

海财经面对面

随着消费升级和新兴电商模式的蓬勃发展,物流行业正面临着前所未有的机遇与挑战。

国家邮政局最新数据显示,2024年,中国快递业务量完成1745亿件,同比增长21%;业务收入完成1.4万亿元,同比增长13%,快递业务量连续11年居世界第一。

在抖音电商发布的《2024抖音电商产业带发展报告》中,2024年来自全国产业带地区的1.7亿款商品,在抖音电商售出154亿单,同比增长39%。

近年来,直播电商、社交电商等新兴电商模式兴起,在塑造消费行为的同时,也为下游快递行业带来转变。在快递轻量化、逆向化趋势下,规模效应释放、成本显著改善的快递公司获得了更大的发展机遇。

在此背景下,物流企业如何抢抓这一时代机遇,实现自身的转型升级?面对日益激烈的行业竞争和消费者日益多样化的需求,又如何应对挑战,持续保持领先地位?

本期“海财经面对面”对话海南顺丰速运有限公司市场销售部负责人李泽安,探讨海南顺丰如何通过科技创新、数字化升级及国际化布局,实现物流效率与服务质量的双重飞跃。



顺丰无人车亮相消博会。

顺丰无人机。

海南顺丰李泽安：以创新重塑消费升级下的物流价值链

□ 本报记者 符容菁

以技术创新驱动物流效率与服务升级

◆海财经观察员:顺丰作为物流行业龙头首次参展消博会,在展会上重点展示了哪些创新成果和服务?

◆李泽安:消博会是国家级消费精品展会,为顺丰提供了展示企业实力和品牌形象的重要平台。

在第五届消博会上,顺丰重点展示了新一代物流无人车和无人机,展现智慧物流的“空中+地面”立体配送网络,以及为三亚旅游市场打造的“三亚轻松行”旅游行李寄递服务。此外,在“顺丰助农”展区展示助力“琼字号”农产品走向全国的相关服务。

◆海财经观察员:本届消博会首次设立“新消费科技展区”,顺丰是否带来与前沿技术相结合的物流解决方案?

◆李泽安:这次消博会顺丰带来了与人工智能、低空经济等前沿技术紧密结合的物流解决方案,并在多个场景中成功落地应用。

顺丰的无人机和无人车,运用场景非常丰富。在工业仓储物流领域,无人机可以自动化搬运零部件或库存,大大减少人力成本,提高工作效率。在城市末端配送方面,无人机和无人车能够解决“最后一公里”配送人力成本高、效率低的问题。而在文旅场景中,无人机可以运输食物、急救设备、药包等物资到偏远景区或山顶,提升景区的服务能力。

◆海财经观察员:可否举例说明落地应用与进展?

◆李泽安:以无人车为例,顺丰的无人车已经在海口经济学院稳定运行了三年,日均处理包裹量突破100件。考虑到学生们错落的课程安排,顺丰特别开发了“丰巢校园版”预约系统。

通过微信小程序,学生可以提前30分钟预约无人车上门服务,系统会根据教学楼、实验室、图书馆的实时人流热力图,智能规划最优取件路径。

未来,顺丰也计划将海口经济学院的运营经验推广到海南全省20余所高校,通过构建“无人车-智能柜-驿站”三

位一体的校园智慧物流网络,让科技创新更好服务广大师生。

◆海财经观察员:顺丰近年来持续加码科技投入,例如物流决策大模型、丰智云算法等。这些技术如何提升物流效率并降低成本?

◆李泽安:物流行业作为连接生产和消费两端的重要桥梁,其智能化、高效化发展成为必然趋势。在数字化能力建设方面,顺丰基于人工智能、大数据等技术实现业务全流程的数智化升级。顺丰大模型体系包含物流决策大模型应用、物流大语言模型应用以及多模态大语言模型应用。

其中,顺丰的物流决策大模型“丰知”,可以提升相关行业客户物流决策智能化水平,以更优质的效果、更低的服务器资源、更快的计算效率,解决需求预测、多样路径规划、包装方案等供应链决策的问题。

物流大语言模型“丰语”及多模态相关技术,可以让每个人都快速习得物流供应链行业相关知识以及过往处理经验,成为经验丰富的岗位专家,为客户提供更好的服务。

在应用方面,例如顺丰无人机常态化运营超百万架次,前期投入的如从徐闻飞越琼州海峡到海口仅需30分钟,相比传统运输方式缩短6小时;无人车的智能路径规划和秒级响应能力,使单日配送量可达3000票,人力成本直降50%。

这些都是顺丰协助客户优化供应链流程,提升物流效率和市场响应速度所做的实践与探索。

以数字化升级优化服务体验

◆海财经观察员:在电商与消费需求碎片化的背景下,顺丰如何通过数字化工具优化“快递小哥”的作业流程,增强客户黏性?

◆李泽安:随着直播带货等新型零售方式的兴起,消费者下沉化、碎片化成为消费新趋势,也为快递行业带来了明显增量。

为优化作业,顺丰会结合预测件量、

作业难度、“小哥”专业能力、“小哥”休息意愿等因素,提供智能化的末端资源规划与动态调度建议,合理分配收派任务,提升“小哥”服务能力。

此外,为满足客户在不同寄递场景下的多元需求,客户可以在应用程序或小程序等自助端上,对派送地点、派送时间、是否电联等差异化收派需求进行精准设置,并且顺丰还会提前通过电联了解客户收件偏好和需求,提高按需上门的履约率,以此增强客户黏性。

◆海财经观察员:当前消费趋势呈现品质化、个性化特点,顺丰如何调整服务策略以满足市场需求?

◆李泽安:在物流行业“卷时效”的时候,顺丰正积极拓展不同的增量场景。针对品质化、个性化的消费趋势,顺丰正在构建适配不同行业和场景的综合物流解决方案和标准化组合套餐,加速拓展各行各业供应链。

例如,针对文旅场景,顺丰推出了“三亚轻松行”旅游行李寄递服务,为游客提供多种时效选择和个性化服务,满足游客轻装出行的需求。在“顺丰助农”场景,携手海南本土农产品供应商,通过产品品鉴方式助力“琼字号”农产品走向全国,为农产品提供定制化的物流解决方案,保障农产品的品质和新颖度。

◆海财经观察员:顺丰在东南亚、欧美等市场的布局进展如何?如何通过物流网络助力中国品牌出海?

◆李泽安:目前,顺丰通过自建网点、合资(如与嘉里物流协同)等方式,在新加坡、马来西亚、泰国、越南等国家,聚焦航线布局、清关能力建设、海外自建等方面逐步搭建海外自有物流网络,强化跨境快递及供应链服务能力,增强清关服务能力及海外仓建设。

尽管面临全球经济复苏缓慢和外部环境变化的挑战,顺丰凭借完善的国际快递、国际供应链、跨境电商物流、国际货运代理及东南亚快递服务能力,能够提供兼具成本竞争优势和高品质服务的跨境“端到端”综合物流解决方案,助力中国企业出海。

以综合物流解决方案助力自贸港建设

◆海财经观察员:顺丰与海南哪些本地特色产业建立了合作关系?能否举例说明合作模式和取得的成果?

◆李泽安:顺丰根植海南本地特色,洞察市场需求,进一步把服务从“产品化”向“行业化”深入,针对旅游业、热带特色高效农业等不同行业,提供了符合行业需求的综合物流解决方案。

例如,针对海南正在大力发展的旅游产业,以三亚为试点,分三步推进特色旅游行李寄递服务,目前“轻松游三亚”行李托管服务已覆盖三亚的机场、火车站及109家酒店,上线至2025年2月已有近万名游客使用。后续计划扩大合作场景,植入景区、商超等场景,并在交通枢纽、酒店新增丰巢行李柜,完善行李寄存服务。同时,向海口、万宁、陵水等市县延伸,构建全省行李寄递网,打通“交通枢纽-酒店-景区-商超”全链条,探索“行李寄存+旅游动线”一站式服务。

◆海财经观察员:针对海南的重点产业,顺丰未来有怎样的协同发展计划?如何进一步融入海南的产业发展格局?

◆李泽安:针对海南丰富的热带水果物产,顺丰将在水果应季时,在水果产区弹性设立临时网点,为海南“琼字号”农产品提供多场景寄递、包装标准研发、产销对接、国际货运等服务,同时联合打造“海南鲜品”物流标准,实现“枝头到舌尖24小时达”,提升海南水果的附加值和市场竞争能力,助力地区经济腾飞。

此外,针对海南的免税业务,与免税企业合作,提供“极速配送”服务,开启精准服务新模式。在助力生态建设方面,持续推广新能源物流车、可降解包装,响应海南“禁塑”与国家生态文明试验区建设要求。

未来,顺丰将继续聚焦旅游业、高新技术产业、热带特色高效农业等海南主导产业,借力自贸港政策,衔接国际版本上线、免税购物等场景,服务更多客户。