,快递业务量、业务收入增幅双超全国平均水平。

业务量在快速增长的同时,投诉服务也不可小觑。今年3·15来临之际,省快递协会昨日也公布了去年我省消费者快件维权情况。

省邮政业消费者申诉受理中心累计处理各类有效申诉5606件,涉及快递服务5531件(其中延误1826件、投递服务1891件、丢失短少1026件、损毁452件),占有效申诉量的98.7%。经调解,帮助用户挽回经济损失65.7万元,消费者申诉处理满意率96.2%。