

# 打造物流版图 厦门精准发力

□ 全媒体记者 王有哲

## 物流天下

近日,为进一步促进物流产业高质量发展,主动服务以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局,厦门印发《厦门市“十四五”现代物流产业发展规划》(简称《规划》)。按照《规划》,“十四五”期间,厦门将从冷链物流、智慧物流、绿色物流等七个方面,推进物流产业发展,扩大物流产业规模,提升物流产业国际化、智能化、低碳化水平。

《规划》明确,到“十四五”期末,构建高效运行的现代物流体系,物流产业规模持续扩大,产业集聚区形成强大的高端产业要素集聚能力,海陆空枢纽功能日益完善,物流产业国际化、专业化、集约化、智能化、低碳化水平显著提升,初步建成国际性物流枢纽城市。

## 七大工程协同推进

“十三五”期间,厦门市现代物流产业增加值由2015年底的312亿元增长到2020年的471亿元,增长50.9%;物流产业总收入由935亿元增长到1301亿元,增长39.1%;铁路货物发送量、公路货运量、水路货运量、邮政快递业务量等主要物流指标均明显增长。

“与此同时,产业基础设施和发展载体日益完善,基本建成东南区域性陆、海、空枢纽,形成东渡、海沧、前场、同安和翔安等五大物流产业集聚区,城乡配送体系进一步优化,农村物流覆盖率进一步提高,国际物流通道建设持续推进,枢纽辐射能力不断增强。”厦门市发展现代物流产业协调小组办公室主任、厦门市交通运输局二级调研员李露雳介绍。

“从国内发展看,建设‘交通强国’‘物流强国’已成为‘十四五’期间我国现代物流发展的目标,‘降本、增效、提质’和‘融合、创新、发展’将成为物流业供给侧结构性改革的核心内容。”李露雳表示,为此,必须加快推进物流产业转型升级、谋求高质量发展的路径。

根据产业发展趋势,结合厦门市实际,将重点从实施基础设施工程、实施冷链物流工程、实施智慧物流工程等七个方面推进物流产业发展。其中,厦门市将推动港口高质量发展,做强做大前场陆路枢纽,高标准建设厦门新机场航空货运枢纽,巩固发展海向通道,拓展陆向物流新通道,搭建航空货运网络,继续推进东渡、海沧、前场、同安、翔安五大物流产业集聚区建设;加强冷链物流基础设施建设,完善冷链物流网络,提升冷链物流发展水平;加强多式联运信息化建设,打造数字化物流枢纽,建设智慧物流园区,推动仓配业务数字化、智能化升级。



厦门海天码头。

## 深度融合国家战略

厦门是港口型、空港型、商贸服务型国家物流枢纽承载城市。2019年9月,厦门港口型国家物流枢纽列入首批国家物流枢纽建设名单。《规划》提出,将从进一步优化枢纽功能和空间布局、优化枢纽集疏运体系、推进物流干线通道建设、加快数字化物流枢纽建设等五个方面推进“港口型国家物流枢纽”建设,构建高质量的综合性国家物流枢纽。

“海丝”沿线国家和地区双向投资热度

攀升,两岸融合不断深化,“一带一路”沿线国家物流新通道加速形成……凭借国家重大战略实施的东风,厦门对标一流,发挥国际航运中心、国际综合交通枢纽、国际集装箱干线港、世界航运节点等诸多优势,积极布局“港口型国家物流枢纽”建设。

厦门市交通运输局相关负责人表示,厦门借机主动融入“一带一路”、自贸试验区和厦门跨岛发展实践,围绕打造厦门国

际航运中心、东南区域物流中心城市目标,着力建设五大物流产业集聚区,加快重大产业发展平台和载体建设,推动厦门以“千亿产业”的姿态,站上历史发展的新起点。

《规划》明确,将做强“丝路海运”、中欧班列、厦门海运快件等特色品牌,推动“一单制”试点,做大多式联运业务;持续推动码头、货运场站、仓储设施等进行自动化、智能化、数字化建设,深化国家物流枢纽信

息平台和闽西南物流信息管理系统开发建设,推动跨地区、跨部门、跨运输方式、跨企业、跨产业之间的信息共建共享。

李露雳介绍,厦门市将强化产业项目招商,以基于物流服务的采购贸易、物流分拨、结算金融、区域总部等“四位一体”的项目为核心对象,落实好招好商、招大商要求,强化产业项目招商带动效应,吸引高端优质物流资源向枢纽聚集,发展枢纽经济。



“南昌—厦门—胡志明”丝路班列的SITC集装箱在厦门海天码头起吊装车。本文图片由厦门港务控股集团提供

## 构筑高效物流格局

打造国际物流枢纽城市,厦门还将以供应链模式创新和现代信息技术应用推动物流产业转型升级,加快转变物流产业发展方式,推进物流产业与商贸业、制造业、农业等深度融合,做大做强物流产业。

“为此,厦门正在搭建智慧物流监测平台,该平台将整合线下分散的物流信息数据资源,从而提高产业服务水平。”李露雳介绍,该平台主要是完成物流基础设施,包括从货运枢纽到城市末端物流网点的基础数据采集、展示。引入从(货运)枢纽到末端节点到企业运行的数据,为政府的决策提供服务支撑,为企业运营效率的提升提供指导。目前这个平台的基本框架已经搭建完成。

除此之外,《规划》还对智慧物流建设提出新要求。《规划》明确,以新场景建设为

核心突破,加速推动5G、人工智能、大数据、区块链等新技术落地应用,推动服务业数字化、智能化、融合化,营造支持新业态新模式新消费发展良好生态,提高服务业供给效率,促进服务业提质升级。

“具体来说,进一步优化远海码头自动化技术应用,加快海润码头全智能化改造工程,并逐步复制到其他传统码头,扩展5G、大数据等智能化技术和装备在码头的运用,提升港口自动化、智能化运行管理水平。同时,以厦门国际贸易单一窗口和厦门集装箱智慧物流平台为基础,建设厦门国家物流枢纽信息服务平台,打通铁、公、水、空运输与商贸、金融数据通道,推动市场主体各方信息互联互通,实现可视化服务。”厦门市交通运输局相关负责人介绍。

# 备战“双11”,快递有何新特点?

□ 李波

“双11”是检验快递竞争水平的平台,今年“双11”临近,快递又有何新特点呢?

## 品质为王

一年一度的“双11”,是快递年末冲刺时刻,预计今年“双11”大促期间快递量仍将呈现巨量峰值,且仍有望同比保持较明显增长。商流峰值对电商快递后续履约产生巨大挑战,“双11”电商购物狂欢节,对于物流来说将是一次速度和服务的检验。

菜鸟在“双11”将继续开展预售极速达特色服务,对于进口商品,菜鸟联手速卖通承诺“X日达”、晚到必赔等功能,为商家及海外消费者提供确定性的物流体验。铁路部门日均为快递安排高铁载客动车组列车800列,总体运力投放创历史新高。

然而,仅仅“快”已不能满足大家对快递品质的要求。“双11”快递进入多元的、分层的、综合的竞争,把细节做好,实现时效最优化成为更好的追求。

快递不仅是服务于消费者,也服务于商家,在强调保障消费者收货体验的基础上,今年也提出了为商家服务的理念。为着力保障商家发货,菜鸟在全国20多城外储备超400万平仓库,包括开设疫情备份仓,支持商家7天紧急开仓入驻。

今年“双11”物流的特点是品质感大幅提升,从过去“送得多、送得快”到“送得好”的阶段,针对米面粮油、乳饮酒水等重货以及家电、家装和冷链等商品,会根据不同行业特色,提供送货上门、送装一体、化冻包赔等服务。

在今年更加良性的快递市场竞争及平稳的商流环境下,“双11”考核的标准有所区别,各家关注的指标各有不同:对于中通、圆通来说,“双11”更在意检验上半年以来的转型成效,比如中通的“快弟来了”、圆通的“圆准达”等新业务产品的覆盖度,航空国际业务的增速等;对于极兔而言,整个网络预期的稳定以及业绩的波动是其关注的焦点。

总之,“提质”成为了本届“双11”业内共同的发力方向之一,关注网络的稳定与服务提升,平衡量与质的关系,才最为关键。“双11”正在成为快递企业“修炼内功的练兵场”,将进一步检测快递企业在优化业务链路、成本控制上的结果,借此进一步夯实业务基础。

## 各有所长

从送外卖到送万物,“美团快递”的边界越大,物流版图也就越清晰。10月12日,美团优选将品牌定位调整为“明日达超市”,单从“明日达”这个名称上来看,“快递”的痕

迹就已初现。

美团旗下公司辽宁美鲜达快运有限公司早在2021年11月就获得了“快递服务”的资质和相关牌照。

近年来,美团业务的战略重点正转向其更熟悉的领域——即时配送,由日均超百万的活跃骑手打造,覆盖全国的外卖配送网络,可以说是当下最强大的终端履约体系,配送时效与上门交付的能力都极具优势,转向快递,在配送效率与体验度上将更胜一筹。

直播电商对快递的引流和带动作用将更加明显,小视频龙头——抖音与快手,也抓紧布局快递。

去年5月底抖音就已经推出电子面单,并推荐抖音商家使用,为布局物流铺路,作为生态电商的先行者,抖音布局快递已是板上钉钉的事情。

“音需达”是抖音电商推出的高品质快递服务,旨在降低因物流原因造成的退货率、投诉率,同时助力商家提高物流服务水平、提升用户复购率,此举将在“双11”上发挥重要作用。

## 服务至上

今年,快递企业之间开始从价格竞争转向服务质量竞争,效率和服务质量,将是一个重要考量标准。随着今年“双11”的电

促销战临近,快递备战焦点正在从“价格”走向“服务”,服务成为比拼的关键。

送货上门。在大促之间,送货上门往往投诉不少。因此,菜鸟把“双11”送货上门作为自己的提升服务之举,菜鸟发布的天猫“双11”物流计划中,快递送货上门成为重点,将临时增加10万用工,打造有史以来“送货上门”力度最大的一次。

在乡村和校园,菜鸟的快递进村、无人车送货上楼,也将“双11”的包裹送到身边。菜鸟直送也接入了大部分菜鸟保税仓,“双11”全国250多城的天猫国际包裹也会送上门。

快递员。不断增长的业务量和一直短缺的快递员形成割裂,每年“双11”,快递员都是最繁忙的人,210万名一线快递员,平均每人每天要送240多件快递。

服务要做好,千百万快递员是关键,他们作为最后一环,服务质量、口碑建立,直接与消费者体验挂钩。

为激励快递员在“双11”期间做好服务,申通快递宣布在“双11”期间将投入专项补贴,每天对于服务好、表现好、时效准、客户满意度高的10000名快递员进行奖励,以感谢快递员们的辛苦付出,同时

也鼓励快递员保障派件效能,提升派件质量。

绿色“双11”。绿色“双11”,或称低碳“双11”,菜鸟将推动全国近10万家菜鸟驿站持续开展快递包装回收换鸡蛋、利用旧包装寄快递行动。

今年的低碳行动,有两大特点,一是全链路,从商品、包材、包材循环使用及再生,全链路打造低碳“双11”;二是多渠道,菜鸟还将联合数千名商家发起“双11”每个包裹减碳50g活动。

相较往年,今年菜鸟将更多使用智能化的IOT设备提升回箱效率和体验;消费者把快递包装在智能设备前扫一扫面单,就能被记录绿色行为,可以在菜鸟APP的“绿色家园”中领取碳能量,这些能量可以兑换鸡蛋等实体权益。

总的来说,笔者认为,个性化、多元化、全链路的快递服务是趋势,认真梳理实操过程中可能出现的问题,并积极创新解决方案,满足人民群众不断增长的快递服务需求,推动服务转型升级是物流企业的责任。

