

刚刚过去的“双十一”，你下单了吗？记者昨天获悉，无锡全市“双十一”快件快递处理量合计为1.2亿件，其中揽收量约5千万件、投递量约7千万件，同比增长10%左右。

从2009年开始“造节”，“双十一”已经走过15个年头。从掐点熬夜比手速、叠加满减拼数学再到如今超长预售延周期，透过“双十一”的窗口，可以窥见当下的消费心态、市场热点和物流变化。



今年“双十一”有这些新变化 消费者下单“更理性” 无人车派件“满街跑”

打折成全年常态 消费者回归理性

从去年开始，“双十一”不再公布总成交额。今年，天猫、京东等电商平台只简单提及了“用户规模”和“直播数据”等数据。百度指数显示，“双十一”的搜索量在2017年达到峰值后便逐年下降。

“双十一”热度下降的背后，不是消费者不愿意消费，而是对购物节逐渐“脱敏”。“618、819、99大促，双十一、双十二，再加上三八节、开学季和年货节等，购物节贯穿全年，实在提不起太大兴趣。”市民王女士说，以前电商全年只在“双十一”当天才会有较大的折扣，自己要提前罗列好购物清单，等着零点的到来付款下单，“现在电商的促销越来越密集，基本每月都有折扣，不会特意等双十一了。”00后消费者小顾认为，自己更追求“即时满足”，购买力已经被分散到了平时。

对于商家而言，“双十一”的赛道依然拥挤。京东数据显示，今年参与“双十一”活动的商家数量再破纪录，较去年同期增长超1.5倍，新入商家主要为中小商家。

“‘双十一’当天，我们全网服装的销售额比去年同期增长54.8%，全国线下门店红豆内衣销售额突破两千万，创下历史新高。”红豆集团品牌文化部部长、集团董事CBO钱文华说，销售额的大幅增长除了得益于骤降的气温，更为重要的是企业从“价格战”的漩涡中脱离。“从去年开始，我们专注于做性价比高的产品，从产品力、渠道力、传播度三方面发力。”钱文华表示，现在的消费者更加理性，可以买贵的，但不能买贵的，“以亲民的价格售卖好的产品是取胜的关键。”

当然，也有商家选择保持“观望”。前段时间“国民女婿”董宇辉专程来到无锡直播带货，让老字号王兴记小笼包成为当晚的“销冠”，但尝到直播电商甜头的王兴记总经理王静成却没有因此加码下注“双十一”，“小笼包的客单价较低，在价格上起伏变动不会太大，产品本身的特性影响了对线上的依赖程度，当下的销售着重点依旧在线下门店。”

分拣中转到派送 科技让快递更快

一年一度的“双十一”，既是各大电商平台的“亮剑”时刻，也是物流企业拼速度、拼服务的“决战”赛季。数据显示，无锡全市“双十一”快件快递处理量合计为1.2亿件。据介绍，11月1日至3日为第一阶段，形成今年第一波业务小高峰，日均收派量达到864万件，约为日常量的1.6倍。11月11日至16日为第二阶段，出现全年的业务峰值，预计峰值业务量700万件（出现在11日），峰值投递量600万件（出现在12日），比第一波小高峰收派多30%，同比增长10%以上。12月12日前后为第三阶段，由于电商平台“双十二”促销，快递业务量将

出现新一波增长。

对此，无锡各大快递公司提前做好应对快递业务高峰的准备，从顾客下单到分拣中转、末端派送，科技力量渗透至各个环节。

“‘双十一’期间，快件比平常翻了一倍多。快递小哥早上6点不到就要到岗，比平常提前一个多小时。”无锡市顺丰速运滨江片区负责人沈文杰告诉记者。

“有了无人配送车的助力，帮我们节约了很多时间，不用来回往返派件了。”在无锡顺丰丰丽苑业务部，快递小哥

在手机上下达指令，无人配送车迎来了它“职业生涯”的第一个“双十一”。今年9月初，无锡顺丰投入了首批25辆无人配送车，承担网点到收派区域的运输工作，随着“双十一”快递高峰的到来，无人配送车发挥了更大的作用。“目前全市共投放了92台无人快递车，累计覆盖180余个区域，累计单日峰值可接驳快件2万多票，小哥人均减少3趟往返，人均运输时长减少1.3小时，派送效率提升2-3倍，天猫同城件最快5分钟送达。”无锡顺丰负责人介绍。

安全送达有保障 定制寄递受追捧

线上“购”成了一个虚拟大农场，一边连着城市餐桌，一边连着田间地头，越来越多的农产品“新鲜”送达到消费者的餐桌。“今年大闸蟹个头大、品质好，我们的销售情况比去年增加20%左右。”无锡水产市场的李洋说。李洋售卖的大闸蟹由无锡顺丰负责打包、分拣、运输。无锡顺丰负责人介绍，“大闸蟹出完货以后就统一打包，里面加有冰袋，保证以最快速度送到客户手里。”

除了速度快，包裹如何安全到达也是快递企业面临的考验。受电商直播带货的带动，宜兴范围内的紫砂寄递量每日约2万件，“双十一”期间寄递量更是有所增加，其中谢桥片区川埠业务部在紫砂村附近，每天的紫砂壶

陶瓷寄递量约为2000票/天。无锡顺丰在宜兴集散中心投入塑封机，针对高价值、易损坏的紫砂产品进行专门塑封紧固包装，通过增加一件“外衣”，紫砂类快件整体损坏率下降超过50%。

不仅送货速度更快、配送模式更新，快递企业也将绿色环保观念延伸至各个方面。“绿色高效、安全环保”是顺丰推出循环围板箱的理念。

记者了解到，今年8月顺丰陆续投入

使用800个循环围板箱，单箱可满足载重1000kg，解决重货码放叠压撞击损坏、多货分离等问题。箱体设置了科技设备，一箱三码，可实时系统监控围板箱的入库、使用、回收等运营状态。在市民中心内的快递e站里，可以看到网点内配备的环保包装箱以及设置的绿色循环回收装置，中国邮政公司无锡市分公司市民中心邮政支局负责人杜一波介绍，“‘双十一’期间，快递取件从500件飙升至千余件，确保快递及时投递的同时，我们通过降低包装耗材，推广应用绿色低碳包装材料，提升可降解绿色包装应用比例，完善包装循环回收体系。”（晚报记者 陈怡迪、陈婧怡/文、摄）

