



即时零售配送骑手 管理痛点破解报告

O2O只言一线

01

即时零售配送行业概述

行业发展背景



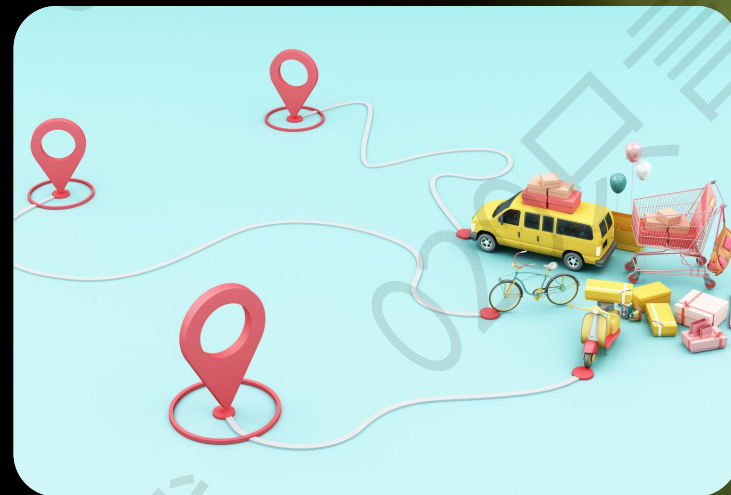
互联网经济蓬勃发展

近年来，我国互联网经济蓬勃发展，推动了即时零售配送行业的快速增长。互联网普及和电子商务发展，让线上购物成为主流，为即时零售配送提供了发展土壤。



消费者需求变化

消费者对生活品质追求提升，养成线上购物习惯，对即时配送服务依赖加深。尤其在疫情影响下，人们希望下单后尽快收到商品，对即时配送需求大增。



“即时满足”需求凸显

消费者对“即时满足”的期待越来越高，同城配送服务受欢迎。无论是快递、外卖还是日常购物，人们希望在同城内快速获取所需物品，满足紧急需求。



行业规模与增长

市场规模持续扩大

我国即时零售配送行业市场规模逐年递增，年复合增长率保持较高水平，成为城市经济重要支撑。

订单量大幅增长

随着消费者对即时配送服务需求增加，订单量呈现爆发式增长。以小酒喔为例，其直营店每天即时零售订单达2000 - 3000单。

配送员数量增加

为满足日益增长的配送需求，配送员数量不断增加，但仍存在配送员短缺的情况，行业流失率较高。

行业竞争格局

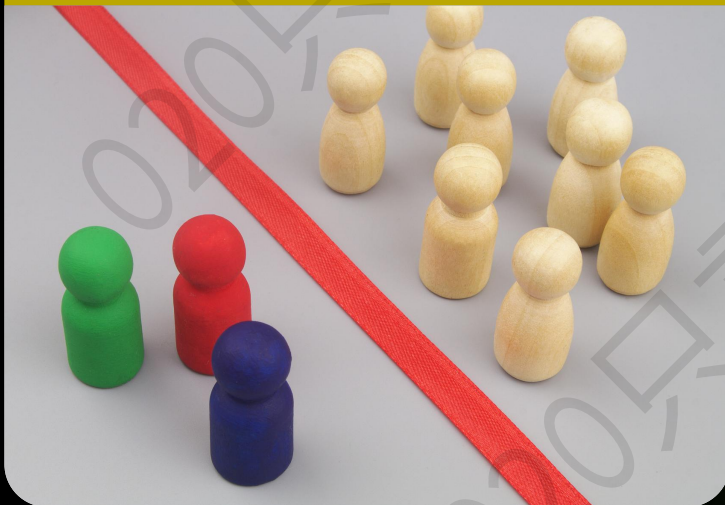


主要参与者众多

即时零售配送行业竞争激烈，传统快递企业、电商平台、创业公司等多方参与。如美团、饿了么、京东到家等。

竞争现状激烈

多方参与者在市场中展开激烈竞争，都在努力争夺更多市场份额，行业竞争白热化。



竞争焦点明确

竞争焦点集中在配送速度、服务质量、价格等方面。企业需不断提高服务质量和效率，降低成本，以赢得竞争。

02

骑手管理痛点分析

配送员短缺与高流失率



配送员数量不足成瓶颈

随着即时配送需求的爆发式增长，配送员数量不足成为制约行业发展的关键瓶颈。如在电商大促期间，订单量大幅攀升，配送员供不应求，导致大量订单积压。

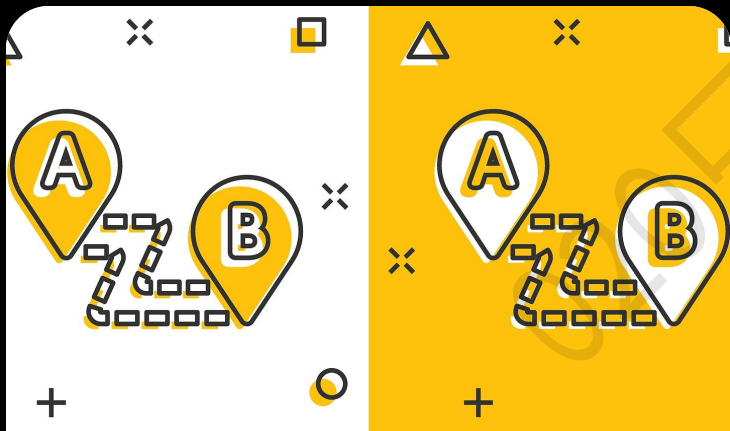
工作强度大致流失

配送员工作强度极大，每天需要长时间奔波在城市各个角落，身体和精神都承受着巨大压力，这使得很多人难以长期坚持。

收入不稳定引流失

配送员收入不稳定，受订单数量、天气等多种因素影响。淡季时收入较低，难以维持生活开销，导致人员流失率较高。

配送效率低下



路径规划不合理

缺乏有效的路径规划算法，配送员常走冤枉路，浪费大量时间和精力。例如在复杂的城市道路中，无法选择最优路线。



不可控因素致延误

交通拥堵、恶劣天气等不可控因素频繁影响配送进度，导致配送员无法按时完成任务。如在早晚高峰时段，道路拥堵严重，配送时间大幅延长。



配送过程耗精力

由于订单分配不合理等原因，配送员在配送过程中需要频繁调整路线和处理异常情况，精力消耗大，效率低下。

用户体验差

配送信息不透明

用户无法实时了解配送进度和预计送达时间，容易产生焦虑情绪，降低满意度。比如用户下单后长时间无法得知商品位置。

服务质量参差不齐

不同配送员的服务态度和技能水平差异较大，部分配送员态度恶劣、操作不规范，严重影响用户体验。



成本高企

人力成本上升

随着劳动力市场竞争加剧，配送员的人力成本不断上升。企业为吸引和留住人才，需提高工资待遇和福利，增加了成本负担。

运营成本增加

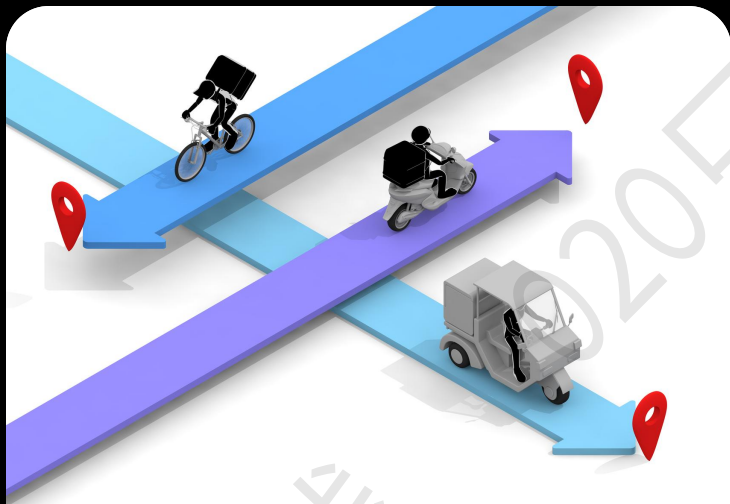
车辆维护、保险、油费等运营成本持续增加，进一步压缩了企业的利润空间。例如油价上涨，使配送成本大幅提高。



03

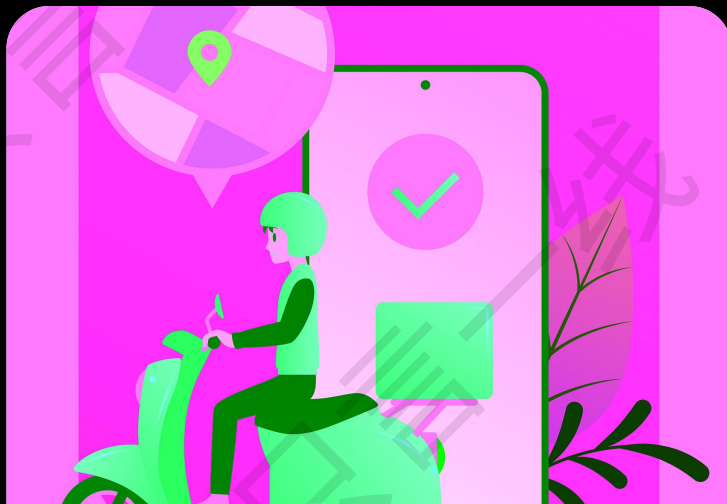
技术创新与应用解决痛点

智能化调度系统建设



先进路径规划算法

利用先进的路径规划算法，依据实时交通信息和订单量，为配送员制定最优配送路线，减少配送过程中的时间和精力浪费。



智能订单分配

通过智能调度系统，将订单自动分配给最合适的配送员，提高配送效率和准确性，避免订单错配等问题。



实时监控配送过程

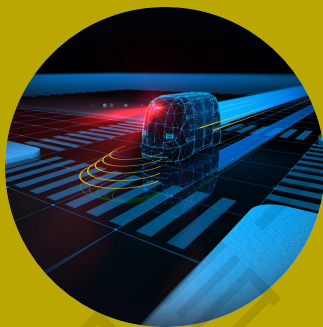
对配送员的位置、状态和订单进度进行实时监控，确保配送过程可控和透明化，让用户能实时了解配送进度。

无人配送技术研究与应用



无人机配送优势

在特定场景下，如偏远地区或高峰时段，利用无人机进行配送，可提高配送速度和覆盖范围，解决部分地区配送难题。



无人车降低成本

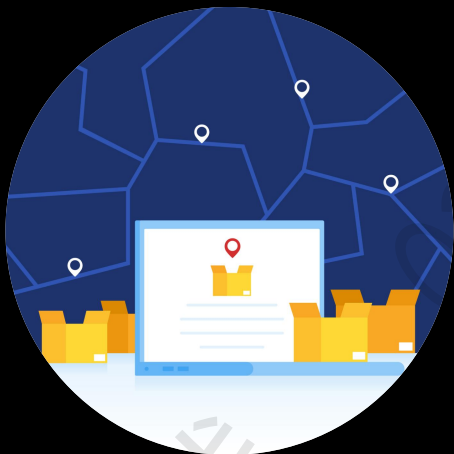
通过自动驾驶技术，实现无人车在城市道路上的自主导航和配送，能有效降低人力成本，提升配送的自动化程度。



机器人提高效率

在室内或封闭区域，使用机器人进行最后一公里的配送，可提高配送效率和准确性，优化配送的末端环节。

大数据分析优化配送路径



历史数据分析找优化点

通过对历史订单和配送数据的分析，发现潜在的优化空间和改进措施，为长期的配送路径优化提供依据。



实时数据分析辅助决策

利用实时数据分析工具，对当前的交通状况、天气情况和订单量进行分析，为调度系统提供实时决策支持，及时调整配送策略。



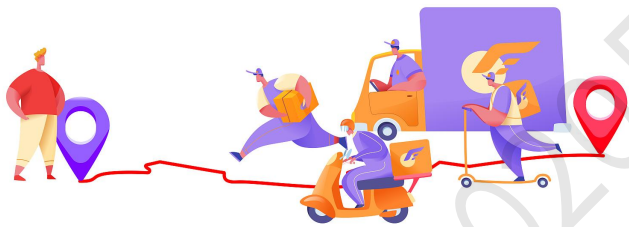
预测分析提前规划

基于机器学习等预测技术，对未来一段时间内的订单量、交通状况等进行预测，帮助调度系统提前做出调整和优化，提高配送效率。

04

众包模式推广解决痛点

搭建专业众包配送平台



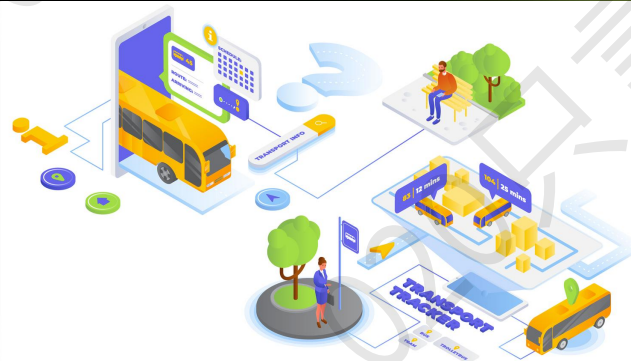
平台功能设计

平台应具备智能派单、路线规划、实时追踪、在线支付等功能，以提高配送效率及用户满意度。如美团、饿了么等平台，通过智能派单系统，能快速将订单分配给合适的骑手，提升配送效率。



数据安全保障

加强平台数据安全保护，确保用户隐私及交易安全。可采用加密技术、访问控制等手段，防止数据泄露和恶意攻击。



全流程管理实现

通过开发专业的众包配送平台，实现配送需求的发布、接单、配送、结算等全流程管理。例如，平台可实时监控订单状态，确保配送流程的顺畅。

社会闲散运力整合



挖掘社会闲散运力

通过平台吸引社会闲散人员、自由职业者等加入众包配送队伍，充分利用社会运力资源。如一些平台推出邀请奖励活动，吸引更多人参与。



运力培训与管理

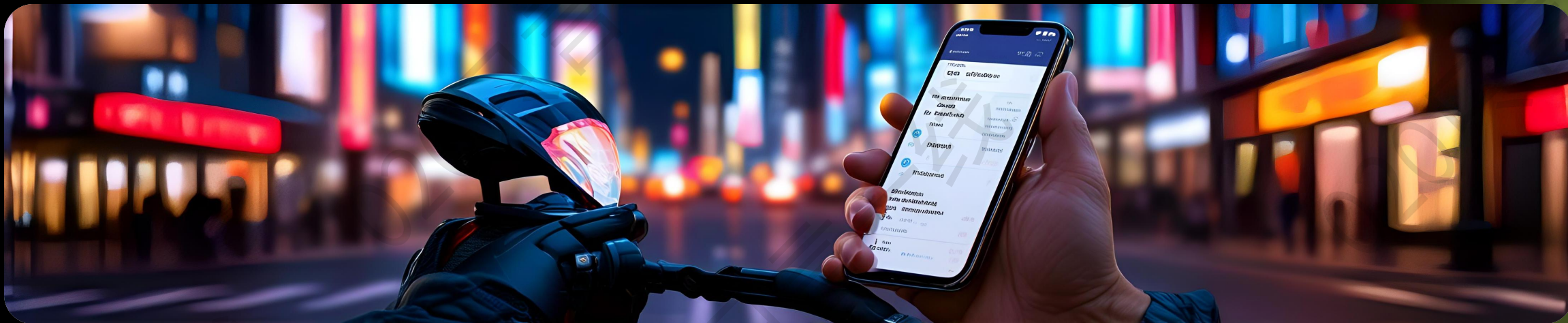
对众包配送员进行专业培训，提高服务质量；同时建立严格的管理制度，确保配送过程规范有序。例如，定期组织配送员培训，提升其服务意识和技能。



运力调度与优化

通过智能调度系统，实现运力的合理分配和高效利用，降低配送成本。如根据订单分布和骑手位置，实时调整配送任务，提高配送效率。

提高众包配送员收入



合理设定配送费

根据配送距离、时间等因素合理设定配送费，保障众包配送员的合理收入。例如，距离远、时间长的订单，配送费相应提高。

奖励机制设计

设立接单奖励、优质服务奖励等激励机制，鼓励众包配送员积极接单、提供优质服务。如完成一定数量订单或获得用户好评的骑手，可获得额外奖励。

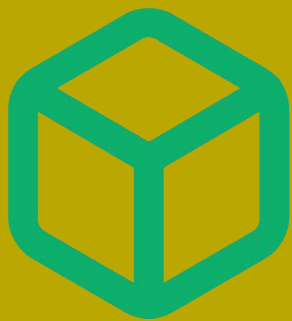
多元化收入来源探索

探索广告合作、线下推广等多元化盈利模式，为众包配送员提供更多收入来源。例如，在配送箱上张贴广告，为骑手增加额外收入。

05

绿色物流理念践行解决 痛点

电动车替代燃油车



降低碳排放优势

在即时零售配送中，使用电动车替代传统燃油车，可大幅度降低碳排放，减少对环境的影响，助力行业可持续发展。



充电设施建设

城市中需建设充足的电动车充电设施，为配送骑手提供便捷的充电服务，保证电动车的续航能力，满足配送需求。



政策支持与引导

政府可出台相关政策，鼓励和支持即时零售配送企业使用电动车进行配送，推动行业向绿色转型。

包装材料循环利用

环保包装材料使用

采用可降解或可回收的包装材料，减少一次性塑料的使用，降低对环境的污染，如纸质包装、生物降解塑料等。

包装材料回收体系建立

建立完善的包装材料回收体系，对使用过的包装材料进行回收再利用，提高资源利用效率，降低企业成本。

鼓励客户参与

通过宣传和教育提高客户的环保意识，鼓励客户参与包装材料的回收再利用，如设置回收奖励机制等。

优化配送路线规划



先进算法优化路线

利用先进的路径规划算法，根据实时交通信息和订单量，为骑手制定最优的配送路线，减少行驶时间和距离。



合并订单与集中配送

将多个订单合并进行集中配送，减少单车次配送量，提高配送效率，降低配送成本，例如将同一区域的订单集中处理。

Smart Logistics

ipsum dolor sit amet,
consectetur adipiscing elit,
lo euismod tempor incididunt
labore et dolore magna
aliqua. Ut enim ad minim veniam
quis nostrud exercitation

[Read more](#)



智能调度与预测

借助大数据和人工智能技术，对配送需求进行预测和智能调度，避免不必要的空驶和等待时间，提高配送效率和准确性。

06

政策法规支持与引导解 决痛点

政府出台相关政策法规

制定行业标准

政府主导制定即时配送行业标准，涵盖服务、安全、环保等方面，如规定配送时间范围、车辆安全要求、包装环保指标等，促进行业规范化发展。

加强监管力度

政府加强对即时配送行业的监管，确保企业合规经营，保障消费者权益。例如，对企业资质审核、配送过程监督等，防止违规行为发生。

完善法律法规

政府加快制定和完善即时配送行业的法律法规，明确各方权责。如界定企业、骑手、消费者在配送过程中的权利和义务，为行业发展提供法制保障。



企业加强自律和规范经营

建立自律机制

企业自觉遵守法律法规和行业标准，诚信经营，维护行业良好秩序。例如，制定内部规章制度，约束自身经营行为。

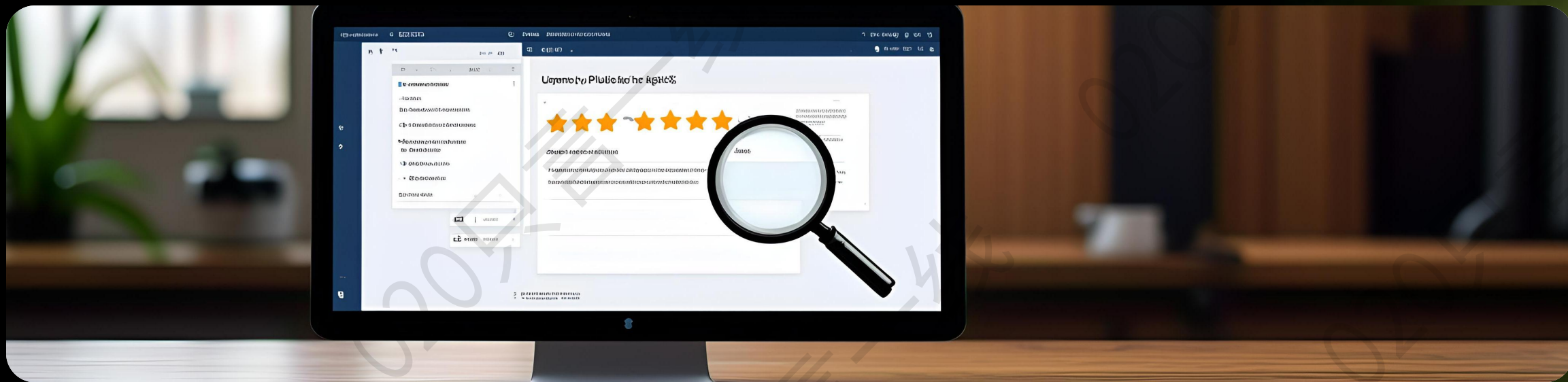
提高服务质量

企业优化配送流程，提高配送效率，提升消费者满意度。如采用智能调度系统，合理分配订单，减少配送时间。

加强安全管理

企业完善安全制度，加强员工培训，确保配送过程安全可靠。例如，对骑手进行交通安全培训，定期检查车辆安全状况。





社会各界共同参与 监督

消费者监督

消费者积极参与监督，对即时配送服务进行评价和反馈，促进企业改进服务。如在平台上对骑手服务态度、配送时间等进行评分和留言。

媒体监督

媒体发挥舆论监督作用，关注即时配送行业热点问题，曝光违法违规行为，推动行业健康发展。例如，报道企业违规操作、服务质量差等问题。

社会组织监督

社会组织积极参与即时配送行业的监督和管理，促进行业自律和规范发展。如行业协会制定行业规范，引导企业遵守。

07

案例分析

小酒喔配送平台升级案例

01

自研配送平台背景

最初小酒喔每家门店自行配送，店长需管理产品、接收订单、管理派单、拣货及骑手送货，管理负担沉重。以哈尔滨为例，门店获客半径约3公里，要对接各外卖平台，影响利润。如直营店2019年前平均毛利超30元，如今降至23%，扣除各项费用后每笔订单净利润仅10元左右。

02

组建自配送团队举措

小酒喔决定自研配送平台并组建自配送团队，以解决配送管理难题，提升运营效率和利润空间。

03

V2.0版本平台特点

小酒喔推出的配送平台V2.0版本最大特点是全城联动、集中配送、就近配送。该版本使门店辐射下单范围更大，平均配送距离从2000米减至1500米，节省骑手配送时间20 - 30%，有效降本增效，缓解门店配送压力。

美团闪购等平台骑手管理案例

01

智能调度系统应用

美团闪购利用智能调度系统，根据实时交通信息和订单量，为骑手制定最优配送路线，自动分配订单，提高配送效率和准确性。同时对骑手位置、状态和订单进度实时监控，确保配送过程可控和透明化。

02

多元化激励机制

平台合理设定配送费，设立接单奖励、优质服务奖励等激励机制，鼓励骑手积极接单、提供优质服务。还探索广告合作、线下推广等多元化盈利模式，为骑手提供更多收入来源。

03

骑手培训与管理

美团闪购对骑手进行专业培训，提高服务质量。建立严格管理制度，确保配送过程规范有序。例如通过培训提升骑手服务态度和技能水平，减少用户投诉。

08

未来展望

行业发展趋势

01

市场规模持续扩大

随着消费者对便利性和即时性的需求增加，即时零售配送市场规模将持续扩大。如2024 - 2025年，即时配送行业规模逐年扩大，订单量、配送员数量等均有大幅增长。

02

服务范围不断拓展

从最初的餐饮外卖，拓展到生鲜食品、日用品、药品、数码3C产品等多品类配送，未来服务范围还将进一步拓宽。

03

技术创新助力发展

大数据、人工智能、区块链、5G等技术的不断创新和应用，将为即时零售配送行业提供更高效、更智能的服务，如智能调度系统、无人配送技术等。

骑手管理优化方向



技术应用升级

利用先进的技术，如大数据分析骑手行为和需求，智能调度系统合理分配订单，实时监控骑手位置和状态，提高管理效率和配送准确性。



模式创新探索

探索众包模式等创新模式，整合社会闲散运力，同时建立完善的培训和管理体系，提高骑手服务质量和稳定性。



政策支持保障

政府出台相关政策法规，保障骑手权益，规范行业发展，如制定合理的劳动标准、加强监管等，为骑手管理提供良好的政策环境。

行业面临的挑战与机遇



法律法规风险与合规机遇

挑战：法律法规不断变化，如配送员管理、隐私保护、食品安全等方面的法规要求，企业需承担合规成本和风险。机遇：积极响应法规，建立合规体系，可提升企业形象和竞争力。



市场竞争风险与差异化机遇

挑战：市场竞争激烈，包括传统快递企业、电商平台、创业公司等多方参与，竞争焦点集中在配送速度、服务质量、价格等方面。机遇：通过差异化竞争，如提供个性化服务、深耕细分领域，可赢得更多市场份额。



技术风险与创新机遇

挑战：面临数据安全、技术更新换代快、技术投入大等风险。机遇：积极投入技术研发和创新，利用新技术提升效率和服务质量，可在竞争中脱颖而出。