

# 中国智能快递柜行业案例研究 报告——中邮速递易

2018年

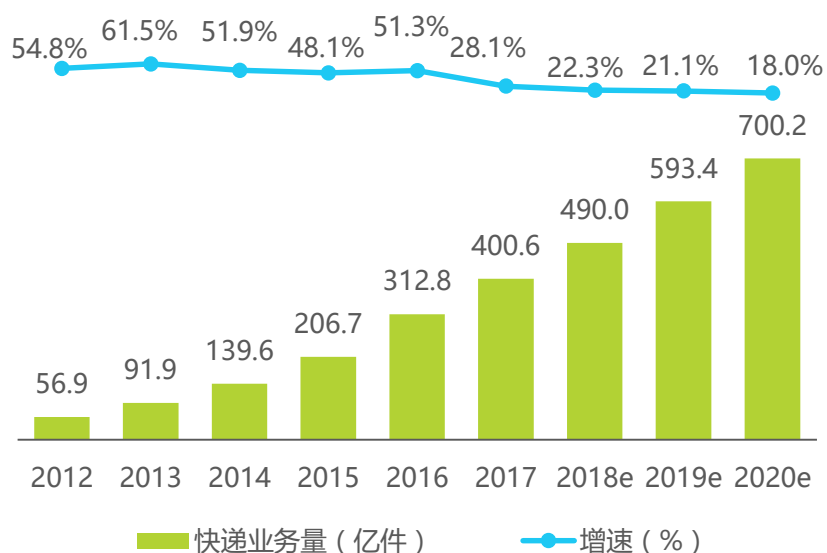
# 快递行业高速发展，“最后100米”配送问题亟待改善

# 需求端：快递市场需求持续增长

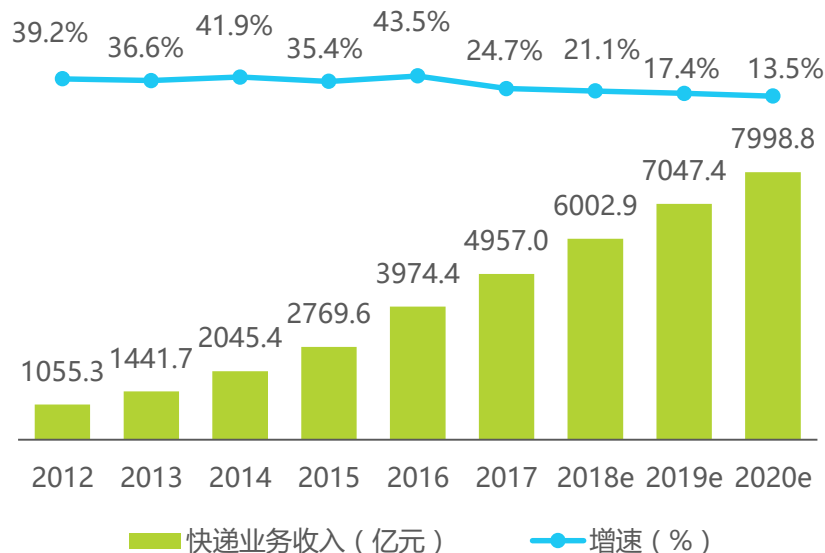
## 快递业务爆发式增长，末端配送压力不断上升

**国内快递业务继续高增。**根据国家邮政局统计数据，“十二五期间”，国内快递业务量连续5年保持50%左右的高速增长，短时期内完成从小到大的历史性跨越。2014年，全国快递业务总量达到139.6亿件，已跃居世界第一。2017年，业务总量达到400.6亿件，业务收入达到4957亿元。国家邮政局发布的《邮政业发展“十三五”规划》预计，2020年快递业务量将达到700亿，业务收入接近8000亿元。2018-2020快递业务量复合增长率为19.5%，业务收入复合增长率为15.4%，不断增长的业务量将给末端带来了极大的配送压力。

### 2012-2020年中国快递业务量及增速



### 2012-2020年中国快递业务收入及增速

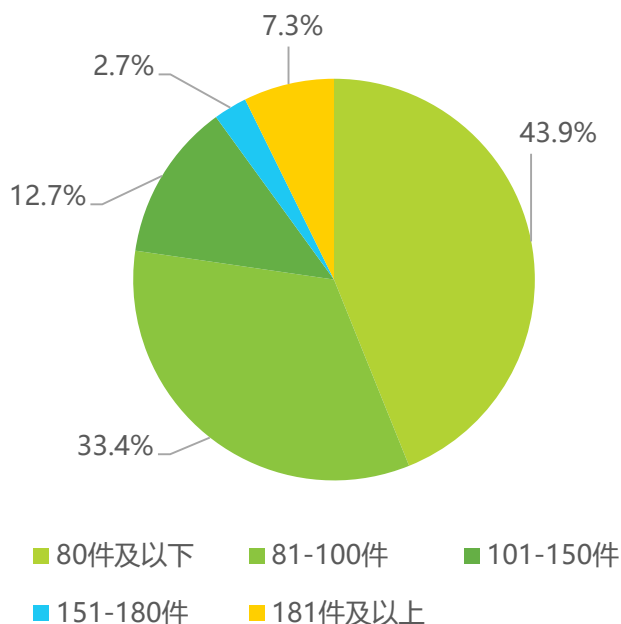


# 供给端：快递员工作量接近饱和

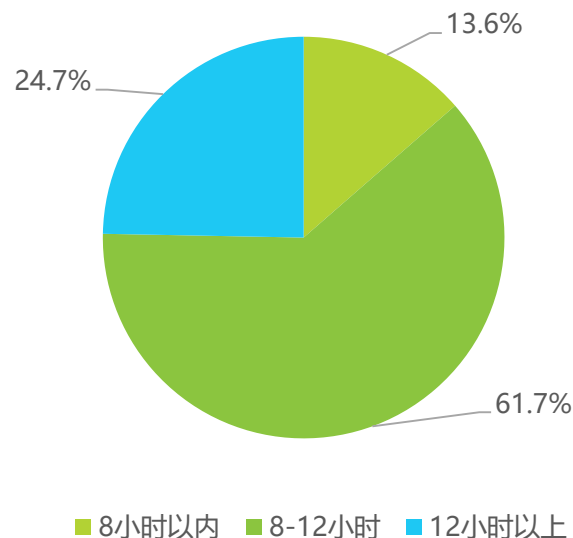
## 快递员工作量时长长，配送压力大

**工作时长长，配送压力大，快递员成高压职业。**目前，快递员日均配送量为60~100件，配送量直接与其收入挂钩，每日配送压力大。超过八成的快递员平均工作时长在8个小时以上，该数据在电商促销旺季会超过12个小时，快递员工作已处于较为饱和状态。

2017年中国快递员日均配送量分布图



2016年中国社会化电商物流快递员日均工作时长



注释：社会化电商物流特指以第三方的形式为网络购物提供服务，不同于电商自营物流体系。

来源：阿里研究院、菜鸟网络《全国社会化电商物流从业人员研究报告》

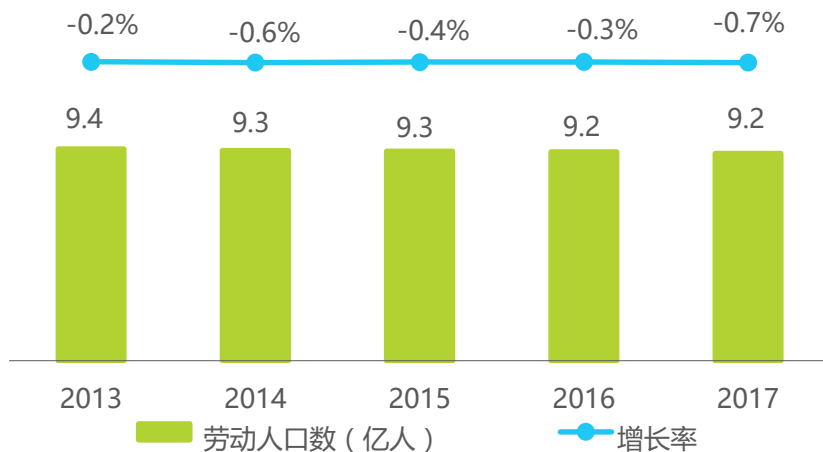
来源：中国物流采购联合会等发布《中国电商物流与快递从业人员调查报告》

# 供给端：末端配送劳力供给减少

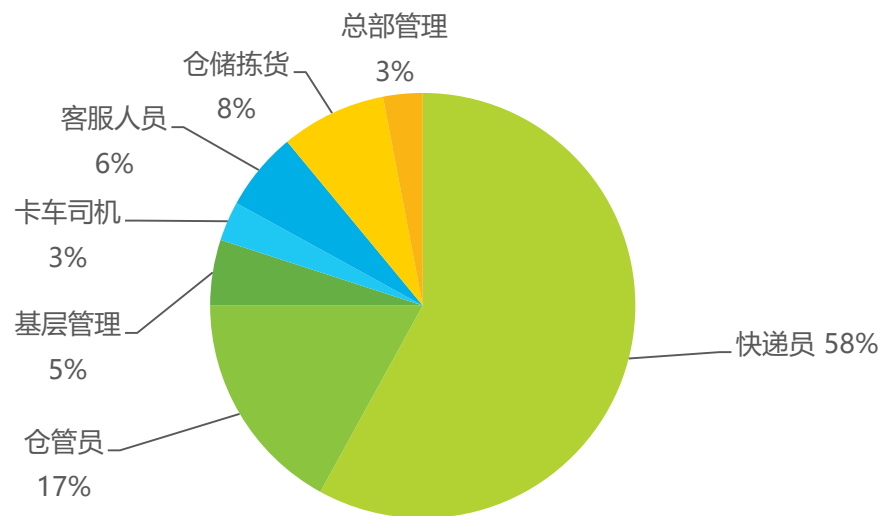
## 快递员从业人员供给减少，未来劳动力缺口大

**2020年快递员缺口将达到100万。**现如今，老龄化问题正成为中国现在和未来面临的重要问题。国家统计局数据显示，我国劳动年龄人口数量连续五年下降，潜在从业人员持续减少。根据阿里研究院数据，物流从业人员中，快递员人数超过50%，最近几年已出现的快递员供给不足现象，在未来很长的一段时间将更加严重。劳动人口增速为负，快递从业人员缺口大，未来三年，全国快递日均配送量将由1.14亿件上升至2亿件，按照目前的配送效率计算，三年后快递员的缺口将在100万人左右。

2013-2017年全国劳动力年龄人口数量



2017年中国电商物流人员规模



注释：劳动力年龄人口指15-59岁(含不满60周岁)人口。  
来源：国家统计局。

来源：阿里研究院。

# 供给端：快递企业配送成本高

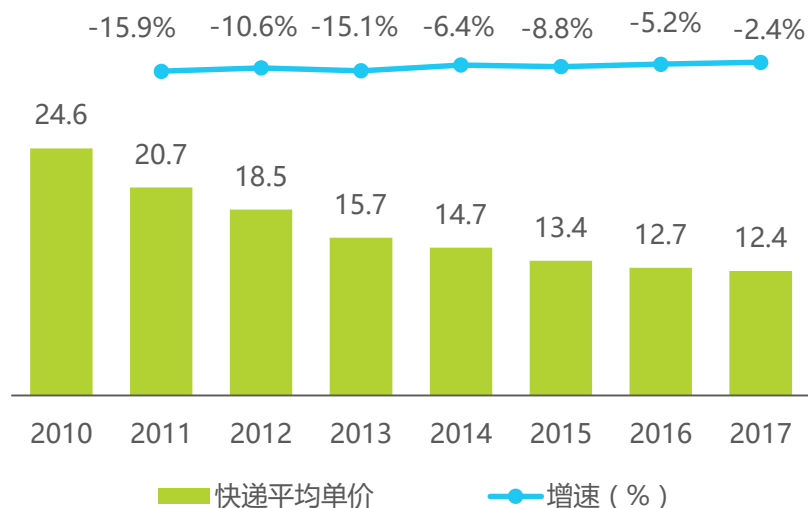
## 单价低、招工难，快递企业面临降本增效难题

**1.快递平均单价持续走低。**2010年至2017年，全国快递平均单价由24.6元/件降至12.4元/件，下降幅度较快。

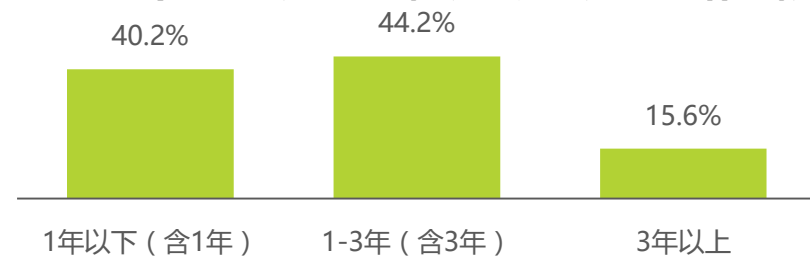
**2.快递配送成本高，企业人力成本压力持续上升。**目前大部分快递企业的配送费为每单1.0~1.5元。据企业年报数据，圆通速递2017年单票配送费用由1.32元上升到1.40元。快递单价持续走低，而配送费用升高，配送成本增加，企业利润空间进一步被压缩，如何降本增效，提高配送效率成各大快递企业提高竞争优势的关键。

**3.快递员流动性大，电商高峰期招人难。**《全国社会化电商物流从业人员研究报告》显示，40.2%的快递员的快递员工作年限在1年以内，年限超过三年的仅占15%。“双十一”期间，部分城市快递员业务量几何级增长，达平时的3倍。尽管部分企业开出2.5元/每件的配送费，但只能临时招到约为原人数三成的新快递员，电商高峰期配送压力巨大。

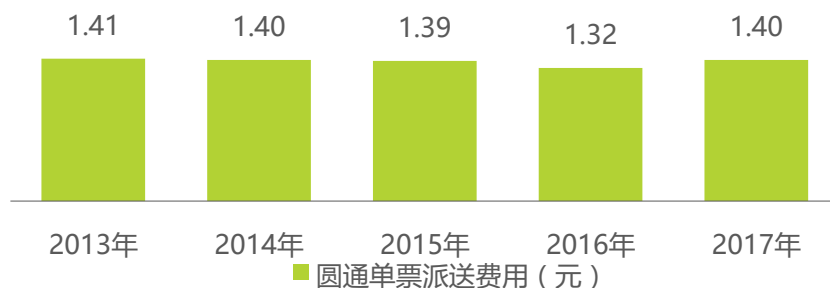
### 2010-2017年全国快递平均单价



### 2016年中国社会化电商物流快递员平均工作年限



### 2013-2017年圆通速递单票派送费用



来源：单价数据来源国家邮政局；工作年限数据来源阿里研究院、菜鸟网络《全国社会化电商物流从业人员研究报告》；配送成本数据来源各企业年报。

# 直观感受：“最后100米”配送难题

## 人难找，门难进，送件慢，收件难

**1.人难找。**在快件配送时，会出现快递人员送到指定地点以后无法与客户取得联系的情况，再次配送不仅增加配送成本及时间成本，也增加了货物运输过程中潜在损坏和丢失等风险。

**2.门难进。**一些高档写字楼、居民小区以及企事业单位大院，出于安全、环境等多种因素考虑，物业公司保安往往不让快递人员进入，降低了快递配送效率。

**3.送件慢，收件难。**由于部分收件客户地理位置较偏远、交通不便等原因，经常会造成快递配送缓慢、客户等待揽件时间长等问题。

### 快递最后100米配送难题



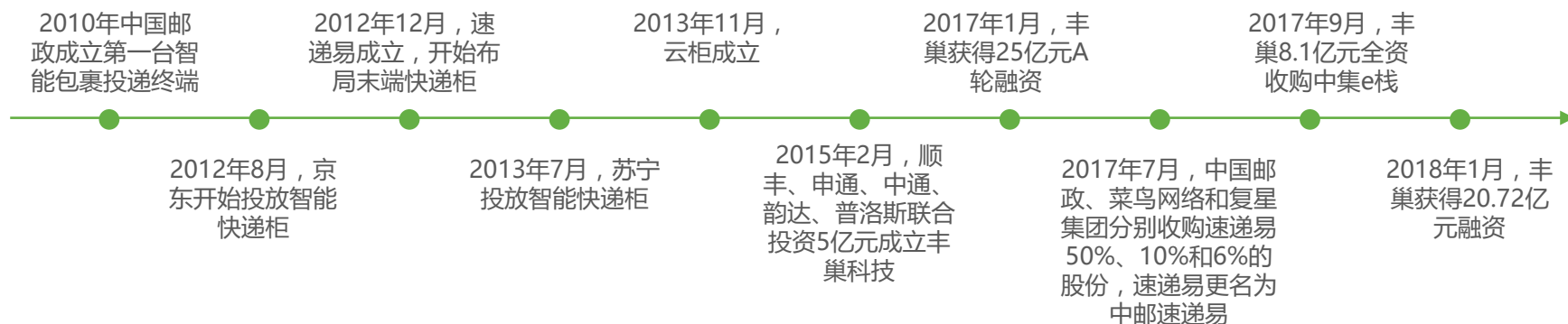
# 各方加码，智能快递柜行业迎发展良机



## 资本涌入，物流企业、电商、第三方纷纷入场

2010年中国邮政设立第一台智能包裹投递终端后，智能快递柜行业进入公众视野。2012至2015年间，大量企业随着资本的热捧入局，行业站上风口并最终形成了快递系、电商系和第三方企业三大阵营。快递系以中邮速递易、丰巢为代表，旨在加强末端配送控制力，打造快递产业链；电商系以京东、苏宁为代表，希望通过加强末端配送多样性，提高客户体验，增强客户粘性；第三方企业江苏云柜、日日顺、上海富友等，该类企业希望能够占领市场，获取超额利润。

### 2010-2018年1月智能快递柜行业发展大事件



注释：数据截止到2018年1月。  
来源：艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

## 利好政策不断出台，首次明确智能快递柜公共属性

**国家政策刺激行业增长，2018年国务院一号文确认快递柜公共属性。**2013年，国家邮政局正式出台文件鼓励和支持邮政、快递企业及社会资金，投入快递服务末端智能快件箱等自助服务设施建设并推广使用。2015年，国务院出台《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，鼓励发展社区自提柜、冷链储藏柜、代收服务点等新型社区化配送模式。2018年，国务院一号文颁布，鼓励地方将推广智能快件箱纳入便民服务、民生工程等项目。

## 我国政府出台的智能快递柜相关政策

时间	部门	政策	相关表述
2013年11月	国家邮政局	《国家邮政局关于提升快递末端投递服务水平的指导意见》	鼓励和支持邮政、快递企业及社会资金，投入快递服务末端 <b>智能快件箱</b> 等自助服务设施建设
2015年5月	国务院	《关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的实施意见》	鼓励 <b>智能快件箱进校园</b> ，有条件的城市应将 <b>智能终端</b> 设施纳入城市社区发展规划
2015年7月	国务院	《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》	鼓励发展社区构建物流信息互联网络完善 <b>智能物流配送</b> 调配体系
2015年10月	国务院	《关于促进快递业发展的若干意见》	支持骨干企业建设工程技术中心开展 <b>智能终端</b> 、冷链快递等技术装备的研发应用
2015年11月	国务院	《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》	积极推广使用 <b>智能包裹柜、智能快件箱</b>
2016年7月	发改委	《“互联网+”高效物流实施意见》	大力推广应用 <b>智能快（邮）件箱</b> ，组织开展智能快（邮）件箱进社区、进学校、进商务区专项行动
2016年9月	发改委	《物流业降本增效专项行动方案（2016—2018年）》	支持城市末端配送点建设，大力发展 <b>智能快件箱</b>
2017年1月	国家邮政局	《邮政普遍服务十三五规划》	支持邮政企业提高邮件收寄、分拣、运输、投递等各环节的 <b>信息化、智能化和精准化水平</b>
2017年2月	国家邮政局	《快递业发展“十三五”规划》	引导企业优化末端投递方式，形成上门投递、 <b>智能箱投递</b> 、平台投递等多元末端服务体系
2017年5月	国家邮政局	《国家邮政局关于加快推进邮政业供给侧结构性改革的意见》	加强智能快件箱（智能信报箱、智能包裹柜）等末端服务设施的规划建设
2018年1月	国务院	《国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》	鼓励将推广智能快件箱纳入便民服务、民生工程等项目

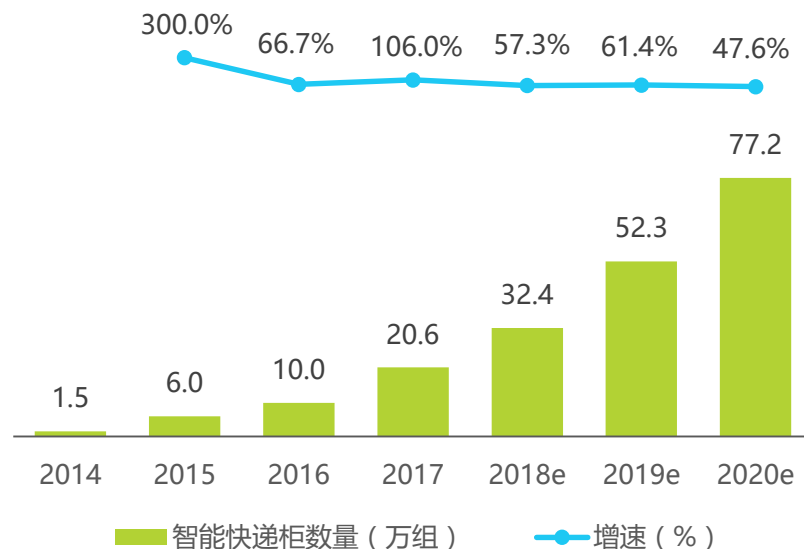
来源：国务院、国家邮政局、发改委。

# 市场规模

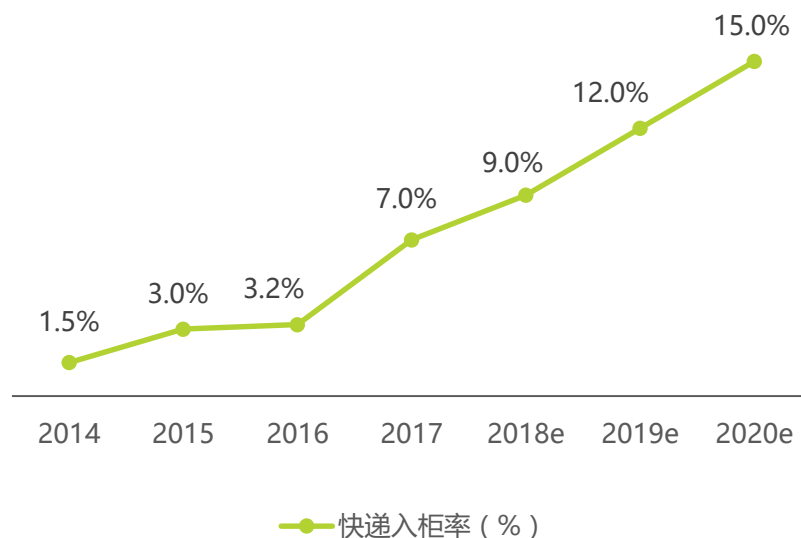
## 2017年智能快递柜数量20.6万组，快递入柜率达到7%

**2020年全国智能快递柜组数将达75万。**2017年底，国内已投放智能快递柜数为20.6万组，较2016年增加一倍以上，通过智能快递柜投递快件占投递总量7%，同比提高了近4个百分点。根据国家邮政局2018年的工作计划，智能快递柜（信报箱）箱递率将提高2个百分点。2020年，快递入柜率有望达到15%，按2017年单柜的效力计算，77.2万组智能快递柜才能满足配送需求。

### 2014-2020年全国智能快递柜数量情况



### 2014-2020年全国快递入柜率情况



来源：国家邮政局，艾瑞咨询研究院。

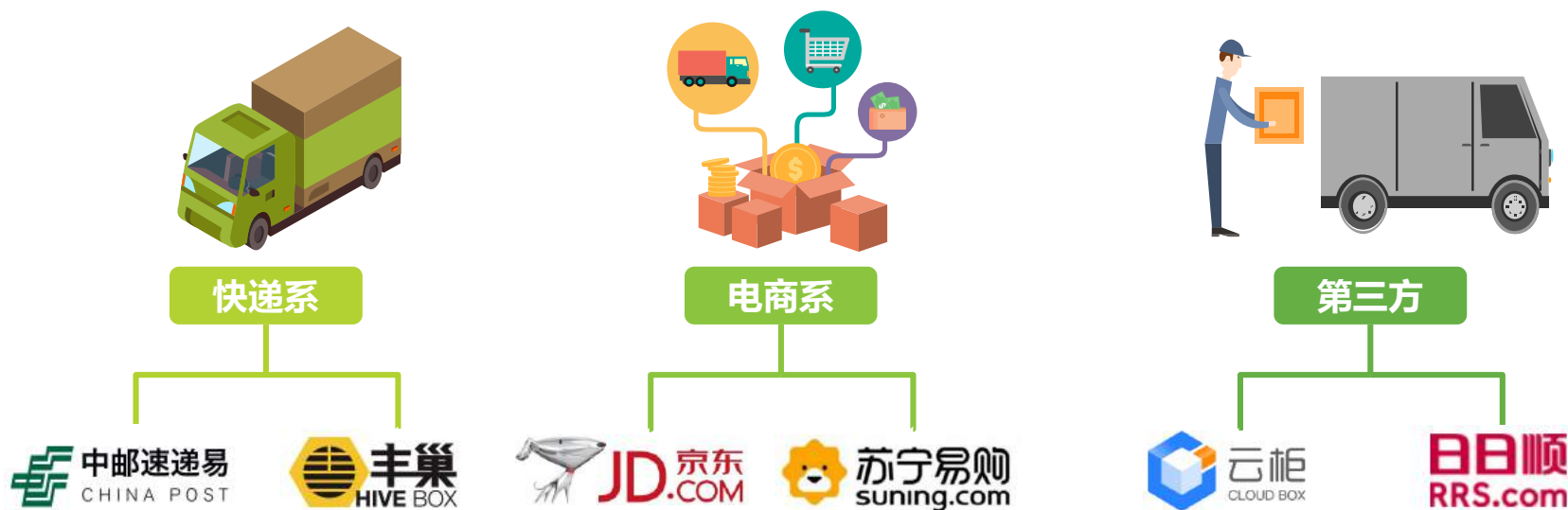
来源：国家邮政局，艾瑞咨询研究院。

## 智能快递柜三大阵营：快递系、电商系、第三方企业

第一类是**快递公司建的智能柜**，以中邮速递易和丰巢为代表企业。在中邮速递易掀起的快递柜潮之后，国内的快递柜迭起，中邮速递易和丰巢为代表的快递系企业逐渐成为行业中的龙头企业；

第二类是**电商企业自建的智能柜**，代表主要为京东、苏宁易购的自提柜业务，但是电商系的快递柜数量相对较少，宣传力度不大；

第三类是**第三方快递柜运营管理公司**，代表性企业为江苏云贵、上海富友、日日顺等，而第三方平台品牌众多，主要发力细分市场 and 局部市场。



## 智能快递柜市场快速发展，快递系资源优势凸显

在我国快递包裹量持续增长且规模巨大的发展趋势下，智能快递柜越来越被市场看好，目前全国有大小几十家智能快递柜企业，中邮速递易、丰巢、云柜等主流快递柜企业发展迅速；其中中邮速递易在2017年获中国邮政支持，并与EMS合作建立了订单共享、资质共享、驿站共享的共享配送模式，在市场资源、市场占有率、快递柜业务推进等方面有着较强的资源优势；丰巢是由顺丰申通等五大物流公司联合一起创办的企业，丰巢的快递柜业务是物流产业链的向下延伸，提高了快递公司物流效率；京东自提柜等电商系自提柜，主要服务于自身电商平台物流体系，在订单来源方面有着一定的优势。

2017年主流智能快递柜企业信息对比

品牌名称	落地时间	投资方/股东	公司类型	柜机数量（万）	覆盖区域	竞争优势
中邮速递易	2012	中油资本 三泰控股 菜鸟网络 亚东北辰	快递	8.4万	225个城市	①具备上游 <b>资源端优势</b> ②与EMS深度合作，建立订单共享、资质共享、驿站共享的 <b>共享配送模式</b>
丰巢	2015	顺丰、申通、中通、韵达	快递	9万	80+个城市	具备上游 <b>资源优势</b> ，能与快递企业进行无缝对接
京东自提柜	2013	京东	电商	未知	26个城市	主要服务于电商平台物流体系，有上游 <b>订单来源优势</b>
云柜	2013	江苏云柜网	第三方	2万+	100个城市	拥有“云柜系统CloudBox”智能储物系统，具备技术优势
富友收件宝	2014	上海富友	第三方	2万	70+个城市	由第三方支付服务提供商创办，在 <b>产业链端</b> 有一定优势

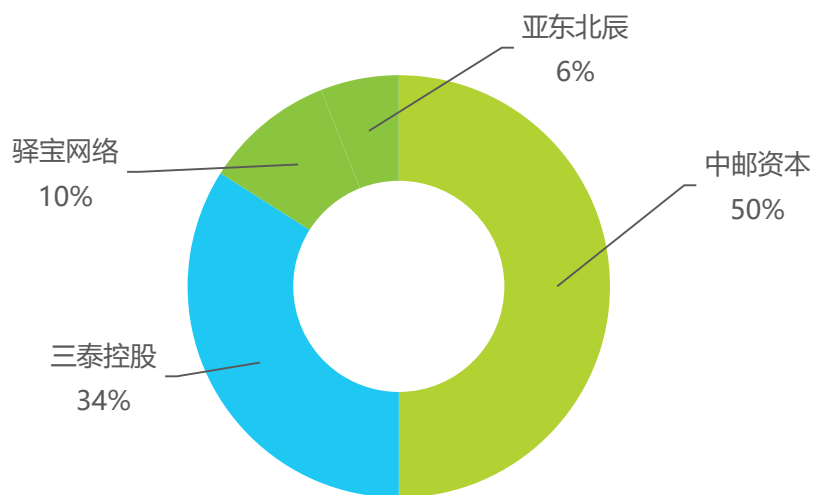
注释：数据截止到2018年3月份。  
来源：艾瑞咨询研究院根据公开资料整理。

# 智能快递柜进入整合发展期

## 中国邮政入股速递易，智能货柜获新空间

2017年，中邮资本联手驿宝网络（菜鸟旗下全资子公司）、亚东北辰（复星集团旗下公司）对速递易进行战略投资，速递易品牌全面升级为中邮速递易，成功迈入国家队，随后中邮速递易被纳入中国邮政的包裹交互智慧生态系统，获得了中国邮政的网络、基础设施建设改造等资源、使用场景、资金等各方面的支持。中国邮政加入智能快递柜行业后，拓展和优化重点区域智能快递柜的布放，为推进智慧物流建设提供更加强大的动力。

### 中邮速递易股权结构



### 中国邮政入股速递易后的优势



#### 资源优势

中国邮政是**国内最大、网络服务最广**的邮政服务集团，具备丰富的市场资源



#### 资本优势

2017年，中国邮政在《财富》世界500强排行榜中利润排名第98位，具备较强的资本优势



#### 扩大市场占有率

中国邮政与速递易整合后，中邮速递易占有近一半的市场份额



# 中邮速递易

# 企业产品简介与发展历程

## 中国智能快递柜开创者，多端布局全面领跑快递柜新生态圈

2012年，中邮速递易正式开启智能快递柜时代，2015年 速递易累计包裹入柜量首次过亿，布局城市超过70座，成为了当年全球最大的智能快递柜企业。2016年 速递易再度首创逆向物流生态平台，推出逆向物流新产品——小黄筒，以社区服务为导向，建立起了最先100米的末端交付体系。2017年，中邮资本携手三泰控股、亚东北辰、驿宝网络完成战略合作交割，速递易正式更名为中邮速递易，中国邮政的加入，对物流两端进行了全面升级变革，大幅度提升了物流行业的运转效率，为用户和快递员提供了更加便捷的物流体验，推动了物流行业的降本增效。同时，更高效率的智慧物流体系的搭建，也为中国智造和智慧城市的搭建，提供了高效的物流体系。

### 中邮速递易产品发展历程





## 智能终端设备布局实施，构建智慧物流生态平台

自2012年推出第一款智能快递柜后，中邮速递易又逐步推出小黄筒、智能信报箱等智能终端产品和服务。以互联网技术与智能化设备相结合，解决了物流末端收派24小时标准化服务问题和快递最后1公里、最先100米及最近10米的配送难题，开创了智慧物流交互新体验，让包裹交付更简单。

中邮速递易产品矩阵图



# 智能快递终端：智能快递柜

## 解决物流末端配送痛点

2012年9月，中邮速递易在中国推出第一台“速递易”智能快件箱。随着智慧化物流成为行业发展趋势，中邮速递易不断在物流末端进行变革创新，智能快递柜的24小时自助派送服务规范了物流末端配送，极大地提高了配送效率，不仅解决了用户和快递员之间因时间不交集而造成包裹无法及时收取，或暂存至某些人工栈点导致包裹丢件等问题，实现了物流便民服务，同时还带动了整个物流行业的高效运转，促进了整个物流行业降本增效。

### 智能快递柜产品



#### 应用场景

主要在居民小区、企事业单位等地进行布点

#### 应用范围

截至2018年5月，中邮速递易（含邮政易邮柜）覆盖了**225个城市**，拥有**8.4万**组柜体

#### 包裹投递

2017年日投递峰值高达**327.6万件**，包裹日均投递量**220万件**，截止2018年5月中邮速递易累计包裹入柜量超过**16亿**

### 智能快递柜解决的用户痛点

#### 面向业主



- 安全可靠，智能快件存储
- 24小时自助服务，随时取件
- 简单好用自助付体验
- 有效保护业主隐私

#### 面向快递员



- 无需等待，减少不必要的时间成本
- 投递时间短，一分钟投递一件
- 免去爬楼烦恼，不上楼不丢件
- 集中投递，降低二次派送

#### 面向物业



- 节省场地，可靠安静整洁
- 避免丢件，减少业主纠纷
- 减少堆积，提高服务质量
- 夜间服务，提升业主满意度

# 自助寄件终端：小黄筒

## 解决快递行业“最先100米”的收寄痛点

2017年6月，中邮速递易与中国邮政共同缔造智能寄件设备小黄筒正式上线，率先以科技的力量解决快递行业“最先100米”的收寄痛点，提供24小时快递自助寄件服务，并采用统一标准收费，不仅能满足用户随时寄的需求，还可以通过集中配送的方式，让快递员集中取走包裹，减少快递员上门取件的时间，在提高快递行业的运营效率的同时，也降低了中国逆向物流成本。

### 小黄筒产品

主要铺设服务范围为住宅社区、机关单位、商业写字楼、商城、街道附近等地点

#### 应用场景

#### 解决用户痛点1

有利于解决快递行业寄件收费标准不一的问题，规范寄件价格

2017年日均寄件包裹达50件，中邮速递易正在大力推动后期的设备铺设

#### 投放情况

#### 解决用户痛点2

解决目前寄件时用户与快递员时间不对等的问题，并可全天候、随时随地寄送快件，提高快递员的工作效率



# 自助收寄快件终端：智能信报箱

## 传统信报箱的智能升级，进一步拉近与用户距离

中邮速递易智能信报箱是将传统的小区居民基础设施信报箱进行升级，成为集收包裹、信件、报纸等为一体的智能信报箱，可24小时提供不间断服务，不但可以帮快递业节省成本，而且也方便用户随时提取，同时又兼有传统信报箱的作用，进一步拉近了与用户之间的距离。

### 信报箱产品



#### 应用场景

主要位于住宅和机关单位的单元楼内，建立于单元楼内的电梯旁或楼梯旁将传统的小区居民基础设施信报箱进行升级，成为集收包裹、信件、报纸等为一体，24小时提供不间断服务的智能信报箱



#### 投放情况

从2017年10月正式落地试点至山西太原，中邮速递易智能信报箱自投入使用以来，包裹投递量不断增长，覆盖区域也在持续扩大中

# 核心优势

## 行业开创者与领导者，资源优势凸显

中邮速递易是智能快递柜行业的开创者和领导者，并获得中国邮政和驿宝网络等巨头的注资扶持，拥有了更加明显的资源优势，随着物流末端不再只是简单包裹交付，面对效率与质量并重的趋势，中邮速递易还通过运用大数据、移动互联、智能物联网、自动化等技术及先进设备，以科技的力量解决快递行业“最先100米”和“最先最近10米”等的收寄痛点，对物流行业的收寄环节进行全面变革。

### 中邮速递易优势分析



#### 行业开创者与领导者

中邮速递易是智能快递柜行业开创者和领导者，率先搭建起行业壁垒，并确立行业规则。相对于其它后入者，中邮速递易在网点规模、柜体数量、入柜量、日均投件量等方面也继续保持行业领先地位



#### 资源优势明显

中邮速递易获得中国邮政和驿宝网络等巨头注资扶持，资源优势更加明显，中邮速递易与中国邮政共同推出了智能信报箱服务，未来将加入到国家邮政服务基础设施建设中



#### 出行生态管理化

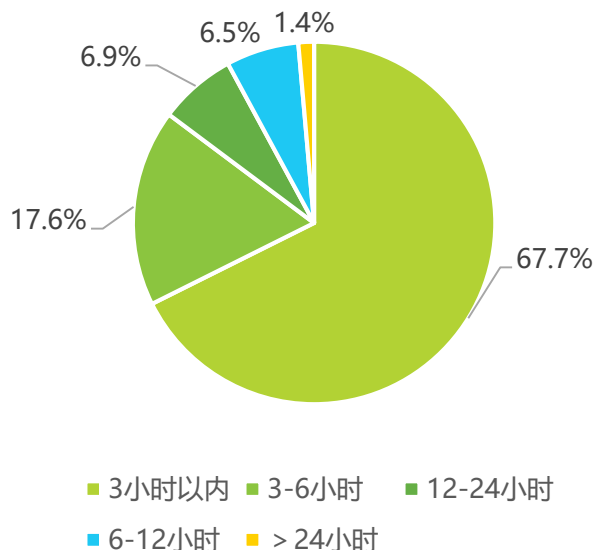
中邮速递易新型大容量自提柜已经开始在深圳落地试点，对旗下智能快递柜进行全面升级。另外，中邮速递易发力逆向物流，相继推出小黄筒和边柜产品，以科技的力量解决快递行业“最先100米”和“最先最近10米”等收寄痛点，对物流行业的收寄环节进行全面变革

# 为用户、快递员及社区服务带来增值空间

## 等待揽件时间长，快递末端配送时间不匹配

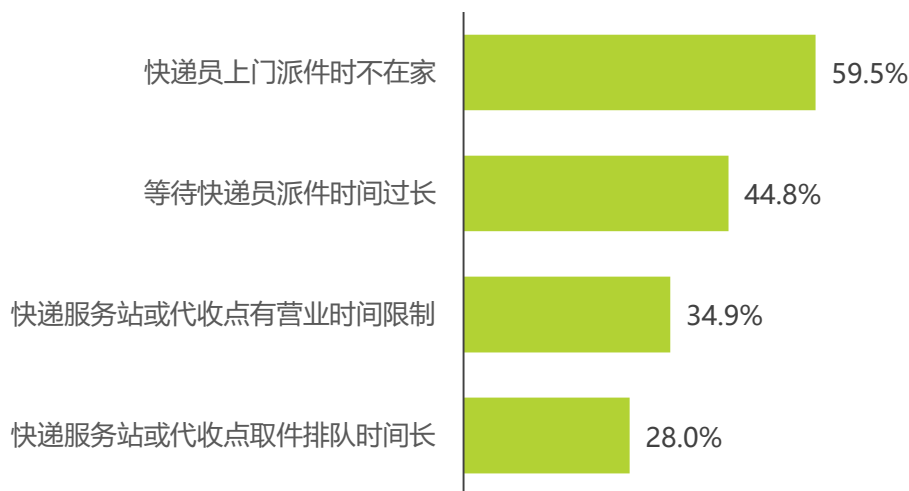
在互联网时代下,我国网络技术和电子商务迅速发展,物流业也随之不断壮大,随着快递服务需求的愈发旺盛,快递行业中用户的痛点问题也随之显现。根据中国消费者协会数据显示,有32.3%的用户寄送包裹等待快递员上门超3个小时,且快递员上门揽件时间无准确范围;另外,用户可签收包裹时间与快递员配送时间不匹配也是用户痛点之一,据中国消费者协会数据,59.5%的用户会遇到快递员上门派件时不在家的情况,44.8%的用户认为等待快递员派件时间过长,快递服务站点/代售点有营业时间限制、取件排队时间长等也是用户取件时常常遇到的情况。

### 快递员揽件响应时间



来源：中国消费者协会。

### 2018年快递用户收件痛点



来源：B3.最近一年，您在收取快递时最常遇到的问题？  
样本：N=800；于2018年5月通过iClick网上调查获得。

## 误派、错派、漏件、丢件

快件的误派、错派、漏件、丢件问题也是快递行业用户的痛点问题，尤其在每年的电商高峰时期包裹量剧增，对末端配送服务能力持续带来高压考验：配送延误、破损、丢件、信息泄露等问题频发。根据中国邮政统计，2018年4月份的快递服务申诉问题中快件丢失、延误、损毁等问题的占比很高，原因在于保管环节存在漏洞、签收环节不正规，有些代收点只是询问取件人所取何物、什么快递公司简单描述后便可交接包裹，大多数省去了签收环节。

2018年4月消费者申诉快递服务的主要问题及所占比例

序号	申诉问题	申诉件数	占比%
1	投递服务	3064	38.2
2	丢失短少	2059	25.6
3	延误	1944	24.2
4	损毁	622	7.8
5	收寄服务	176	2.2
6	代收货款	63	0.8
7	违规收费	58	0.7
8	其他	40	0.5

来源：中国邮政。

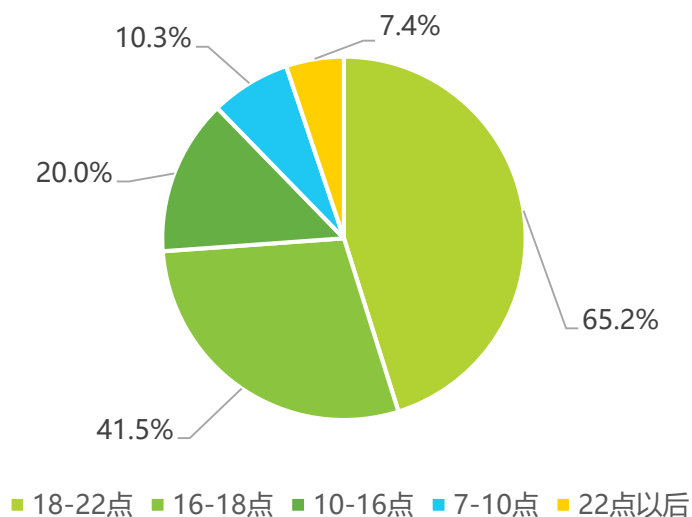


# 用户可感知的体验升级

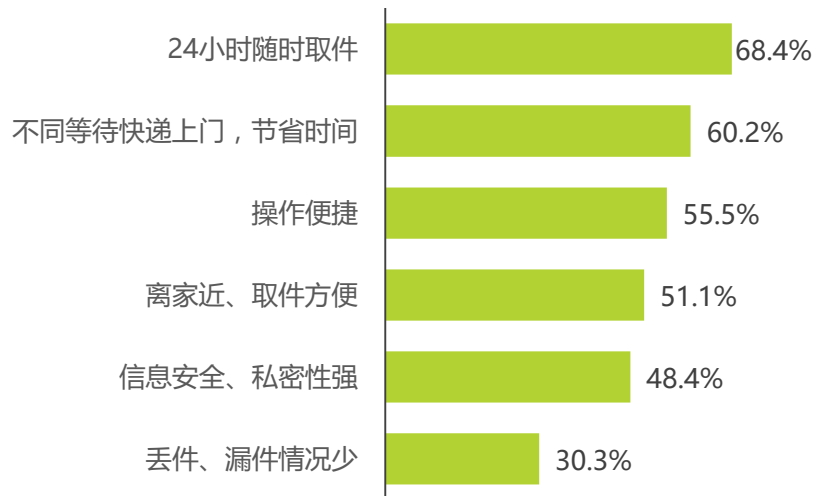
## 时间自由，随时取件

据艾瑞调查显示，由于工作加班等原因，用户使用智能快递柜取件的时间一般集中在18-22点时间段。而在这个用户取件高峰期的时间段里，大部分的快递员以及快递服务站点不会进行派件业务，智能快递柜的24小时随时取件功能恰好解决了用户可签收包裹时间与快递员配送时间不匹配的问题，用简便的自助服务来提升用户的体验。

### 2018年用户使用智能快递柜取件的时间段



### 2018年用户使用智能快递柜的优势



来源：B6.最近一年，您通常在什么时间段使用智能快递柜取件？  
样本：N=800；于2018年5月通过iClick网上调查获得。

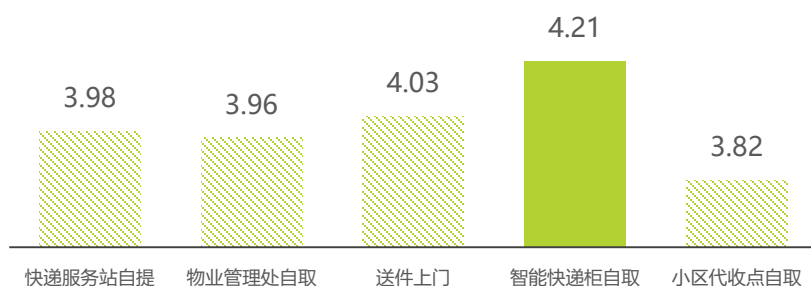
来源：B7.您觉得使用智能快递柜取件的优势是？  
样本：N=800；于2018年5月通过iClick网上调查获得。

# 用户可感知的体验升级

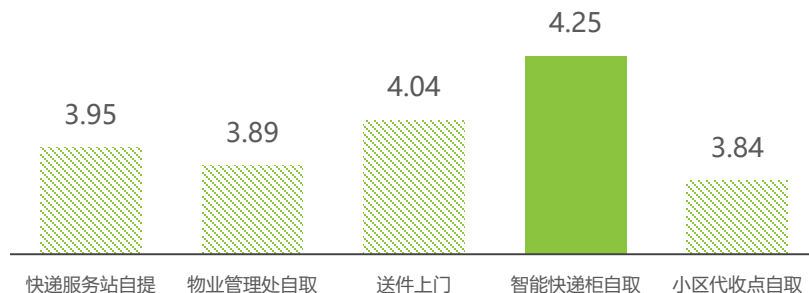
## 确保时效性，提高安全性，服务更便捷

根据艾瑞对用户的调研结果显示，在时效性、信息安全性、便捷性三方面，用户对智能快递柜的评分远高于送件上门、快递服务站自提等派件方式。随着生活节奏的加快，人们愈发看重快递的时效性。智能快递柜具备全天24小时自助取件功能，快递员和消费者都可以更自由地选择配送、收货时间，提升了快递投递服务效率，确保了快件的时效性；另外，智能快递柜将快件进行规范存放，寄件人不需要与快递员进行面对面的接触，也可以起到保护消费者隐私、人身安全的作用。

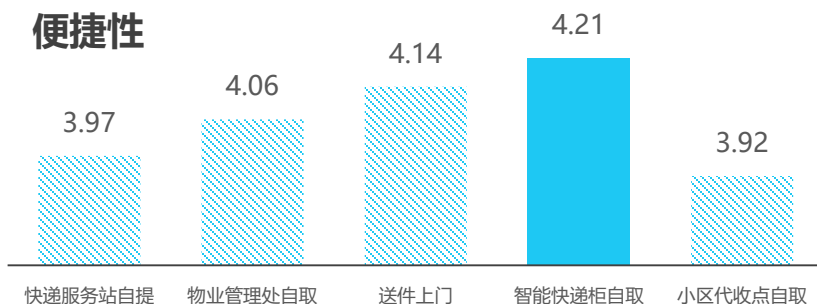
### 时效性



### 信息安全性



### 便捷性



注释：B4：最近一年，在您使用过的取件方式中，您对以下各因素的满意度如何？  
样本：N=800；于2018年5月通过iClick网上调查获得。

# 快递员痛点

## 成本高，效率低，压力大，时间错配

快递员痛点可概括为：时间成本高，配送效率低、压力大，与用户时间错配三个方面

- 1.时间成本高。**快递行业以人工服务为主，快递员在取送件时，难以对时间进行系统化统筹规划，导致其时间成本增加。
- 2.配送效率低、压力大。**根据菜鸟网络公布数据，目前快递员日均派件量80~120件，已处于工作相对饱和状态，八成快递人员日均工作超过8个小时，“双11”等物流高峰期的派件量更是大幅增加，快递员配送压力增加，另外快递员与消费者的一对一、面对面交接导致配送效率低下。
- 3.与用户时间错配。**根据尼尔森调研数据，中国网购用户中年龄段在18-35岁之间的人群的数量占比为69%，这部分人群基本为上班族，往往为独居或合租，快递员配送时间与上班时间形成冲突，家中无人接收快递的情况较为常见，

### 快递员痛点问题

时间**成本高**

与用户**时间错配**

配送**效率低**

配送**压力大**



# 提高快递员配送效率

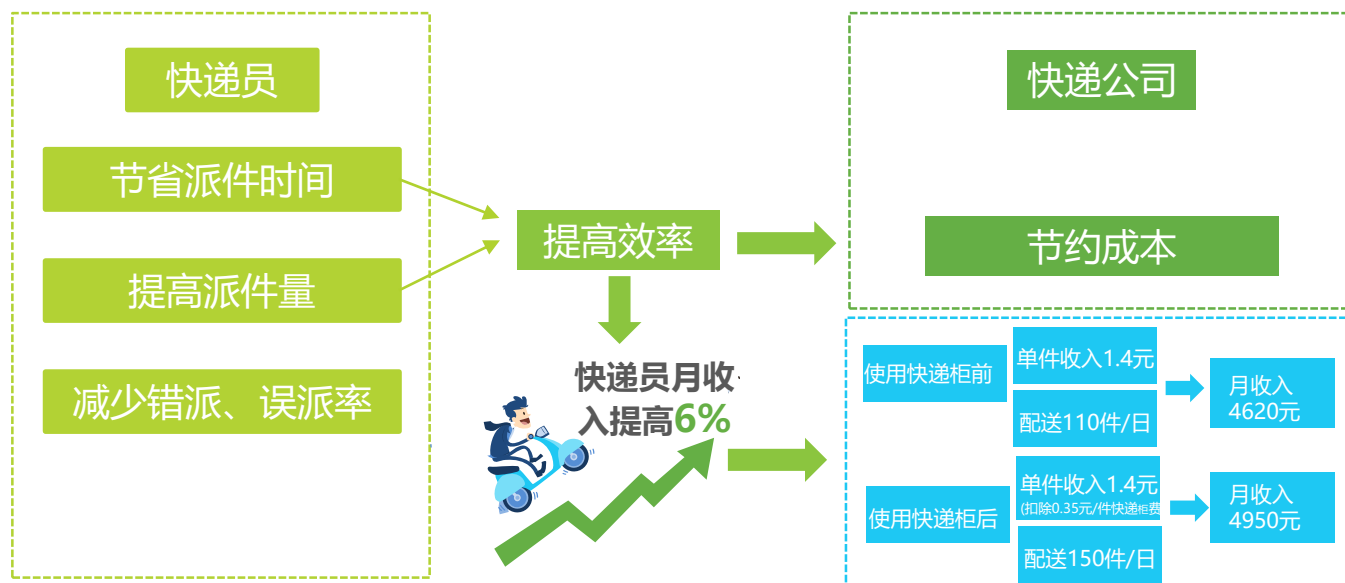
## 合理统筹规划时间，增加揽件数量

智能快递柜、小黄筒、智能信报箱等物流末端提供的24小时自助服务不仅方便用户，更是解决了快递员的痛点。

**1.快递员可合理统筹规划时间。**快递行业引入数字智能服务终端后，快递员可以根据快件数量、配送地点等信息计算平均配送时间、取件时间、有效在途时间等方面，减少快递员的时间成本。

**2.提高配送效率，增加快递员管辖地域范围。**快递员在配送快递过程中，最影响效率的因素是由于收件人不在家而造成的等待以及反复沟通的时间，智能快递柜的自助服务可以减少投递时间，快递员配送时无需等待，提高快递员的配送效率，也可以增加快递员负责配送与收件的社区、居民楼、写字楼，增加配送辐射半径。另外，快递员配送效率的提升、揽件数量的增加无疑也可**增加快递员的收入水平**。

### 智能终端解快递员痛点



注释：图中快递员配送快件数量及单价均为假设数据，其中使用快递柜后会产生存放快递柜费用，假设快递柜费用为0.3元/件。  
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

## 社区内有闲置空间未被利用，部分功能较局限

信报箱是城市小区内的配套产品之一，随着网络的发展，使用传统书信的人越来越少，很多社区中的信报箱使用频率降低，部分信报箱更是长期处于闲置状态；另外，社区内物业已有功能仅限于社区安防、社区设施维护、垃圾清理，清扫楼道等，部分社区服务仍旧存在盲点，仍有可提升空间。

### 传统社区服务不足之处



社区功能较局限



物业管理仍有盲点而无法实现全范围覆盖



社区内有大量闲置空间未被利用



部分服务功能有时间限制



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制，图片来源于网络。

# 社区服务增值

## 拓展社区服务功能，提高社区服务质量

将智能快递柜、小黄筒（中邮速递易）、智能信报箱（中邮速递易）等设施引入社区内，以智能化的集优配送服务进入事业单位、居民小区等地，升级邮政公共基础设施、充分利用公众闲置资源，设置24小时全天候开放自助服务区域，可提高社区物业管理时效性。此外，设置物品暂存箱、医疗失招领丢宠等社区便民设施，拓展社区的管理功能，并通过调查社区居民对智能快递柜等设施便利程度的看法和使用频次等方面，来监测居民的满意度变化，提高社区的服务质量。

### 智能终端改善社区服务



打破社区物业管理时间限制  
实现全自助服务



增加便民服务  
拓展社区管理功能  
增加社区多元场景



扩展服务范畴  
介入社区及物业的服务范畴  
前后居民满意度变化

# 畅想未来



## 提升小黄筒覆盖范围和科技含量

中邮速递易聚焦寄件端，发力逆向物流的创新产品——小黄筒，通过密集布点，采用统一标准收费，还通过集中配送的方式，搭载数据运营模式，让快递员以更精准的包裹定位信息有效地规划收件路径，最快速地完成多量寄件包裹的收取工作，提升在寄件物流的运营效率；同时，小黄筒存在自给自足的太阳能供电系统、GPS定位导航等全新科技基因，颠覆了寄件端的服务模式，创造了寄件端的新品类和更加智慧化建设的末端交付生态模式。为快递员提升工作效率，后台数据化运营让集约化配送+智能化终端应用于实际的工作中，并扩大了其服务的直径范围。

小黄筒的应用场景包括社区、住宅小区、机关单位、商业写字楼、街道、商圈商城等，目前中邮速递易正在大力推动后期的设备铺设，同时将小黄筒的检视功能、寄件流程等同步优化，将会在2018年正式推出第二代小黄筒，从功能体系、硬件结构体系、运力体系等几方面继续推出创新服务，未来将按照中国邮政绿信筒的路径向全国铺设。



### 小黄筒的特点



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。



## 进一步推广智能信报箱产品

智能信报箱的服务理念就是将用户与物流末端交付之间的服务距离逐渐缩小至10米甚至0米，主要铺设范围位于住宅和机关单位的单元楼内，建立于单元楼内的电梯旁或楼梯旁，大大缩短了用户和末端配送交付之间的服务距离。同时在智能信报箱产品上赋予了即能收取包裹又能寄送包裹双重服务。在2018年，中邮速递易将相继在各大城市铺设智能信报箱设备，扩展智能信报箱的覆盖区域。



### 智能信报箱的优势



缩短用户与末端配送距离



收取包裹与寄送包裹双重服务



集收包裹、信件、报纸等为一体



闲置资源再利用

# 发展方向

## 切入新零售领域

在新零售时代零售业的原有边界正在被不断超越与打破，线上线下及物流呈现融合发展态势。对于新零售来说，智能快递柜可与电商、零售便利店等合作，通过智能化物流在收件端便利用户及商家。在寄件端同样可以提升用户的消费体验，在涉及退换货环节时，改变以为用户需在家等快递员上门取件或去快递网点寄件的方式，通过小黄筒、智能信报箱等更加智慧化的方式完成寄件。

### 智能快递柜切入新零售领域



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 发展方向

## 连接共享经济概念

智能快递柜自推出以来就有“物流最后一公里难题终结者”和社区O2O落地设施承载物联网的光环，是解决快递末端配送的最有效的解决方案：用户不需要担心快递被乱扔乱放、收发出错甚至丢失。快递员使用智能快递柜在降低配送成本时还可以提高送件效率，因此智能快递柜被称为快递行业的“共享单车”，智能快递柜的应用，连接共享经济的概念，可以利用闲置空地，让用户（消费者和快递员、快递公司）共享空间和时间，提高效率。

### 智能快递柜连接共享经济



# 发展方向

## 助力打造智慧城市、社区

中邮速递易将智能快递柜、小黄筒、智能信报箱引入城市社区里，将社区里部分闲置资源进行再利用，将传统信报箱进行迭代，随时提供24小时服务，满足业主的收取需求，提高业主的满意度，进一步提高物业服务质量，通过与各方合作的方式，助力打造智慧城市、社区。

### 智能快递柜打造智慧社区途径

#### 社区物业

提供场地、电及安保，合作服务

#### 中邮速递易

提供智能快递柜、小黄筒、智能信报箱24小时服务终端



#### 快递企业

利用智能柜系统完成包裹收取、寄送服务

# 关于艾瑞

在艾瑞 我们相信数据的力量，专注驱动大数据洞察为企业赋能。

在艾瑞 我们提供专业的数据、信息和咨询服务，让您更容易、更快捷的洞察市场、预见未来。

在艾瑞 我们重视人才培养，Keep Learning，坚信只有专业的团队，才能更好的为您服务。

在艾瑞 我们专注创新和变革，打破行业边界，探索更多可能。

在艾瑞 我们秉承汇聚智慧、成就价值理念为您赋能。

● 我们是艾瑞，我们致敬匠心 始终坚信“工匠精神，持之以恒”，致力于成为您专属的商业决策智囊。



扫描二维码  
读懂全行业

海量的数据 专业的报告



400-026-2099



ask@iresearch.com.cn

# 法律声明

## 版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，报告中所有的文字、图片、表格均受有关商标和著作权的法律保护，部分文字和数据采集于公开信息，所有权为原著者所有。没有经过本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制或传递。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

## 免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，仅供参考。本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。

# 为商业决策赋能

EMPOWER BUSINESS DECISIONS



艾 瑞 咨 询