

项目四 几种典型配送作业

任务2 大件物流配送

《电子商务物流与配送》教材配套资源

任务导入

近日深圳杜女士家里装修，看到很多邻居都在网上购买家居用品，甚至是大家电和家具，她在网上看中了两套防盗门，但是心里比较担心：第一，从浙江金华到深圳长途运输，门会不会破损；第二，这么大件东西能直接送到家门口吗？第三，安装怎么办？很多人买门都是直接在实体店买的，而且送货上门包安装。不过她看中的这家防盗门天猫店实在款式多，活动很优惠，实付价格很是吸引人。杜女士心里很犹豫到底要不要在网上下单呢？

任务分析

和轻小件商品相比，大件商品体积重量大、价值高、易破损，需要特殊的物流设备进行搬运，必要时还需要特殊的物流设备搬运以及专业师傅跟进配送和安装，这是大件商品网购比例明显低于轻小件的重要原因。如何解决大件物流的难题，需要进一步了解一下大件物流和该行业的典范企业。

知识百宝箱

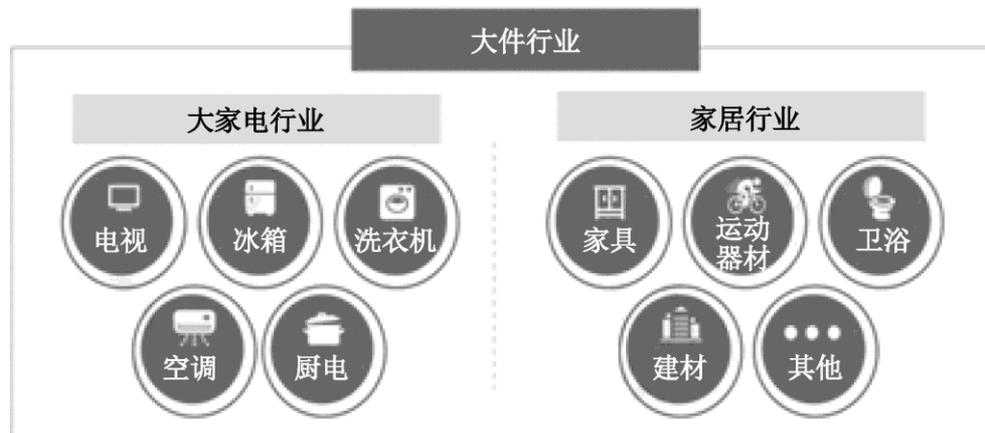
（一）大件物流

1. 大件物流的定义

大件物流是指与大件商品行业运输相关的物流，即大件商品流通领域产生的物流，不含大件商品生产前的原材料采购、生产相关的物流。

2. 大件物流的细分领域

大件物流主要包括大家电物流和家居物流两个细分领域。



（二）大件物流的痛点

1. 大家电、家居等大件商品有以下特点：

- （1）产品体积大、货物重
- （2）货值高，物流成本高
- （3）易破损
- （4）需要专业人员和特殊运输车辆、搬运设备辅助配送入户
- （5）专业的师傅上门安装和售后跟进

2. 消费者对大件物流抱怨主要集中在以下几点：

- 买到送不到
- 送到不上楼
- 上楼不安装
- 物流配送成本高
- 末端配送慢、产品破损率高

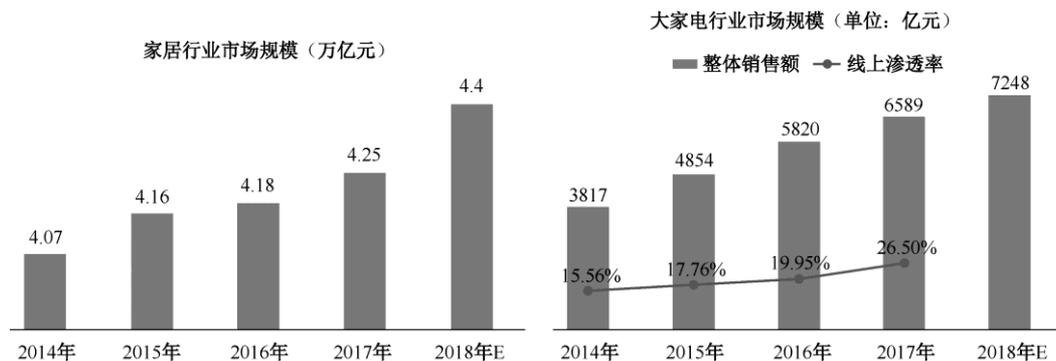


3. 提高大件物流配送服务的整体满意度

- 健全物流服务标准
- 注重用户体验
- 创新服务模式
- 完善网点



(三) 大件物流的市场规模
大件商品网购比例快速攀升
2014年以前“双十一”淘宝天猫平台的大件商品占比约为4%-5%，而这一数字在2016年已超过20%
到2020年，大件商品电商渠道占比达40%



（四）大件物流行业的企业代表

京东物流、菜鸟、日日顺、苏宁物流、德邦物流、顺丰、安得物流、安迅物流、如一智通、居家通、联运汇等等



京东物流
JD Logistics



EXPRESS
顺丰速运

日日顺
RRS.com

ANANTO
安得物流

德邦

CAI NIAO
菜鸟

智通
只做品质家装服务

（五）大件物流B2C模式

1. 大件物流的两种模式

大件物流主要采用B2B物流和B2C物流两种模式，线上渠道主要采用B2C物流，线下主要采用B2B物流。

2. 大家电B2C物流模式

以仓配一体模式为主，由仓储网络和宅配网络两部分构成。

仓储网络主要由核心仓、城市仓和前置仓组成的三级网络构成

宅配网络需要当地第三方落地配公司或者自营体系的分部每日完成定点仓库提货和交付客户的任务。

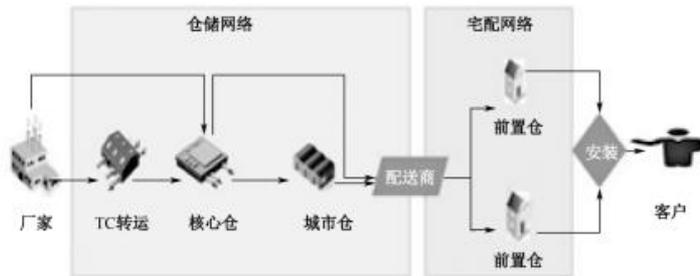


图 4-2-6 大家电 B2C 物流

3. 家居B2C物流

(1) 五大环节

家居B2C物流一般包含揽货入仓、干线运输、支线运输、上门安装和售后服务五大环节。



图 4-2-7 家居 B2C 物流

(2) 五大环节

因为家居物流市场中对五大环节有不同的渗透，所以出现了四种不同的模式。

模式	定义	代表企业
专线+个体安装	专线负责干线运输、消费地个体师傅负责送货和安装	无
专线一体化	专线公司负责干线运输，在消费地和产业工人合作、分成，提供末端的安装服务	联运汇
干支装一体化	在产地和消费地设仓，产地负责揽货，组织干线物流，消费地组织送货安装	一智通
物流+送装服务平台	商家找专线公司做干线，通过送装服务平台完成服务	菜鸟网络

图 4-2-8 家居 B2C 物流的四种模式

（四）大件物流行业特征和未来的趋势

1. 大件物流的行业特征

- 服务链条长
- 订单渠道以线下为主，需要与线上结合错峰接单
- 标准化自动化智能化难度大

不同特征	小件快递行业	大件物流行业
货源属性	重量轻、体积相对较小	重量高、体积大
服务链条	服务链条短，配送入户即可	服务链条长，需要送货上门、安装、维修等专业化物流服务支撑
订单渠道	以线上为主	以线下为主，需要与线上结合错峰接单，保证业务量的持续性
标准化、自动化、智能化	难度小	难度大

图 4-2-9 大件物流与小件快递不同的特征

2. 大件物流发展趋势

大件物流走线上线下融合之路也势在必行，用户的消费体验也会大大提升。



谢谢!