大包裹物流市场服务体验及思考

F君调动到异地工作，有一些家用电器和衣服包裹之类的用品，拟从A城搬到B城，A城到B城里程约460公里，A城是一线城市，B城是省会城市；F君也是物流行业人士，他计划了可能的几种物流渠道：专业搬家公司、专线、零担公司、快运快递企业，并分别尝试了解可能的服务能力。

1. 专业的搬家公司

先咨询A城的专业搬家公司，该公司在当地经营多年，具有一定的市场知名度；接近下班时间，一个女士用当地方言接近电话，大略听F群述说相关需求，搬家公司给得报价是6000元上下，包括人工搬运，上、下楼费用；平均13元/公里；费用奇高。

另据F君之前的经历，其它有一定知名度的搬家公司，也存在临时涨价、弄坏物品不赔的现象。

搬家公司在服务态度、价格及服务能力上看来不尽如人意。

1. 专线

F君通过行业朋友，介绍了一个A城到B城的专线，联系其负责人，使用包车，报价2500元左右；不含搬运费用，人工费用另计，但可代为安排；如让代为找人工，估计400元/天\*2人=800元；合计3500元左右。平均5.4元/公里。

专线费用尚可，但不能提供专业性的装卸、打包以及家电拆、装服务能力。

1. 零担

老牌零担公司华宇，在打通400客户电话后，按取货地址，客服人员查到临近网点电话给到F君；如果当天发货，由网点联系客户；如果非当天发货，让客户联系网点；F君和网点联系后，报价在2900元上下包车，不含人员装卸费。

零担公司针对这种临时性小业务量需求，需要到市场找合作车辆，自身不提供车辆；感觉是老牌零担公司，网点人员服务态度及能力还是不错的，也能站在客户立场去想问题和进行相应沟通。

四、快运快递企业

市场上目前宣传较多的有百世快运、优速、速尔快递等专注于大包裹物流的快运快递类公司，F君分别尝试联系。

1. 优速

打通400电话，经过一番语音提示操作后，接通客服员，客服按F君报的提货地址，找到发货网点；F君说不方便记电话，请将网点联系方式短信过来，客服员答应可以；但一直没有发来短信，据悉，一般的客服电话是座机，无来电显示功能，该客服员应该不熟悉业务，盲目承诺可以发送短信；后来再打电话给400,查到网点负责人手机，F君拨打过去，接听人询问相关情况，说不属于其网点范围，说要联系相关网点负责人，5分钟后给客户回电，但等十多分钟未回电，客户只能又打到第一个网点手机，要到第二个网点负责人手机，直接给其拨打过去，第二个网点负责人接听后，询问相关货量，报价1-1.5元/公斤，家电建议打木厢防护，150元/每木厢，F君反馈价格太贵，该负责人说离客户不远，说可以现场看货，1元/公斤也有可能；如此算来，按5个电器打包费750元，300公斤计300元，约1100元左右。

1. 速尔

发货流程类似优速快递，由400客服给网点联系人手机，让F君联系发货；手机号打不通，F君再打客服电话，问到另一个电话，这次打通了，但电话系统后台显示是恒路物流的电话；网点要求客户打包，裸装电器不承运。

1. 百世快运

F君按微信电话本上百世汇通电话打进去，说明业务需求，客服说属于快运业务、他们是快递，给F君百世快运400电话；F君再打百世快运400电话，客服根据F君提货地址找到网点联系方式，F君联系网点负责人，网点负责人说该区域不属于他们，给到相关区域网点联系电话，F君再联系过去；报价是0.9元/公斤，打包另行收费

关于市场上这三家目前号称做大包裹的快递快运企业，通过实际体验，发现有一些问题

1、400客服人员业务不熟悉，不能解决F君一般业务咨询，都要将客户转到相应网点再行咨询

2、400客户转到的网点存在不匹配；可能是网点划分不太标准，或地址库更新滞后；

3、报价随意，价格体系混乱；网点可能多为加盟制，直接联系网点手机号；

4、物品防护不成熟，不提供保价或保丢不保损；打包费用较高；

5、号称专注于大包裹，实际运输是外包给其它专线或物流公司。

五、小结与思考

由此看来，针对大包裹这个市场，目前市场上的几种服务方式，要么存在价格过高，要么是服务能力不足，标准不统一，即使是市场宣传的专注于此领域的代表企业水平也一般。

由此思考，当下中国社会，经济发展快速、人的跨城流动越来越频繁，伴随着人的流动，会带来物品、物资的流动，这些物品可能不太多或较多，货值高或不太高，但都是需要伴随人的流动而流动起来，这是一个潜力大的市场和刚需，但目前市场针对这一部分提供的产品明显质量及数量不足；我相信，如果能专注于这样一个细分市场，做大做精，大到可以提供类似零担这样全国性的网络，精到可以对各类型物品分别有相应的运输解决方案，象宝供物流刘武起步时刚做宝洁业务那样“象保护自己孩子一样保护托付的商品”，那么，我相信，在这个领域也能象冷链、大件、危化品一样打出一片天下。

关于此细分市场，欢迎业内朋友共同探讨。