网上中国

即时配送拼什么？

本报记者 **孙亚慧**

近日，《2018中国即时配送行业发展报告》在京发布，这是国内首部针对即时配送领域发布的行业报告。数据显示，2017年全年即时配送行业年收入突破800亿元人民币，预计2018年，中国即时配送行业订单量将超过120亿件，活跃用户将超3.6亿人。

在铁路南京南站，送餐员在等待高铁列车进站。 新华社记者 **李 博**摄

行业增速明显 供需难以平衡

打开手机，在外卖APP上来一单美食，几十分钟后食物送达；在生鲜平台上选中想要的果蔬，足不出户，就能在晚餐前获取理想的食材；同城物品交接，忙于工作无法脱身前往，打开“闪送”，配送员会上门满足所有需求……这些场景已成为生活中最寻常不过的片段，而这一切，无不得益于即时配送行业的迅猛发展。

“即时配送”，是指时长在45分钟以内，以生活圈为半径，覆盖范围小于5公里，以点对点为主的即时性、非计划性配送服务。如今，“闪送”等服务的出现正让即时配送的覆盖范围更加广阔。而在蓬勃发展的业态背后，即时配送行业供需不平衡的“痛点”也日渐凸显。

以外卖订单为例，峰值和谷值差异明显一直都是影响供需平衡的重要因素，订单时间集中与配送人员不足的矛盾难以解决。外卖平台也尝试过自营模式、加盟模式、“众包”模式等多种方案来解决高峰期人手不够的问题。北京交通大学经济管理学院物流管理系教授汝宜红认为，除了尝试不同模式，技术领域的创新也会一定程度上促进供需平衡问题的解决。

“众包”模式配送 人工智能助力

现阶段，第三方运力平台多数采用“众包”模式，对于美团外卖、蜂鸟配送等平台而言，“众包”模式能够很好地利用起社会闲置运力，尤其是相较自营运力来说，可以减少“高峰人手不足、低谷人手过剩”所带来的人力资源浪费。但与此同时，“众包”又带来了人员流动性大、管理松散等新问题。

“人员管理问题是即时配送的掣肘之一”。汝宜红说，“配送员非常辛苦，用户又对时效有较高要求，人员流动性大的一部分原因也是因为工作的辛苦程度和收入无法完全对等。”

在前置备货中减少时间浪费，让配送员的时间压力得到减轻，会是一种解决方案吗？汝宜红表示，大数据、人工智能等技术手段将会在未来的即时配送应用中扮演更为重要的角色。“虽然即时配送多数是‘非计划’的，但通过技术手段，商户可以综合考量包括时间、天气、是否是节日、地段和环境等诸多因素来前置备货进行调节。用户是‘非计划’下单，但商户并非‘无目的’备货。这也是技术‘助力’即时配送的重要方面。”汝宜红说。

通过技术进步、模型推算，让“无序”的订单变得更加“有序”，也是今后即时配送服务的发展方向之一。

汝宜红认为，伴随着即时配送应用场景的不断增多，行业逐渐规范，用户对于配送员的服务质量有了更深层次的要求，也多了一些理解。“我们现在经常会看到公众呼吁体谅‘外卖小哥’，这就是相互理解的体现，用户慢慢过渡到了更为理性的需求。”

“新业态”新发展 行业标准不可少

2019年4月15日，电动车“新国标”将正式实施。“新国标”中规定，电动车的最高设计时速不能超过25公里，这无疑会对现阶段即时配送“速度至上”的评价标准产生影响，企业理应在其他方面发力，提高自身的服务质量。

北京市重点实验室“物流管理与技术实验室”的郑凯博士认为，以往即时配送服务过度追求时效性的同时也滋生了安全隐患，配送员为“快”超速或闯红灯等交通违法行为屡见不鲜。不单是威胁配送员的人身安全，也对行人造成了不利影响。“新国标”的颁布实施，也会让即时配送的速度“慢一点”，安全“多一些”。

郑凯同时谈到，行业内需要一套规范的服务标准来自我约束。“出台行业标准，应该考虑企业的可持续发展问题。尽量避免公司之间单纯‘拼时效’的竞争，不能只是‘越快越好’，这最终还是会侵占消费者的权益。标准的出台，就是为了让公司不断走向规范，这并非‘约束’，而是‘引导’。”

业内人士认为，速度和时效不应成为商户间比拼的唯一核心，配送员的服务态度、配送的不同产品是否在路途中实现装备的差异化配送、配送员是否在配送途中合法合规行驶等等都应成为即时配送“下半场”比拼中的关注焦点。

“即时配送这种‘新业态’，以及它发展的速度之快，足以让国人骄傲。”汝宜红说，“随着行业标准的出台，即时配送一定会向着更可持续、更健康的发展方向迈进，无论是对消费者、对商户还是对配送公司来说，这都是一件好事！”

云中漫笔

长租公寓乱象亟须整治

董希淼

目前，已有超过10家长租公寓运营商先后出现经营问题。长租公寓本是一个舶来品，近年来，随着我国城镇化进程加快和市场需求增加，长租公寓市场发展迅速，房地产开发商、酒店管理集团、房地产中介和一些创业公司在长租公寓领域开拓疆土，经营着数十万间长租公寓。最近几年，随着社会资本的不断涌入，房产中介公司和互联网平台加快布局，长租公寓市场呈现爆发性增长态势。

这些长租公寓运营商的出现，在一定程度上促进了我国住房租赁市场发展，有助于更好地满足人民群众居住需求。但其中也存在不少问题，包括野蛮扩张、经营管理混乱、侵害租客合法权益等。与地产系和酒店系不同，中介系和创业系长租公寓运营商往往资产较轻，不直接持有房屋，主要通过腾挪资本维持运营，合规经营意识和抗风险能力较差。而且，其业务涉及面大，涉众性强，如果不及时采取措施，很可能影响金融稳定和社会稳定。

党的十九大报告提出，加快建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度。长租公寓对租购并举的住房制度建设有重要意义。有关方面应高度重视其中的问题，尽快出台相关办法，集中整治和规范管理。

首先，健全住房租赁市场监管制度。一是明确相关部门职责分工，住房建设、金融监管、司法部门以及地方政府要各司其职，加强协同，形成监管合力。二是加强统一管理，明确长租公寓运营商管理要求，引导其回归中介本位，抑制过快扩张。三是细化制度安排，进一步明确租赁关系、借贷关系、投诉渠道、惩罚机制等要求。对存在严重违法违纪行为的机构，应加大惩戒力度，引导有序退出市场，净化市场环境，保护好租客权益。

其次，加强住房租赁信贷审慎经营。要以深入开展互联网金融风险专项整治工作为契机，加快取缔无资质的借贷平台，杜绝野蛮“租金贷”。消费金融公司、商业银行等金融机构要加强对相关业务的排查和规范，不向野蛮生长的长租公寓运营商提供资金支持；谨慎选择合作对象，不与无资质的借贷平台合作。同时，加快住房租赁信贷产品的良性创新，开发直接面向租客、流程和价格较优的信贷产品，更好满足市场需求。

此外，租客自身应提高风险防范意识和能力。在租房时擦亮眼睛，尽量选择经营规范、实力较强的中介机构；签订合同时，要仔细查看各类协议文本，谨慎签字并妥善保护个人信息，谨防掉入披着“贷款”“分期”外衣的“租金贷”陷阱；如有信贷需求，应通过正规金融机构申请。

互联网大咖秀

德鲁·豪斯顿：没有天生的首席执行官

海外网 **庄靖扬**

在一般人看来，德鲁·豪斯顿有着“开挂”的人生。24岁时和好友共同创立了科技公司Dropbox（碉堡箱），并幸运地加入美国著名创业孵化器Y Combinator（简称YC），随后从红杉资本获得了100万美元的投资；他曾和扎克·伯格一起入选福布斯推出的“美国30位30岁以下创业亿万富豪”榜单，目前的净资产约为14亿美元。

德鲁两岁半就开始在父亲的电脑上玩游戏，5岁首次接触编程。后来，好奇心驱使他开始学习游戏制作。不仅如此，德鲁也早早地展现出了创业精神。1年后，德鲁凭着惊人的编程天赋成为了一款游戏开发团队的成员。高中毕业后，他如愿以偿地进入了久负盛名的麻省理工学院计算机专业学习。

然而，他的人生并非一帆风顺。大学期间，他创立的在线学术能力评估测试（SAT）辅导网站被YC拒绝。几年后，网站开始走下坡路，德鲁陷入了迷茫。看到他的朋友亚当·史密斯的初创公司获得500万美元的投资，德鲁受到触动，开始做出改变。Dropbox就是在这种情况下创立的。

和许多人一样，德鲁也常常为忘记携带U盘无法进行工作而感到困扰，于是这款提供同步本地文件的网络存储在线应用应运而生。他在两周内找到了联合创始人，获得多项投资，并在1年半后成功推动Dropbox上市。

2013年，30岁的德鲁重返麻省理工学院校园，成为了该校第147位毕业典礼演讲嘉宾。他在演讲中提到，“正如你们想象中一样，建立这家公司让我的人生充满了激情、趣味和满足的体验，但我却没有真正分享过创业过程中最令人耻辱、失望和痛苦的经历。我甚至无法计算出曾经犯过多少错误。”同时，德鲁也表示，让24岁的他得以从困惑中解脱出来的是两个认知，一是没有人天生就能当首席执行官，大家都需要后天学习并吸取教训；二是所有东西都是可以学习的。

如今，Dropbox提供的云存储服务在全球拥有超过5亿的用户，它的目标是解决一切和存储相关的问题。

社区拼团如何突出重围？

本报记者 **徐佩玉**

一年一度的消费狂欢节“双11”结束了，除了淘宝、京东等传统电商平台交易额创了新高，许多社区拼团平台也纷纷交出了亮眼成绩单。社区拼团俨然已经成为当下消费领域最炙手可热的赛道之一。

“百团大战”打响

社区拼团也被称为“社区新零售”，通过社区拼团，小区及周边用户可以共同购买优质低价的商品。以“你我您”为代表的社区拼团平台为全国各个小区建立自己的微信群，每个群里有一名“团长”，负责将小程序分享至微信群内，群成员下单后平台统一将商品送到“团长”手中，再由其他群成员上门自提。

每个微信群中的“团长”由一名小区内的“宝妈”或者社区便利店店主担当，“你我您”平台上70%的团长是“宝妈”。“你我您”首席执行官刘凯告诉本报记者，团长的职责主要是给用户提供良好的服务，包括介绍商品、售后先行垫付，甚至会要求团长成为社区中的意见领袖，发挥影响力更好地为群成员服务、带动商品销售。

这种社区拼团模式深受小区居民欢迎。目前，你我您、食享会、邻邻壹、十荟团、松鼠拼拼、考拉精选等项目纷纷获得数额不等的融资，累计融资额超过十数亿元。社区拼团领域的“百团大战”已经悄然打响。

深耕社区场景

早在2015年，拼多多等拼团App（手机应用）就已经在市场上出现，为何三年之后会再掀起一场“百团大战”？社区拼团又与众多拼团App有何不同？

首先，不同于传统拼团App，社区拼团平台以微信小程序为载体，用户无需下载安装，只需在微信使用界面“搜一搜”或“扫一扫”即可。由于其较低的开发门槛及使用门槛，微信小程序的发展为社区拼团模式提供了肥沃土壤。记者调查发现，目前“你我您”、“十荟团”、“考拉精选”等社区拼团平台均未开发手机App。

其次，社区拼团平台以社区为场景，以熟人社交为基础获取用户信任的方式与陌生人拼团模式不同。以社区为单位，意味着同一个微信群里的人即为生活在附近的邻居，邻里之间的信任总归是要强于陌生人。此外，社区拼团模式中一般选择“宝妈”担任“团长”，也是为了更好地获取用户信任。良好的用户信任，为社区拼团平台快速进入市场打下良好基础。

强社交属性是社区拼团模式的亮点所在。数字经济研究院（数字经济智库）副院长储殷对本报记者说：“通过集体行为来激发用户购买欲，使得人们的购物行为具有社交价值，这是社区拼团火爆的主要原因。”据介绍，有不少社区拼团平台会将产品从采购到销售的整个过程录成小视频发到各个微信群中，让用户更加直观地看到商品，提高购买欲望。

低物流成本，强社交属性

目前，各家社区拼团平台以生鲜为主营产品。例如，“你我您”的生鲜占比40%，“食享会”的生鲜占比为60%。为了保证平台能有源源不断的生鲜货源供应给用户，有些平台会从海外直接采购水果送到用户手上。

此外，社区拼团模式通过用户去团长家自提的方式，大大降低物流成本。除了物流成本，平台由于没有自己的线下店铺，在人力、房租、运营等成本上同样具有优势。足够低的成本，保证了平台能够长期提供物美价廉的商品。据悉，目前大部分品类可以做到价格比线下超市便宜三分之一。

目前，低廉的价格和优秀的物流是抢占用户的关键。但是，一味的降低价格，无法获得长足发展。未来，优质的商品和良好的用户体验才是平台的核心竞争力。储殷表示，想要在“百团大战”中突出重围，获得长远发展，一是要增强社交属性，“要成为人们社交的动力”；二是保证产品质量，“让消费者获得真正的物理满足”。