# 这个“双11”，快递更聪明

## 无人车送快递、公交车捎包裹

文/图 本报记者 赵洋

传送带匀速轰鸣，扫码枪“嘀嘀”声此起彼伏，五颜六色的快递包裹顺着流水线快速流转，分拣员俯身、扫码、落袋，动作一气呵成。在中通快递淮海经济区区域总部的分拣车间里，包裹洪流已然涌来，今年的“双11”物流大战，在流水线不间断的运转中拉开序幕。

随着大促活动日益常态化，消费者的关注点早已不止于折扣优惠，发货速度、包裹时效、售后履约同样成为网购时的重要考量；对广大商家而言，大促暴涨的订单背后，库存、物流、客服的多重压力也随之而来，稳定高效的寄递服务，成为打通消费闭环的关键一步。

储备运配资源、智能设备提效、末端模式创新、暖心保障骑手……今年“双11”，徐州邮政快递行业以全链路备战迎接包裹洪峰。邮政、顺丰、京东物流、“通达兔”等寄递企业提前布局、弹性调配，用一套系统化举措，助力大促订单又快又稳交付，努力实现消费者体验与商家经营效率的双重提升。

### 峰型趋缓，从容迎战订单洪峰

今年“双11”，电商预售战整体周期更长、节奏更缓、跨度更大。徐州市邮政管理局预判，今年“双11”期间全市快件处理量预计突破2.5亿件，日均处理量超700万件。

峰期节奏上，快件出港峰值预计落在11月12日，单日峰值440万件；进港峰值预计出现在11月15日，单日峰值370万件，旺季运行整体呈现“前稳、中高、后缓”的平稳态势。

“和往年集中爆单不一样，今年快递峰型明显更平缓。”徐州市邮政管理局市场监管科科长沙莎介绍，依托电商预售、定金支付、品类轮动等成熟模式，海量快件不再集中在短短一两天释放，改为长周期、多频次平稳流出，大幅降低中转场瞬时爆仓压力。与此同时，电商云仓、前置仓广泛布局，产地直发、就近分拨占比持续走高，跨省长距离快件占比回落，中转层级持续压缩，快件流转更快、时效更优。

作为苏皖鲁豫省际交界地区寄递枢纽，徐州各大快递企业早已进入旺季作战状态。记者在中通快递淮海经济区区域总部现场看到，自动化分拣设备全速运转，一摞摞包裹从卸货区源源不断送上流水线，工作人员紧盯屏幕，调度车辆有序进出。

“10月21日是今年‘双11’的第一波单量高峰，当天件量大约220万件。”中通快递淮海经济区区域总部相关负责人刘蜜告诉记者。

为接住汹涌而来的订单，企业提前做好全套产能扩容预案。“为应对峰值压力，我们提前新增操作工70人，还新增一套自动化分拣设备，提升分拣效率。”刘蜜说，运力上相比去年同期也有明显加码，“今年日常投入车辆比去年增加19台，驾驶员增加25人，另外新增10条第三方运输线路，进一步拓宽干线运输通道，保障包裹中转后快速向外输送，不积压、不卡壳。”

这套“人力+设备+线路”的组合预案，也是徐州众多快递企业备战旺季的通用思路：提前盘点产能、弹性补员、扩充干线，避免订单集中到来时中转瘫痪。

### 科技赋能，疏通城市配送微循环

中通快递的白色无人配送车指示灯闪烁，沿着道路平稳行驶，自动避障，抵达网点后缓缓开启仓门，工作人员快速卸下一车车快件……如今，徐州的智能无人车正分担起高峰时段的末端派送任务，成为城市配送里灵活高效的新力量。



工作人员正在分拣包裹。

科技赋能、模式创新，正在成为徐州快递行业对冲高峰压力的核心抓手。在全市范围内，智慧末端配送体系持续落地，目前已经投用快递无人车400余台，常态化运营线路510余条，日均可输送快件80万件，分担末端派送压力。

城市末端微循环，还有“公交+快递”交邮融合新解法。徐州市邮政管理局依托25条公交线路、对接34处快递网点开展常态化接驳运输，单日可转运快件600余件，把短途快件分流到公交网络，缓解城区派送压力。

高峰之下，城乡两端同步发力。城区依靠行业监测平台实时捕捉进港流量，提前预警峰值，指导企业扩容场地、增配设备，分片消化、错峰投递；全市搭建城区15分钟暖心服务圈，遍布全城的“暖蜂驿站”持续为一线快递员提供休息、补给服务，稳住旺季人力基本盘。旺季期间，申诉处置力量同步加强，兼顾上门投递、驿站自取两种模式，畅通消费者诉求渠道，守住服务底线。

### 全域覆盖，畅通城乡双向流通

乡村“最后一公里”同样织密织牢。在铜山区棠张镇云网邻里中心菜鸟驿站，货架整齐摆放，取件码、出库设备一应俱全，这个镇级综合服务站点正是徐州城乡寄递配送网络的一个缩影。

徐州推广“交邮融合+商超快递”模式，依托党群服务中心、村级便民服务点，建成一站式村级寄递便民服务站。目前，全市拥有县级快件处理场所13个、县级寄递公共配送中心8个、乡镇快递网点279个、村级寄递物流综合服务站1628个，实现镇村寄递服务全覆盖，既保障消费品下行进村，也支撑农产品上行出村，城乡双向流通通道持续畅通。

据了解，为护航本次“双11”寄递渠道安全畅通，徐州市邮政管理局联合公安、国安部门召开旺季安保暨服务保障工作会议，压实企业主体责任，统筹安全管控、服务保障、应急处置等工作。

从提前预判峰期、加码干线运力，到自动化分拣提速、无人配送、交邮融合创新，再到城乡末端网络全覆盖、暖心关怀一线骑手，今年徐州“双11”快递大战，少了过去紧张仓促的“爆仓焦虑”，多了一份有预案、有科技、有温度的从容。在这条看不见的物流链条上，监管部门、快递企业、一线从业者协同发力，让一件件包裹高效奔赴千家万户，托举起消费市场的旺盛活力。




中通快递淮海经济区区域总部的分拣中心。