

商业

物流

2018

2018快递员 群体洞察报告

CBNDATA

第一财经商业数据中心



苏宁易购

suning.com

© 2018 CBNDATA. All rights reserved.



TABLE OF CONTENTS 目录

■ Part1: 新时代新力量:	04
快递普惠时代的守护者	
■ Part2: 新城市新生活:	08
五“新”快递员	
■ Part3: 智慧零售新角色:	14
多重角色的万能者	
■ Part4: 新行动新关怀:	18
社会认同需要全社会行动	
■ Part5: 总结与展望	21



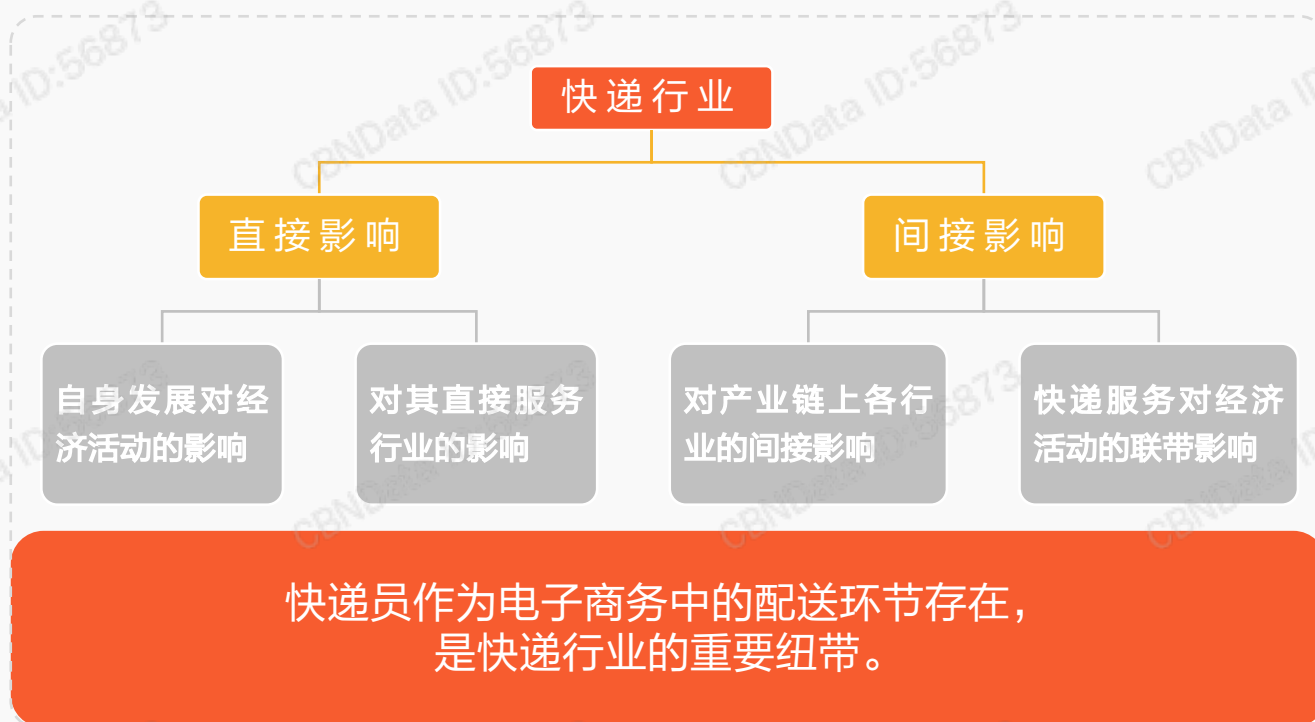
01



新时代新力量：
快递普惠时代的
守护者

作为快递业最重要的组成部分，快递员对国民经济的助推作用不可忽视

快递员对国民经济影响的基本方式



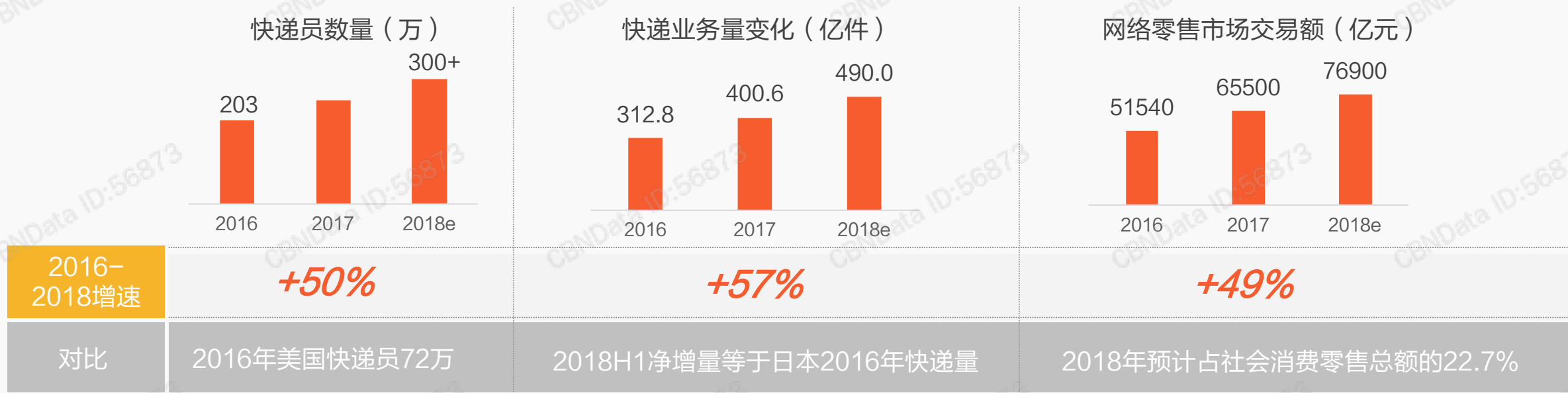
2018年一季度快递支撑网络零售额接近1.5万亿元，快递业务收入占国内生产总值比重为**6.2%**，对国内生产总值增长直接贡献率为**1%**。

资料来源：网络公开资料整理

数据来源：国家邮政局

50%快递员的增速，支撑着57%的业务量变化和49%增速的网络零售市场

2016-2018年，快递员数量增长了50%，达到300万，预计2018年业务量快递业务量达到490亿件，网络零售市场规模超过7万亿。



数据来源：网络公开资料

数据来源：国家邮政局

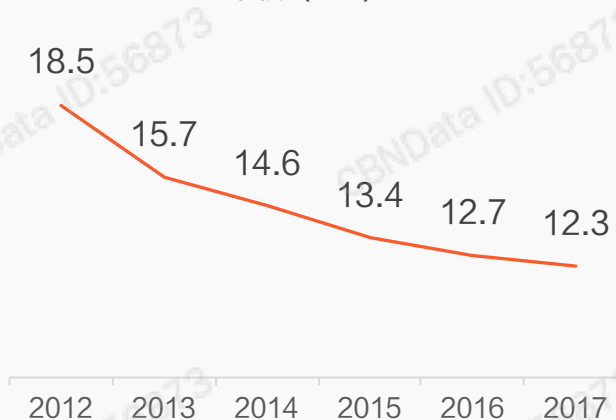
数据来源：艾媒咨询；《2017中国网络零售市场报告》

快递全民普惠时代：价格亲民，时效更快，快递员是“最后一公里”的守护者

快递普惠时代来临，速度和价格惠及更多消费者。二季度快递服务全程时限同比缩短2.31小时，为61.5小时。苏宁物流构建全国范围内准时达、当日达、次日达等多元服务产品群。今年，菜鸟在俄罗斯正式推出“当日达”，将继续推进全球72小时达的目标，快递员是“最后一公里”的时效守护者。

快递普惠时代，价格持续下降

2012-2017年中国物流单个包裹平均
单价（元）

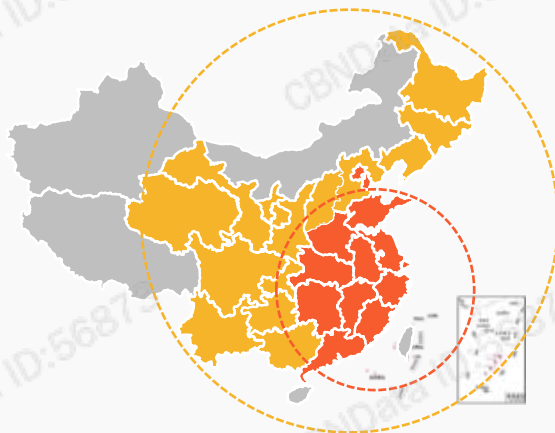


数据来源：苏宁物流，双壹咨询，国家邮政局

快递普惠时代，当日达、次日达已经成为用户的基本体验。

苏宁物流：当日达全国50个城市
准时达全国100个城市
次日达覆盖全国355个城市

● 次日达覆盖范围 ● 当日达覆盖范围



菜鸟：俄罗斯当日达
香港次日达
东南亚和西欧72小时达



根据公开资料整理

02



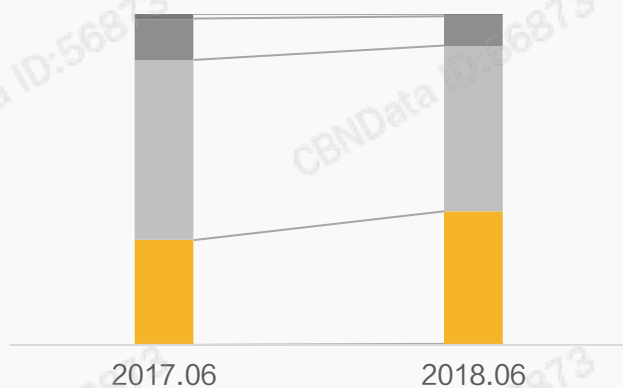
新城市新生活： 五“新”快递员

快递员新认知：以80后，90后男性为主，更年轻、更高学历、女性占比逐渐增高

从年龄上看，快递小哥主要以21-40岁的80后和90后为主，年轻化特点显著，90后的人数占比较去年有明显提升。快递员学历主要以高中/中专为主，值得一提的是，大专以上学历同样保持一个比较高的增长。快递员主要还是男性为主，但是女性快递员的比例也在增加。

快递员按年龄人数占比分布

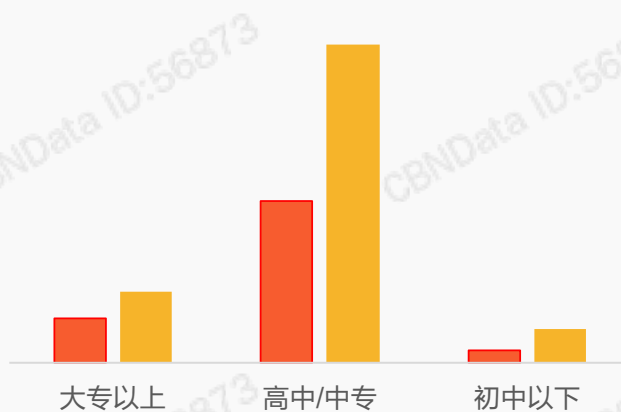
18-20岁 21-30岁 31-40岁
41-50岁 51岁以上



数据来源：苏宁物流

快递员不同学历人数情况分布

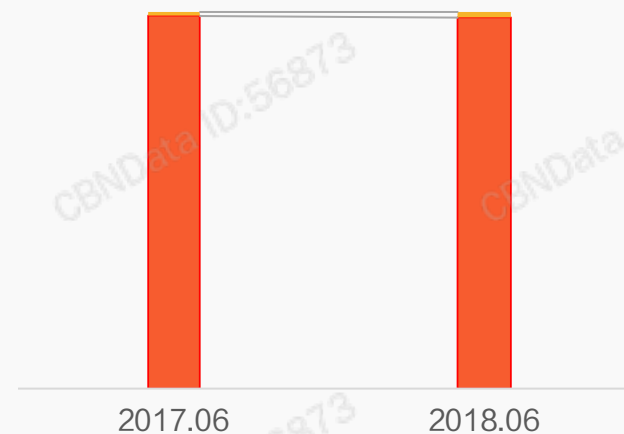
2017.06 2018.06



数据来源：苏宁物流

快递员按性别人数占比分布

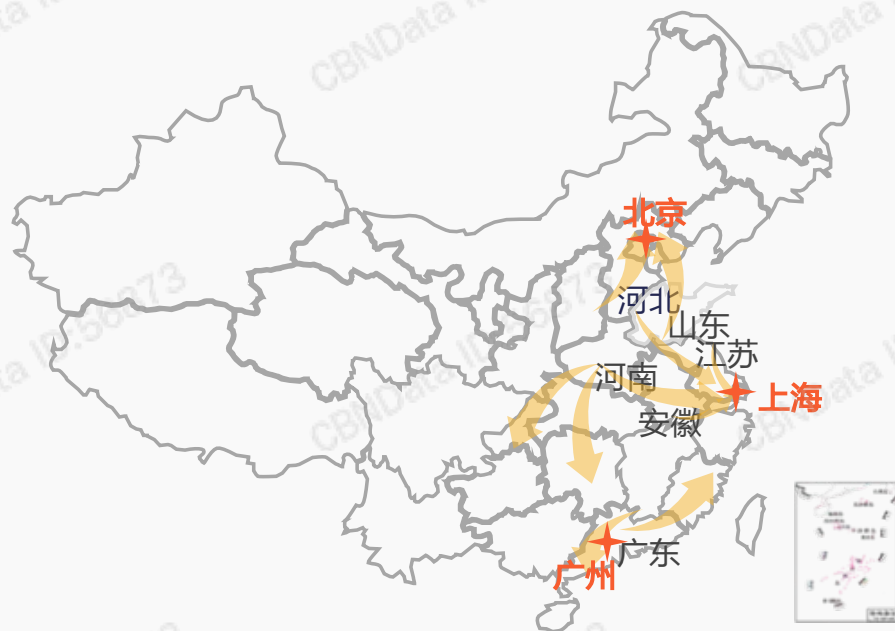
男 女



数据来源：苏宁物流

勤劳新指数：快递员每月送快递平均距离足够返乡5次

2018.06部分地区快递员迁徙图



快递员家乡省份Top5	快递员最多城市Top5
广东	北京
山东	上海
河南	广州
浙江	深圳
江苏	南京

Q：每个月送快递行驶的距离，够从家乡来回几次？

快递员离乡平均距离：

400 KM

快递员月均送快递行驶距离：**5倍**

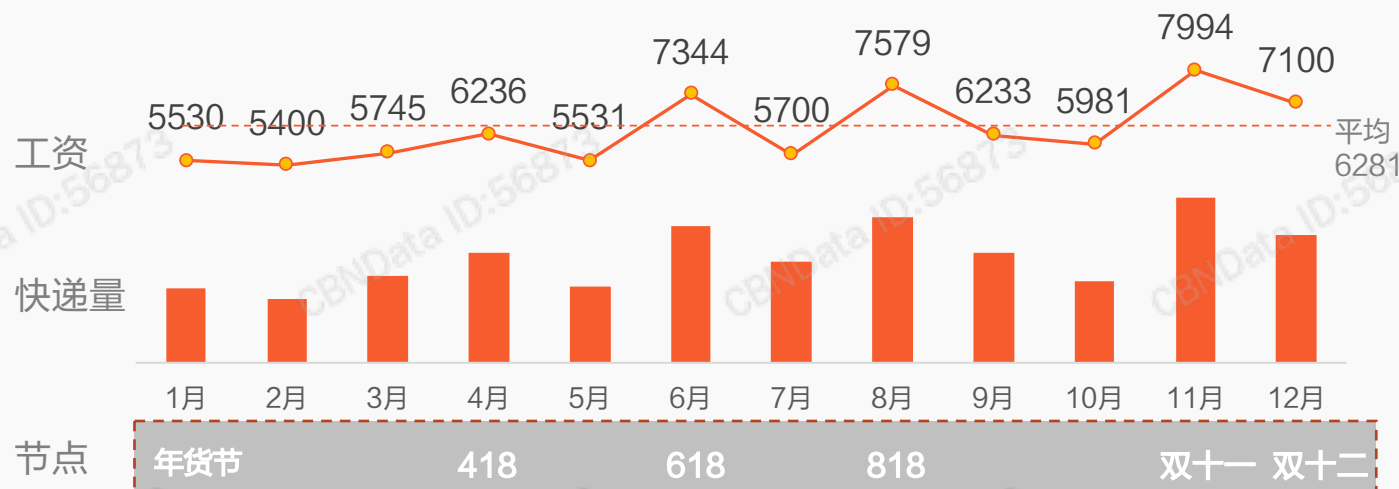
2000 KM

数据来源：苏宁物流，抽样计算，快递员月均送快递数量：2000个，单个包裹行驶1KM左右。

奋斗新“钱”途：靠自己，公平竞争，快递员平均工资6200元左右

快递小哥的工资主要由底薪加提成构成，因此80%的快递小哥工作超过8小时，通过更多的送件，来提高工资收入。此外，重大的促销节点，快递小哥的收入会有明显的一个增长。

2017年 快递员日均快递量及平均工资走势图（元）



数据来源：苏宁物流

2018年 全国平均工资(元)

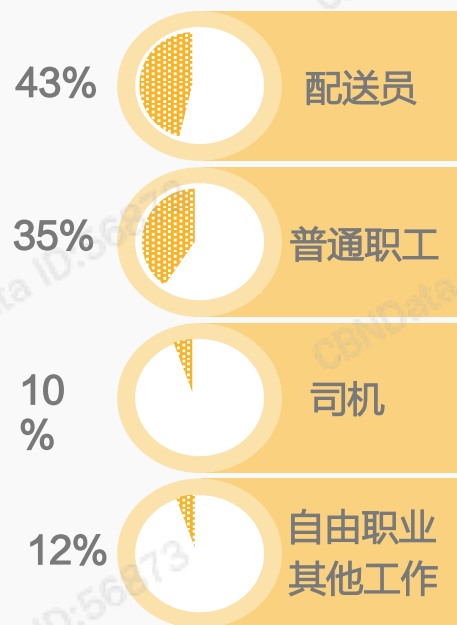


数据来源：苏宁物流、职友集

就职新成长：职业选择增多，返乡创业成为新的就业定位

多数快递小哥是来自配送员大军，也有35%的普通职工。
在离职后，其他快递公司是他们的选择，也有一部分人会返乡创业。

快递员入职前工作情况



快递员离职后工作情况



留任

离职



数据来源：苏宁物流，《全国社会化电商物流从业人员研究报告》；普通职工：技术工、建筑工、销售员等

服务新定义：快、准时、及时响应，此外，对隐私的重视程度、个人形象、礼貌成为服务好评的重要因素

快递小哥评价词云



消费者快递服务新要求Top 4:

- 1、对个人隐私的重视程度
- 2、面对面的态度以及个人着装
- 3、打电话的语气
- 4、是否面带微笑

快递员诉求Top 4:

- 1、快递三轮车不要被抓
- 2、时间问题更希望得到客户理解
- 3、不要提无理需求
- 4、不要轻易给差评

资料来源：问卷调查；数据来源：苏宁物流



03



智慧零售新角色： 多重角色的万能者

新角色——社区新成员，分钟级即时配送让快递员与用户距离更近

随着智慧零售的加速落地，即时物流成为其重要支撑。今年上半年，顺丰、苏宁相继涉入这一领域，苏宁物流推出“苏宁秒达”，围绕苏宁小店等线下多种业务形态，打造30分钟达、1小时达的配送体系，快递员成为与社区频繁接触的新成员。

智慧零售场景变化

大数据-云计算-人工智能-物联网



即时物流应用场景



数据来源：菜鸟，部分资料根据网络公开资料整理

新角色——社区连接器，连接更多本地生活服务，为社区用户提供更快捷的各项服务

在智慧零售时代，快递员上门的比例达到94.2%，较去年同期上升了3.7%。频繁上门与消费者接触的快递员不再是单纯的“跑腿工”，将变成全产业链业务入口，逐渐成为小区生态的基层力量。

附图：传统快递与即时配送模式对比

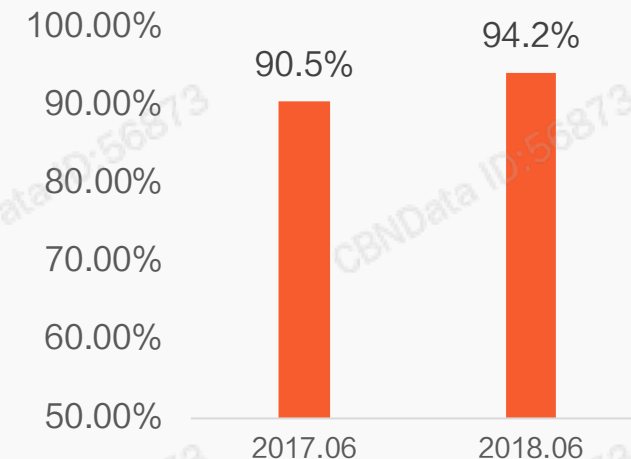


即时物流配送关系图



快递员上门比例

2017.06 VS 2018.06



资料来源：双壹咨询，网络公开资料

新角色——社区万能者，科技加持让快递员响应用户需求的速度更快

智慧物流下，快递员纷纷走向技术流，以苏宁及菜鸟物流为代表的智慧物流配送方式，帮助快递小哥优化配送路线，提高消费者体验。



苏宁物流通过大数据系统，根据区域订单量合理配置快递员人数。针对每一位快递员，一个智能手机一个智能APP，通过扫码就能知道当天个人订单的全部信息。此外，苏宁物流为每一位快递员量身定制“智能排程”功能，根据当天订单位置，为快递员推荐最优送货路线。



菜鸟通过语音助手，节省时间优化效率。菜鸟平台的大数据和算法将深入赋能到物流的每个环节，为每一辆快递车和每一位快递员优化路径。



顺丰通过人工智能武装的智慧物流系统，助力小哥的数字化配送，帮助减轻小哥工作负担，提升配送效率，优化顾客体验。



技术配送主要手段：

- 1、基于算法和大数据的路径优化
- 2、基于硬件的配送设备
- 3、基于软件的用户和快递员的体验优化

资料来源：根据网络公开资料整理

04



**新行动新关怀：
社会认同需要全社会
行动**

企业认同：阿里、苏宁等不断增强快递员的行业认同感

2017.08
快递员节

苏宁物流把每年的8月28日定为快递员节，为辛勤付出的快递员们进行表彰。同时，还完善了快递员其他方面的多项福利，如旅游奖励、带薪休假半日、员工家庭旅游等。



2017.08
寻找最美快递员

阿里巴巴天天正能量联手菜鸟网络设立“寻找最美快递员”公益项目重奖快递员。项目面向全国所有快递员，只要经过项目组认定，即可得到3000元以上的奖励，上可高至10万元。



2018.01
优秀快递员奖励基金

2018年1月份，苏宁专门投入500万元设立专门的“优秀快递员奖励基金”，用来表彰见义勇为、助人为乐、诚实守信、敬业奉献，为社会传递正能量的优秀快递员。



2018.02
快递员关爱行动

2018年2月份，苏宁开展“快递员关爱行动”。每到农历新年，苏宁为坚守在岗位的快递员准备节日团聚，为每名快递员及家人置办了年货。苏宁集团董事长张近东还写下温暖家书 为奉献“快递春运”的人点赞。



资料来源：网络公开资料整理

社会认同：各类暖心事件为快递员正能量形象不断加分

快递小哥在做好快递工作的同时，也在向社会贡献着自己的价值，不断有新闻报道快递小哥帮助社会的事迹，而消费者对快递小哥的第一印象也是围绕善良、踏实这样的词汇，快递小哥也是社会的正能量代言小哥。

快递小哥第一印象



快递小哥正能量部分事迹

每日优鲜快递小哥因救火事迹入选“当代骑侠”
韵达公司快递小哥马俊宏冒雨在街头守候无盖地井
杭城快递哥徒手接住坠楼男童

苏宁快递小哥：冬夜跳水救人



正开车在运送快递途中的苏宁快递员郑冬冬恰好路过看到落水者，情况危机，郑冬冬来不及多想，赶忙下车去将失事车辆里的大人和小孩拉上了岸，随后又驱车四五个小时将他们送回家中。

资料来源：网络公开资料整理；部分资料由抽样统计得到

政策护航：行业政策不断发布，但我国暂未有一部真正保护快递员权益的法律法规

当前颁布的快递行业相关的政策

《关于促进快递业发展的若干意见》



发展目标是：到2020年，基本建成普惠城乡、技术先进、服务优质、安全高效、绿色节能的快递服务体系，形成覆盖全国、联通国际的服务网络。

重点是：培育壮大快递企业；推进“互联网+”快递；构建完善服务网络；衔接综合交通体系；加强行业安全监管。

《快递暂行条例》

《快递暂行条例》是为促进快递业健康发展，保障快递安全，保护快递用户合法权益，加强对快递业的监督管理，根据《中华人民共和国邮政法》和其他有关法律制定。由国务院于2018年3月2日发布，自2018年5月1日起施行。

《关于提升快递从业人员素质的指导意见》

2018年6月国家邮政局印发《关于提升快递从业人员素质的指导意见》，对进一步提升快递从业人员职业素质、职业保障、职业地位和职业荣誉作出部署，并要求加强组织领导，加大投入力度，营造良好环境，做好工作保障。

真正保护快递员权益的法律法规？



虽然当前规范快递行业的相关政策不断发布，但是真正能够保护快递员权益的法律法规还没有。

资料来源：网络公开资料整理

05

总结和展望

总结：快递员在社会力量、社会价值、社会分工、社会认同的时代影响



社会力量

国民经济的基础力量

国民经济的助推器，快递员书写了一幅流动的商业史，在消费升级中，承载了国民经济的持续向上发展。



社会分工

智慧零售的连接器

快递员是现代社区的重要成员，为社区居民追求品质生活提供了不局限于快递收寄的方方面面服务，是社区便利不可或缺的一部分。



社会价值

社会价值的实践者

快递员是新型社会职业人群，为新经济生活变革提供了重要的基础服务力量，通过新服务业的塑造创造出更多的社会价值。

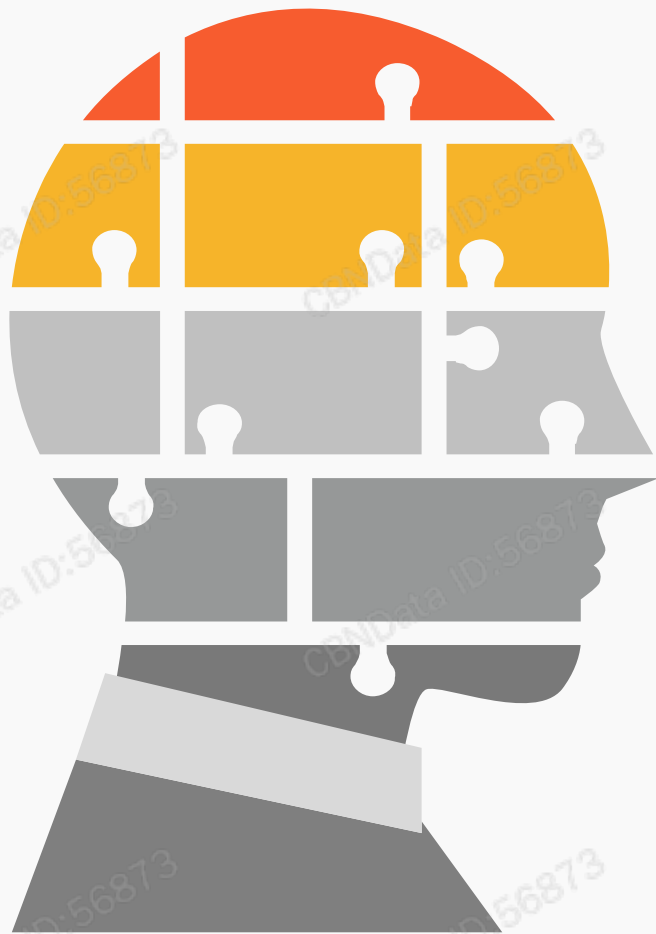


社会认同

社会和谐的粘合剂

快递员的社会认同正变得越开越重要，越来越多的企业，消费者加入到了提高消费快递员认同感的工作中，也看到了越来越多的快递员主动去帮助社会，形成双向的一个积极互动。

展望：未来快递员畅想



S

行业大牛

行业的地位持续提升，成为主导行业发展的关键因素。越来越多的快递员，能够转型管理者，成为快递行业的行业大牛。

T

技术发明家

是技术的使用者，慢慢也会推动技术的发展，为技术的迭代和进步做贡献的“发明家”。

C

公益达人

社会公益事业的推动者，我们会看到越来越多的快递员成为公益达人，而社会也会成立越来越多的快递员公益基金。

C

社区服务家

更多元的服务会出现，不仅仅是时效的保证，也会是一个“社区服务家”，从快递服务，到社区服务的转型完成。

W

仓库“老大”

无人仓库覆盖越来越多，快递小哥逐渐成为更多无人仓库的管理者，单个快递小哥操控一个仓库，将变成现实。

M

幸福的人

职业地位越来越受到尊重，更多的人愿意从事快递行业，相关保护政策也逐渐出台，快递小哥幸福感大大提升。



DATA COVERAGE 数据说明



数据来源：苏宁物流，其他数据参考请见报告页数据说明。



COPYRIGHT DECLARATION 版权声明



本数据报告页面内容、页面设计的所有内容（包括但不限于文字、图片、图表、标志、标识、商标、商号等）版权均归上海第一财经数据科技有限公司（以下简称“我司”）所有。

凡未经我司书面授权，任何单位或个人不得复制、转载、重制、修改、展示或以任何形式提供给第三方使用本数据报告的局部或全部的内容。

任何单位或个人违反前述规定的，均属于侵犯我司版权的行为，我司将追究其法律责任，并根据实际情况追究侵权者赔偿责任。

ABOUT US 关于我们

报告作者：范芳剑

视觉设计：邹文佳

联系我们：Data@dtcj.com

商务合作：BD@dtcj.com

加入我们：JOB@dtcj.com

■ 第一财经商业数据中心介绍：

第一财经商业数据中心（CBNData）是基于大数据进行智能化商业研究咨询与整合营销传播的战略数据平台，依托阿里巴巴和第一财经的优势资源，拥有全球最大消费者数据库和中国最大的财经全媒体集群。第一财经商业数据中心（CBNData）以商业数据报告/微报告、数据指数、定制化咨询等为核心产品，输出消费行业的全景分析以及面向企业和消费者的深度数据洞察；同时通过数据可视化、原生内容、活动、视频/直播等形式拓展数据研究的业务边界，丰富数据商业化的应用场景，以数据加媒体的倍增效应，全面提升中国商业世界的运行效率。

FOLLOW
US
关注我们

更多数据 扫码关注



CBNDATA官网



CBNDATA官方微信号



CBNDATA

第一财经商业数据中心

大数据·全洞察