无人车送快递、公交车捎包裹

这个“双11”，快递比你想象的更聪明

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

今年的“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。

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。 本报记者 赵洋 摄



豹子视觉

11月9日是全国消防日，云龙区世纪城旗舰幼儿园开展了一场消防安全主题活动。老师向孩子们讲解消防知识，教孩子们认识灭火器，指导他们佩戴消防头盔以及用湿毛巾捂住口鼻、弯腰低姿有序疏散逃生等。此次活动在寓教于乐中让孩子们掌握了基础逃生技能，筑牢了校园安全防线。 本报记者 白雪 摄



使用公勺公筷
文明健康用餐

公勺公筷是文明的象征，更是健康的守护。它让每一餐都安心，让每一次相聚都温暖。使用公勺公筷是对他人的尊重，是对健康的负责。

徐州报业传媒集团 宣 广告

当算法学会等红灯，焦虑还在吗

——徐州上线『等灯不计时』，记者体验骑手配送

本报记者 孙亚妮

红灯还有30秒。

对普通人而言，30秒不过是刷几下手机、回一条消息的工夫。但对外卖骑手来说，这30秒可能意味着一次加速、一段奔跑，甚至一场与超时的赛跑。

10月12日，徐州市公安局交通管理支队联合淘宝闪购，在主城区推出“等灯不计时”机制：骑手等候红灯的时长自动累计，对应订单配送时间同步增加。

红灯等待时间不再计入配送考核时长，骑手能否从容一些？一次算法规则的微调，又能为骑手带来多大改变？

带着疑问，记者实地体验了一次配送过程。

接单、取餐、送达，流程看似简单，真正上手之后才发现，手机上跳动的配送倒计时，始终牵动着人们的注意力。遇到红灯，记者下意识查看剩余时长，页面却没有立刻显示明显变化。

随后，记者跟随骑手武师傅跑单，才摸清这项机制的运行逻辑。

送一单外卖
要闯多少道时间关？

下午5时左右，晚餐配送高峰到来。

“您有一个新订单，请及时取餐。”武师傅的手机响起提示音。他快速确认订单：取餐点为万科淮海天地三街区，送达点是天山绿洲小区。

平台显示，剩余配送时长为23分钟。

武师傅骑上电动自行车，打开手机里的配送导航。屏幕上除行驶路线外，还显示信号灯相关提示。

“这个功能要在导航页面查看，只看订单页面不一定能看到。”武师傅解释。

原来，“等灯不计时”并不是在订单页面一键暂停计时，而是依托平台导航与交通信号系统数据联动，自动识别骑手路口红灯等候状态、累计等候时长。

行至矿山路与二环西路交叉口时，前方红灯亮起。武师傅提前减速，稳稳停在停止线后。

记者看向手机，页面提示：“时长累计中，已加时15秒，安全出行别着急。”

十几秒后，绿灯亮起。武师傅随着车流平稳地通过了路口。

“以前有时候就差一两分钟，接连遇上几个红灯，心里就慌。”武师傅说，过去连续路口等候时间叠加，很容易让人心里急躁。

抵达天山绿洲小区后，找楼栋、等电梯、上门交付，一单配送才算完成。

“有时候等电梯比爬楼梯还慢，早晚高峰几乎每层都停。”武师傅说，跑得时间久了，对常去的小区了然于心，哪栋楼电梯快、哪栋楼走楼梯更省时，心里都有一本账。

一单外卖的配送时长，就这样被拆分成路口等待的几十秒、商家出餐的几分钟、电梯往返的耗时。

武师傅的电动自行车上贴着一张全家福。照片里，一家三口看向镜头，女儿年纪尚小，笑容灿烂。

“每天出门，家里人都嘱咐我注意安全，尤其是爱人，最担心我为赶时间而骑得太快。”武师傅说。

计时可以暂停
时间焦虑不仅源于红灯

记者在体验的过程中发现，配送路上还有另一重不容忽视的时间压力。

骑行途中，若拿起手机查看订单，系统会提醒监测到违规行为；可如果不看手机，又容易错过派单提醒。记者体验时，就错过了一次派单。好在账号享有平台新手专区权益——违规免罚卡，否则将面临相应处罚。向武师傅了解后得知，多次错过派单，系统会减少定向派单，骑手只能自主抢单。

一次体验，让记者感受到骑手日常工作中不易被看见的矛盾：一方面，平台要求骑手专注骑行、保障安全；另一方面，订单提醒、派单信息又持续通过手机推送。骑手既要紧盯路况，又要及时响应系统指令。

矛盾背后，是现实的收入考量。

对于外卖骑手而言，多完成一单，往往就多一份收入。订单数量、配送效率直接关联收入，面对连续派单和时效约束，很少有人愿意主动放弃订单。

记者体验的是一单配送，武师傅每天要面对数十单的工作量。红灯等待时间可以补时，但商家出餐延迟、小区通行不便、订单衔接紧张等问题，依旧会挤压配送缓冲空间。

换句话说，给红灯等候按下“补时键”，不等于为骑手的时间压力按下暂停键。

近年来，外卖配送行业快速发展，骑手成为保障城市运转不可或缺的力量。与此同时，闯红灯、逆行等交通违法行为时有发生。引导骑手不必为赶时效而冒险，不能只靠安全宣教，更需要从时间规则、派单机制和劳动保障等层面系统破题。

让安全成为算法的底层逻辑

我市推出的“等灯不计时”，正是从算法规则入手的一次探索。

这项机制依托持续升级的智慧交通信号系统，打通交通信号数据与外卖平台数据链路，自动累计骑手红灯等候时长、顺延订单配送时长，缓解骑手因担心配送超时而产生的焦虑。

这项创新的背后，是徐州对智慧交通建设的持续深耕。自2023年起，市公安局交通管理支队对全市信号灯体系实施一体化改造，推动原本相对独立运行的信号机接入统一管控网络，实现信号数据实时回传。目前，市区路口信号灯已基本实现联网全覆盖。

在此基础上，我市上线“徐州信控AI专家”系统，采用“大模型+小模型”协同架构，实时感知路况、智能研判、动态优化信号配时，为交通管理和新业态数据应用提供支撑。

眼下，我市交管部门正加紧与美团、京东外卖等平台开展技术对接，计划上线“红灯停表”机制，惠及更多骑手。

让骑手跑得安心，徐州的探索不仅是算法优化，也延伸到街头的一个个暖“新”服务阵地。

近些年，我市持续推进新就业群体服务阵地建设，建成标准化服务站点1148个、枢纽型彭城驿站60个；同时开放银行网点、交通警亭等空间，构建15分钟暖“新”服务圈，让外卖骑手、快递员就近有水喝、能热饭、可充电、有地方歇脚。

从一套智慧交通系统，到一处处可以落脚休息的驿站，新业态融入城市运行，城市治理方式也需要适配新的劳动场景。

但一次技术联动、一处休息驿站，都不是终点。

红灯等候时长可以通过交通数据补偿，商家出餐延迟、小区通行耗时、订单衔接紧张等问题，能否在平台规则里得到更加合理的考量？骑行途中，如何减少不必要的信息干扰？派单、计时、奖惩机制还能不能持续优化，让骑手不必在安全驾驶与接单响应之间作出两难取舍？

解决这些问题，需要交管部门、外卖平台、商家以及社会各方协同探索。

城市需要外卖骑手的速度，更要看见速度背后的劳动者。

期待算法多读懂真实路况，城市多关照奔跑的劳动者，让每一位从业者既能跟上城市快节奏，也拥有喘息的余地。

配送的终点是千家万户，骑手的背后，也有等待他们平安归来的家人。