

电商“订单不过夜”揭秘

消费者“下单+收货”的便捷网购背后,电子商务企业需通过验货、入库、理货、分单、包装、送货等环节

周五晚上在网上下个订单,周六上午,可能就会有人敲你家的门了。对,那是电商网站的送货员到了。

如今,许多人已经习惯了这种购物方式——在网上逛街、购物。提供这种服务的产业,叫电子商务。

在外界看来,电商的竞争,目前体现为“价格战”。事实上,支撑电商的核心竞争力,是物流水平和配送能力。业内人士把这种能力,总结为一句话:“订单不过夜”——当天的订单当天处理。

电子商务的核心竞争力,是为用户减少购物的“时空成本”——消费者只需要在网上点击、下单,就可以坐等送货上门。在消费者便捷的背后,是另外一个群体,在电脑屏幕的背后忙碌。尽管许多人都在网购,这样一群人,他们的工作,有什么样的特点?是如何忙碌的?带着这些问题,记者走进了一家电子商务网站仓储物流中心,了解这个行业,是如何做到“订单不过夜”的。

仓库藏身城乡接合部

6月初,北京市东南五环外的一片“城乡接合部”,曲折不平的道路上,繁忙的货车穿梭,卷起尘土飞扬。

道路边,偶尔能够看到“出租仓库”的小广告。

这里盘踞着不少仓库,其中,有一部分属于电子商务网站。

在专人的带领下,在几乎已经迷路的状态下,来到一个超过1万平方米的大型仓库。

仓库里,货架林立,上面,摆放的是各种酒。这里有来自全国各地的甚至国外的上万种酒。

这是一家专门卖酒的网站——酒仙网的仓库。

这家网站的物流总监陶春伟的工作,主要就在这个大仓库里完成。这里的环境,与公司所在地金长安大厦相比,一个在村里,一个在城里。但这里,却是物流运营的枢纽。

电子商务网站设置在城乡接合部,具有共性。比较简单的原因是,占地面积大,城区既找不到这样的场地,企业也难以承担城区高昂的租金。

东南五环一带,据说是电子商务网站的“福地”,一些目前已经“做大”的电商,最初从这里起步。

不过,对于电商来讲,仓库的位置和面积,一般都是保密的。对于消费者来讲,也没有人关心。但仓库对于电商来讲,其重要性不言而喻。

在市场层面,电商拼的是价格,但背后,拼的是物流。仓储,是物流的重要环节。

不过,由于电商规模发展迅速,不少电商总是处在“找仓库”的过程中。

陶春伟说,目前这个1万多平方米的仓库,从去年4月份开始投入使用,但现在已经不够用了。

接货验货出货送货

在电商行业内,技术总监和物流总监是最重要的管理职位。

这“两个人”干的活儿,一个在网上,一个在网下,但最终在仓库那里相结合。

从消费者的角度来说,网上购物的环节,是下单和收货。但从电商的角度来讲,要复杂很多,大概包括收货、验货、接单、出货和送货。

从厂家将各类白酒送到酒仙网的仓库起,这里的工作人员就开始忙了。

首先是接货。这个仓库的“仓储主管”小陈,最早就是从卸货干起的。这是一个“纯体力活”。

“我们每天三个人要负责把一个‘半挂车’的酒卸下来。”小陈说,曾经有过“累得受不了”的时候。

这个从农村来京打拼的小伙子说,他应对的办法是“咬牙坚持”。现在回想,为自己过去的坚持感到骄傲。

卸货后是验货。白酒,尤其是高档酒,最大的隐患是假冒,因此,第一关很重要。

记者在现场看到,这些整箱的酒被抽检后,首先进入仓库的存储区,然后,是根据货架上存货的情况,从存储区往货架上送货。也就是说,需要将货箱打开,分散,码放。

每一个货架,每一个区域,都有条形码,可便捷地摆放和找到某个品牌某一款酒的位置。

“上架”与“下架”都处在动态中。

在另一端,工作人员在按照订单上的品牌、数量从货架上取货。

仓库有一间专门的办公室,打印从全国各地来的订单。这里,像是仓库的指挥部。

出货,比想象中要复杂。并非是简单的从货架上取货然后交给送货员。

出货的过程中,将产品重新包装,是一项重要又很辛苦的工作。

包装工每件挣1元

与其他电商类似,酒仙网有专门的包装箱,包装工人要根据每个订单上的酒类的数量、种类、款式选择适当规格的包装箱。由于酒瓶易碎,规格不统一,其包装过程要比图书、服装等货物麻烦很多。酒仙网的包装,全部是手工,目前有12种规格的包装。

“如果包装不过关,可能导致消费者退货。如果发生这样的情况,包装工人要被追责。”陶春伟说,每个货件,都能追溯到具体的包装工人。

就记者的现场观察,在这家公司的物流环节上,包装工人的工作是最辛苦的。

他们的收入主要靠数量,数量与熟练程度有较大的关系。

每天,1个包装工,如果不加班的话,可以包装80到120个货件。

如果一个货件中的酒不少于2瓶的话,包装工可以从中提成1元钱,少于2瓶的包装,一般提成金额为0.5元。

这个简单而机械的工作,对于工人是一个艰苦的考验。

酒仙网副总裁王秀明曾经体验过包装。

据他介绍,包装工有不被外人想象的辛苦:必须频繁地用手接触纸箱和包装带,而这两样东西与手摩擦的过程中,会吸收手上的水分,导致手指干燥、蜕皮、疼痛。

记者在现场看到,包装区域与出货区域相邻,也就是包装好的货件,经过称重,码放到快递公司的指定区域,由快递员工定时取走。

为了抢时间,现在电商往往是“订单不过夜”,基本上晚上10点之前的订单,都要在当夜处理结束。

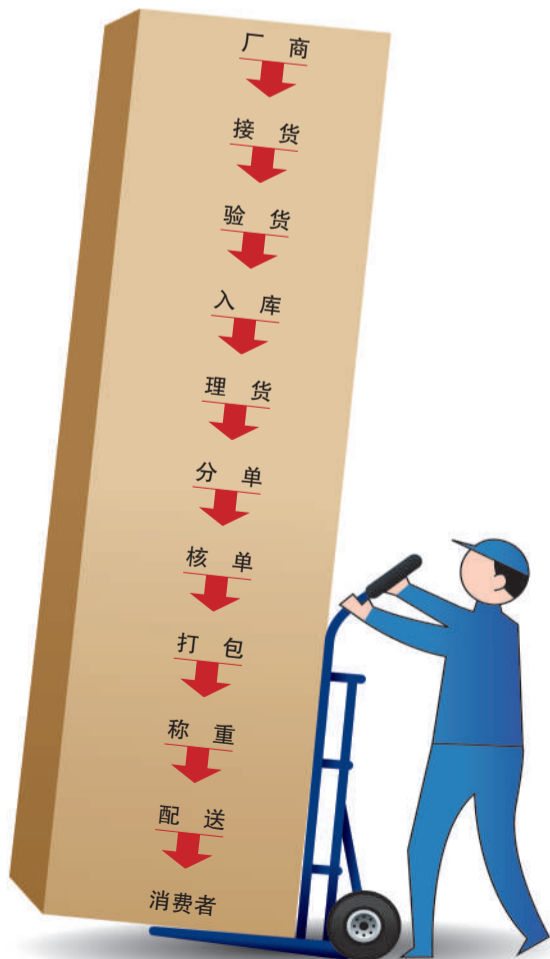
“每天晚上8点到10点,是一个订单高峰。”陶春伟说,这个时间一般是大家下班或晚饭后,下单的较多。

此时接到的订单,经过及时处理,北京市内的消费者在第二天往往就可以收到货了。



仓库最后一道关口,经过处理包装,等待快递人员取走的货件。

电商物流基本流程



新京报制图/许英剑

本版采写/新京报首席记者 王海涛

■ 特写

“农民工”小陈的电商生活

小陈是酒仙网的一名仓储部主管,3年前,从河南农村来京。

他没想到,自己幸运地赶上了电子商务发展高峰。

刚来京时,不会说普通话,小陈的求职范围非常窄。与人交际的工作都与他无缘。那时,白天,带一瓶矿泉水瓶装的白开水和两个馒头出去找工作,晚上借宿在老乡只有几平米的平房内。

那时候他的最大理想,就是找个月挣3000元的工作。“吃穿住用掉1500元,寄回家1500元,这样3年后就能在农村老家盖座新房子了。”

小陈已经记不清楚酒仙网是第几家应聘的公司了,应聘成功后也没有太大的喜悦感。因为工资没有实现他3000元的预期。

回忆刚进来的那段时间,他有点犯含糊——城里的活咋比农村还苦还累?

在他的记忆中,2011年11月11日,对他和他的同事,是“血泪交加”的一天。

当天,公司“光棍节”促销,1天的销售收入超过1000万元。

“那天,库房主管办公桌上的订单,好像一直保持1尺厚。”小陈说,不管他和同事怎么分拣、包装,那些订单好像永远不减少。

他们几个人甚至开玩笑,要送给单的那个同事下泻药,让他一边休息一会儿去。当然,那只是玩笑。他们知道,每多做一个订单,他们的奖金就会多一点。那一点点累积起来的,就是家里的房子。

那天上午8点上班后一个小时内,他的手上开始磨出了第一个泡,钻心地疼。他找了个女同事,用针挑破了,找了块创可贴贴上。

在接下来的另一个小时内,不仅创可贴不见了,手上的泡又多了两个。所有的人都在跑,所有的人都在叫喊……

经历了这场战役之后,小陈被提拔为库房主管。现在,他已经享受到了公司的“持股”待遇。

这之后,他才渐渐知道,自己干的这一行,电子商务。如今他已经能熟练运用电脑,知道消费者眼中的电子商务,仅仅是其中的一部分。

他说,电子商务,不只是鼠标、网络、白领的组合。



走基层 转作风 改文风