

文章编号: 1007-5399(2019)05-0001-03

# 邮政智能揽投终端平台布局战略研究

邱 毅<sup>1</sup>, 徐秋月<sup>2</sup>, 郭治中<sup>3</sup>, 刘 莉<sup>4</sup>, 何太能<sup>5</sup>

- (1. 中国邮政速递物流股份有限公司苏州市分公司, 江苏 苏州 215001;  
2. 中国邮政速递物流股份有限公司茂名市分公司, 广东 茂名 525000;  
3. 中国邮政速递物流股份有限公司山西省分公司, 山西 太原 030001;  
4. 中国邮政集团公司西藏自治区分公司, 西藏 拉萨 850000;  
5. 中国邮政集团公司四川省分公司, 四川 成都 610000)

**摘 要:** 针对邮政智能揽投终端网络建设存在的问题, 分析了邮政建设智能揽投网络面临的机遇与挑战, 提出了邮政智能揽投网络的建设方案, 并探讨了预期效益。

**关键词:** 智能; 揽投终端; 智慧社区

**中图分类号:** F61 **文献标识码:** A

随着社会经济特别是电子商务的快速发展, 邮政快递业务近年来呈现快速增长趋势, 伴随业务发展的, 是快递企业揽投人员的短缺和客户对科技需求的不断升级。在这种情况下, 传统的作业模式已无法应对日益增长的业务需求和客户需要, 推进传统邮政寄递向智能寄递、数字寄递发展迫在眉睫。

## 1 邮政智能揽投终端网络建设存在的问题

### 1.1 智能包裹柜功能单一, 科技应用体验较差

邮政智能包裹柜目前主要用于投递, 收寄功能未全面启用, 其他增值功能缺乏, 难以获得效益, 项目仍处在前期的战略亏损期。另外, 包裹柜的功能开发和系统人性化不能满足市场和客户的需求。

从菜鸟裹裹、丰巢和中邮速递易在苹果应用商店的评论情况来看, 菜鸟裹裹的评论量达到141万条, 客户评分4.9分; 丰巢的评论量2 530条, 客户评分4.6分; 中邮速递易的评论量仅有141条, 客户评分2.3分。从这组数据可以看出, 中邮速递易与主要竞争对手在科技应用服务水平方面存在较大差距。

### 1.2 智能包裹柜投放不足且投放难、使用效率低

当前, 邮政智能包裹柜主要由各地分支机构和中邮速递易在当地进行推广, 主要用于快件自提, 与其他竞争对手的功能同质化严重。顺丰高调推出丰巢时, 高价支付物业管理公司场地占用费, 无形中推高了包裹柜进入社区的难度和成本。由于目前智能包裹柜功能单一, 收入来源于向快递员和收件人收取一定的费用, 这与竞争对手的免费策略相比处于劣势, 因此包裹柜的整体使用率低于菜鸟、丰巢等竞争对手。从全国来看, 中邮速递易的包裹柜投入数量稍显不足,

尚未达到50%的比例。

### 1.3 传统信报箱急需智能化升级

随着信息化时代的发展, 一方面传统的家信、报纸和杂志正在逐步退出历史舞台, 邮政在全国的几百万套传统信报箱70%以上处于闲置状态; 另一方面由于电子商务的兴起, 快递包裹的数量已大幅超越了传统邮件数量, 因此传统信报箱亟需升级为具有包裹揽投功能的智能信报箱。

### 1.4 各地智能包裹柜、信报箱建设缺乏统筹

目前智能包裹柜和信报箱建设在个别省还存在自行规划设计的现象, 导致全国包裹柜品牌不一, 供应商各异, 后台未完成整合, 协同效率不高。另外, 部分地方的智能包裹柜依靠政府补贴建设, 投入使用后因人不敷出, 导致设备后期运维困难。邮政智能揽投平台急需进一步加强顶层规划和统筹安排, 以便早日完成战略布局, 形成建设、使用和运维一体化。

## 2 邮政建设智能揽投网络的机遇与挑战

为了解决以上问题, 邮政需要加快推进智能包裹柜的建设, 但从现状看, 邮政建设智能揽投网络既存在一些有利因素, 又面临一些挑战。

### 2.1 邮政建设智能揽投网络的机遇

#### 2.1.1 符合国家政策导向

随着快递业在国民经济中的地位日益提高, 国家开始大力支持快递业的发展, 并出台了配套政策, 支持快递业转型升级, 建设基于“互联网+”的智能揽投终端平台。

《国务院关于促进快递业发展的若干意见》(国发〔2015〕61号)提出要推进“互联网+”快递。鼓励快递企业充分利用移动互联、物联网、大数据、云计算等信息技术, 研究将智

能快件箱等快递服务设施纳入公共服务设施规划。《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》提出,支持物流配送终端及智慧物流平台建设。有条件的城市应将物流(快递)配送站、智能终端等配套设施纳入城市社区发展规划。这些政策的出台,标志着国家已经把快递服务用房以及社区智能物流平台建设纳入政府基础设施规划,对邮政企业而言是良好的发展机遇。

### 2.1.2 行业发展空间巨大

从近年来快递业务规模和智能包裹柜建设使用情况看,智能包裹柜这一物联网应用,未来几年仍将伴随着快递业务的高速发展迅猛增长,需要邮政高度关注,并及早谋篇布局。

### 2.2 邮政建设智能揽投网络的挑战

2018年初,阿里旗下菜鸟以自有品牌入局智能包裹柜,选择一线或有限的核心城市布局。顺丰旗下的丰巢快递柜,也加快了重点区域的推进速度和力度。这些行业龙头企业的重视和进入,将加快智能快递柜产业发展,加剧行业竞争,邮政面临的发展形势十分紧迫。

智能包裹柜行业目前仍处在物联网发展的初级阶段,整个行业依然处于亏损状态。智能包裹柜收费模式还在不断摸索,盈利模式还没有成功先例,因此存在一定的投资风险。

## 3 邮政智能揽投网络建设方案

移动互联时代,信息技术无时无刻不在改变人们的生活方式。“互联网+生活”对实物传递的便捷性、时间性、空间性等个性化要求越来越高。中国邮政作为国家的骨干物流企业,有责任承担起社会物流基础设施建设的任务,通过智能包裹柜和信报箱的建设和功能拓展,用大数据、云计算、物联网等新技术进行商业模式创新,探索“最后一公里”的运营战略。

### 3.1 战略布局

邮政企业既是国有企业,又具有综合性公共服务的特点,因此政府关系是邮政企业的核心竞争优势之一。集团总部可以从完善公共服务角度出发,与国家邮政局、交通运输部等政府部门积极沟通,争取政府出台相关的配套法规,支持智能包裹柜和信报箱的布放,全力打造以智能包裹柜为核心的智慧邮局,向社会提供一个方便办理各项快递(物流)类、金融类、政务类、便民类的综合性服务平台,实现邮政各板块业务的信息化协同。

### 3.2 叠加功能,打造智慧社区平台

邮政智能揽投终端平台要定位于打造多场景下的社区服务综合体,为老百姓提供便民服务的一站式综合服务平台,通过“互联网+物联网+公共服务”,使公共服务和政务服务延伸到居民的家门口,满足居民对社区服务的需求,让人民群众生活得更安全、更便捷、更舒适、更幸福。

#### 3.2.1 智慧快递物流

快递物流业务既是邮政“寄递翼”的主营业务,又是邮

政普遍服务的基础业务。当前,网购已成为民众的主流消费方式,电子商务包裹占据了快递业务市场的主要地位,应用智能终端可向居民提供更智能、更快捷的综合快递服务:一是全天候、全快递公司的服务基础上,满足居民对包裹投递的时限、质量、安全等需求;二是通过实名注册、人脸识别等技术实现快递实名认证,积极争取邮政管理部门支持,全面开放24小时自助寄递服务,使居民可随时将需要寄递的包裹投进智能柜,由相应的快递公司完成后续寄递环节,实现寄递业务全天候办理。

#### 3.2.2 智慧电子商务

当前,邮政智能物流终端主要为电子商务物流业务服务,围绕这个主要功能,依靠连接千家万户的系统产生的海量用户数据,通过客户关注公众号和微商城,进行大数据分析,并与知名电子商务平台合作,开拓新零售、微仓、社区无人超市等新兴市场,成为引领和支撑新兴市场发展的力量。

#### 3.2.3 智慧传媒

社区智能柜的传媒服务致力于向居民提供一个具有公信力、就在身边的微社区信息平台,通过分析社区居民的生活数据,发布和传播有针对性的信息,提高传媒发布的有效性,为更多的企业和居民之间架起信息的桥梁,也可以成为政府和社区传播新时代思想的有效途径。这些信息既可以在客户投件、取件和在柜屏进行其他操作时进行推送,也可以在日常无人操作时滚动呈现,还可以考虑在非地下的包裹柜上增加LED滚条,进一步拓展邮政传媒平台的广度,提高邮政传媒平台的知名度。

#### 3.2.4 智慧政务

邮政应积极响应国家“互联网+政务”的号召,积极与政府部门进行沟通协调,实现邮政平台与政务类平台的全面对接。在网点办理的基础上,研究在社区智能柜上开辟便捷办理通道,利用身份证识别、人脸识别、IC卡识别、手机认证等手段实现实名认证,让老百姓足不出户即可办理网上办证、常用政务/税务凭证打印、市民卡/社保卡申领办理、发票查验等查询业务,既能提高政府行政效率,又能节约社会资源,方便百姓办事,同时拓展邮政企业业务范围,提升运营效益。

#### 3.2.5 智慧金融

邮政金融致力于为居民提供最需要的普惠金融服务,社区和社区居民是邮政的主要市场和服务对象。通过遍布社区的智慧邮局,可以向居民提供最常用的基础金融服务:一是现金服务,包括存款、取款、汇款等;二是非现金服务,包括补登存折、转账、余额查询、修改密码等;三是可以引导居民使用邮政互联网金融产品,包括理财、保险、信用卡、信贷等。

#### 3.2.6 智慧民生

民生服务主要是帮助居民解决衣食住行等问题。一是菜篮子服务,通过与政府、超市、集贸市场等合作,提供农产品直接进城、生鲜水果肉食配送等一系列服务,进而拓展邮

政的冷链运输、生鲜仓储处理、冷藏柜储存、生鲜物流快递等新型业务。二是交通服务，包括出入境签注、交通违章处理、交通卡充值、旅游资讯查询等服务。三是医疗服务，包括医疗预约、网上挂号等。四是通信服务，包括三大运营商的宽带安装、手机套餐选择、话费充值等服务。五是邮政服务，包括信函、报刊订阅、邮品选购、邮政分销、票务等服务。

### 3.2.7 智慧文化

社区智能柜可以考虑增加书刊体验式购买功能。通过在智能柜开辟小部分空间，以身份证或手机验证码实现实名借阅，以射频识别技术实现书刊存取信息化。以“送文化到小区”为出发点，通过免费提供15天借阅服务，积极争取政府和小区的支持，力争实现智能柜免费入区。15天借阅体验期内，如小区读者满意，可以直接在智能柜或手机客户端付款购买。通过这种形式，既可降低智能柜入区成本，又能整合报刊业务。

### 3.3 改善服务

针对邮政智能包裹柜当前在功能开发、系统人性化、流程合理性和售后服务等方面存在的问题，成立专门的战略、科技和运营团队来研究和解决。通过持续研究竞争对手动态、评估战略执行情况、持续关注客户体验、及时解决用户痛点和加大研发力度，进一步完善系统功能，与用户形成良性互动，努力成为行业领先的服务商。

### 3.4 完善机制

对于邮政智能柜目前存在的覆盖面不足、推进速度不快、使用率低等问题，应从体制机制上解决。首先，充分利用线上的投递大数据分析和线下的人工实地考察，结合相应的竞赛和奖励机制，加快智能柜的有效投放和布局优化。其次，借鉴互联网思维，前期通过免费方式实现快速推广，形成消费习惯，后期通过行业整合和市场化手段实现盈利，因此在战略投入期要有积极稳妥的投资规划。最后，为了快速布放设备，提高一线人员使用包裹柜的积极性，要制定一些激励政策以提高快递员、用邮客户、物业等各方面的使用积极性。

## 4 预期效益

### 4.1 社会效益

邮政智能揽投终端平台的建设，是邮政为了适应新时代要求，对邮政普遍服务网络的转型升级。邮政响应党和国家的号召与指引，更好地服务人民群众，服务智慧政府的转型，践行“传邮万里，国脉所系”的历史责任，满足人民对美好生活向往的需要，必将为厚植党的执政基础提供支撑。这项建设长远来看将对中国邮政承担社会责任、体现国家队的作用和使命产生巨大而深远的影响。

### 4.2 经济效益

首先，解决当下邮政“寄递翼”业务发展的能力建设问题。智能柜的投入，革新了传统的投递和揽收模式，极大地提高了揽投效率，提升了邮政终端服务能力，降低了揽投成

本，为业务发展提供强有力支撑。其次，随着快递业务的快速发展，预计2020年国内快递规模将突破1 000亿件，按照30%的入柜率以及市场0.5~1元的入柜费用，保守估算可达到150亿元的行业收入规模。再次，随着智能柜增值业务的不断叠加，智慧金融、智慧文化、智慧电子商务、智慧传媒等都将持续为企业带来收益，而其增加的边际成本将会越来越低。最后，在智能柜的长期运营中，各项智慧功能将不断积累大量客户信息和业务信息，为邮政创新业务提供更加便利的条件。

### 4.3 战略效益

智能揽投终端平台的战略建设，有助于邮政业务实现自动化、信息化和智慧化转型，整合邮政核心优势，解决目前发展中存在的突出问题，不仅可推动邮政在竞争激烈的快递物流市场中实现弯道超车，摆脱当前在行业中的弱势地位，还能提前占领行业制高点，在未来的拓展中抢得先机，为邮政发展带来广阔的空间。

## 5 结语

邮政智能揽投平台布局战略是基于移动互联网思维对人们生活方式的革新，传统意义上的邮政智能包裹柜角色将发生彻底变化。智能柜揽投平台既可以被打造成电子商务O2O线下平台，在移动互联的助力下迅猛发展；也可以被打造成智慧社区服务平台，集快递、电子商务、文化、传媒、政务、民生、金融服务于一身，为社区提供一站式服务；还可以被打造成居民“最后一公里”的生活平台，成为方便、可信的生活助手。基于智能柜的邮政社区大平台将为邮政未来的转型和创新增添强劲动力。

## 参考文献

- 1 宋扬，常琳. 物联网技术下智能包裹柜在快递企业的应用. 产业与科技论坛，2017，14
- 2 张忠杰. 邮政包裹业务创新发展策略. 全国商情，2016，4
- 3 张大成，张一祯. 社区物流终端配送服务模式创新研究. 商业经济研究，2016，1
- 4 李凤婷. P公司智能包裹柜社区物流运营战略研究. 华南理工大学，2016
- 5 方宇惟. 智能包裹柜的商业模式探讨. 物流技术与应用，2015，8
- 6 王骏. 浅谈智能包裹柜建设的策略. 邮政研究，2015，4
- 7 赵青. 推广智能包裹柜的困难及对策. 中国邮政，2014，8

收稿日期：2019-05-28

作者简介：邱毅（1975~），男，浙江嘉善人，主要从事智能配送平台建设研究；徐秋月（1970~），女，广东茂名人，主要从事邮政速递经营管理研究；郭治中（1977~），男，山西保德人，主要从事服务质量管理研究；刘莉（1972~），女，四川富顺人，主要从事邮政转型发展研究；何太能（1979~），男，四川南充人，主要从事邮政科技创新研究。