



2019

中国即时配送行业 发展报告



前言

在上一年度的报告中，我们从即时配送的定义、场景、运力组织、基础技术等维度，结合当时市场中几大主流运力平台的特点，从运营层面展现即时配送与传统物流的相同与不同，并展望了这一新兴业态的未来发展。一年多的时间过去，行业内发生了诸多重大变化。

正如我们在上一份报告中所展望的那样，即时配送极大地拓宽了配送品类，餐饮外卖类订单所占比重逐步减小。与此同时，伴随着近场电商的高速发展，非餐饮类订单在品类广度和订单规模上都得到了极大的发展，人们甚至可以在外卖平台上买到手机了。在本年度的报告中，我们重点关注即时配送行业需求侧、供给侧以及生态圈的发展情况。同时，我们通过对行业协会、即时配送企业在行业标准、交通安全等方面的行动的阐述来描绘行业的社会价值。新冠疫情的爆发，也使得即时配送作为物流基础设施的重要性得以凸显，疫情期间居民的正常生活物资采购很大程度上依赖了即时配送网络。

本报告继续由中国物流与采购联合会与美团配送联合发起，由物流行业专业的第三方研究机构罗戈研究执笔。报告中的餐饮外卖、即时配送、近场电商等行业规模、用户规模等数据及相关预测主要为研究人员采用行业专家访谈、市场调查、公开数据查询及其它研究方法获得，部分数据未经相关企业直接认可。尽管我们力图还原一个真实的行业现状，受限于资源和能力难免有纰漏之处，还请行业内人士多多批评指正。

2019中国即时配送行业发展报告编委会

目 录
Contents

1. 即时配送行业发展概况
2. 即时配送产业链格局 - 需求侧
3. 即时配送产业链格局 - 供给侧
4. 即时配送产业链格局 - 生态圈
5. 即时配送行业政策规范
6. 即时配送行业发展趋势

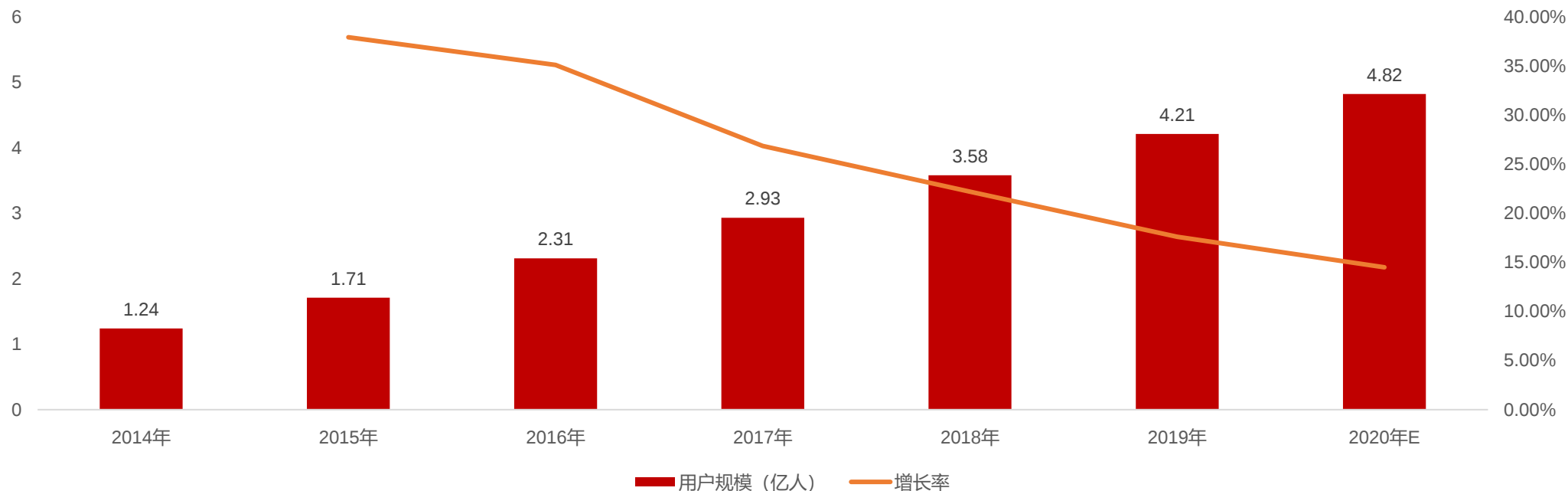
发展历程：即时配送行业大事记



用户规模持续扩大，2019年即时配送用户超4亿

2019年中国即时配送市场用户超4亿人。即时配送具有快捷便利的优势，随着近场电商的发展与消费体验的升级，即时配送的需求将持续增加，未来即时配送市场的用户规模仍有增长空间。

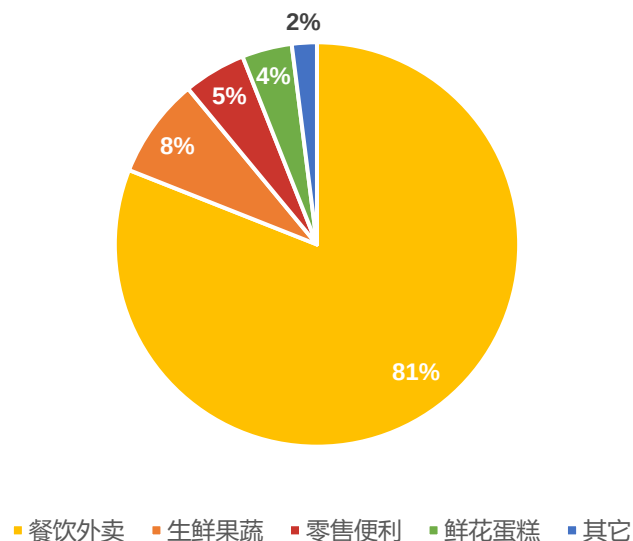
2014-2020年中国即时配送用户规模及增长率预测



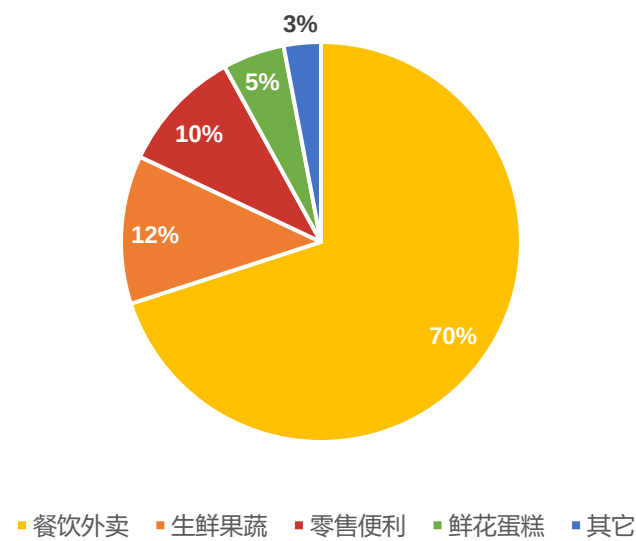
餐饮外卖品类占比最大，非餐饮品类增长迅速

即时配送起源于餐饮外卖，经过数年发展，即时配送订单中占比最大的依然是餐饮外卖，但其占比在2019年有所下降。与此同时，零售便利、生鲜果蔬等品类订单量迅速增长。

2018年中国即时配送市场细分品类订单量占比



2019年中国即时配送市场细分品类订单量占比



未来将保持相对稳定，业务品类范围逐渐拓宽



继续保持快速发展

即时配送是近场电商的基础设施，随着近场电商的快速发展，即时配送在一定时期内将继续保持快速增长势头。



智能配送体系

随着订单量的不断增加以及技术的发展，依靠大数据、AI等技术的智能配送体系将越来越成熟，即时配送将从劳动密集型向技术密集型进化。



品类不断拓宽

当前随着新业务的开展，餐饮外卖品类订单占比已经越来越低，未来即时配送企业将挖掘更多用户需求，不断拓宽即时配送所覆盖的品类。

产业链图谱：需求场景多元、供给形态丰富、生态基础完备



目 录

Contents

1. 即时配送行业发展概况
- 2. 即时配送产业链格局 - 需求侧**
3. 即时配送产业链格局 - 供给侧
4. 即时配送产业链格局 - 生态圈
5. 即时配送行业政策规范
6. 即时配送行业发展趋势

需求侧

外卖平台



B2C零售



电商仓储与快递



C端用户



需求侧

商业平台运力



专业即时配送运力



传统物流



供给侧

配送装备



基础技术



生态圈

从餐饮类向非餐饮类扩展，即时配送覆盖多元品类

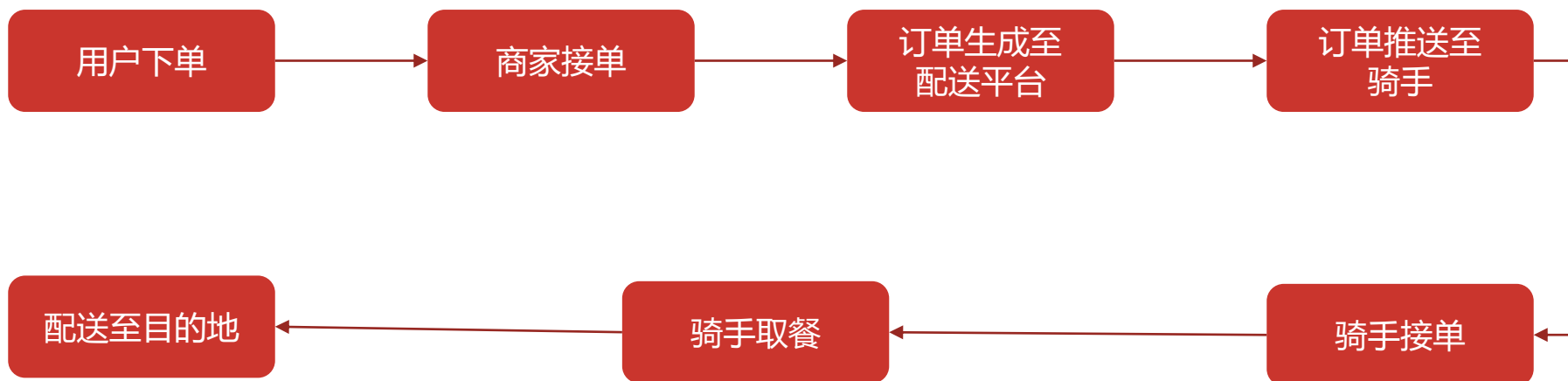
最初以服务餐饮外卖行业为主的即时配送，经过数年的发展已经拓展出更多品类与业务类型，包括生鲜宅配、商超零售、医药配送、服装配送、图书配送、跑腿服务等，其应用场景逐步拓宽至居民生活所需的方方面面，成为近场电商履约不可或缺的物流基础设施。本报告主要探讨当前市场所关注如下订单量占比较高的热点应用场景：

- 餐饮外卖：**主要从餐饮外卖商户配送到消费者手中；
- 生鲜宅配：**从前置仓、前店后仓、店仓一体等多种类型的商业形态仓库，配送到消费者手中；
- 商超零售：**传统零售门店进行线上销售并配送到家，以及盒马等新兴零售形态配送服务；
- 医药配送：**医药门店、前置仓到消费者手中的配送；
- 跑腿服务：**包括文件、个人用品、电子产品、食品、鲜花等各种类型的跑腿服务。

热点商业场景	代表企业
餐饮外卖	美团外卖、饿了么等
生鲜宅配	每日优鲜、叮咚买菜、盒马鲜生、朴朴超市、永辉生活、美团买菜等
商超零售	京东到家、多点、美团闪购、盒马鲜生、永辉超市、苏宁小店等
医药配送	阿里健康、叮当快药、快方送药等
跑腿服务	闪送、顺丰同城急送、UU跑腿、美团跑腿、蜂鸟跑腿等

餐饮外卖是即时配送早期的主要应用场景

餐饮外卖是即时配送最主要的应用场景之一，尽管近年来餐饮外卖订单量占即时配送总订单量的比例逐步下降，但其占比仍然超过一半。

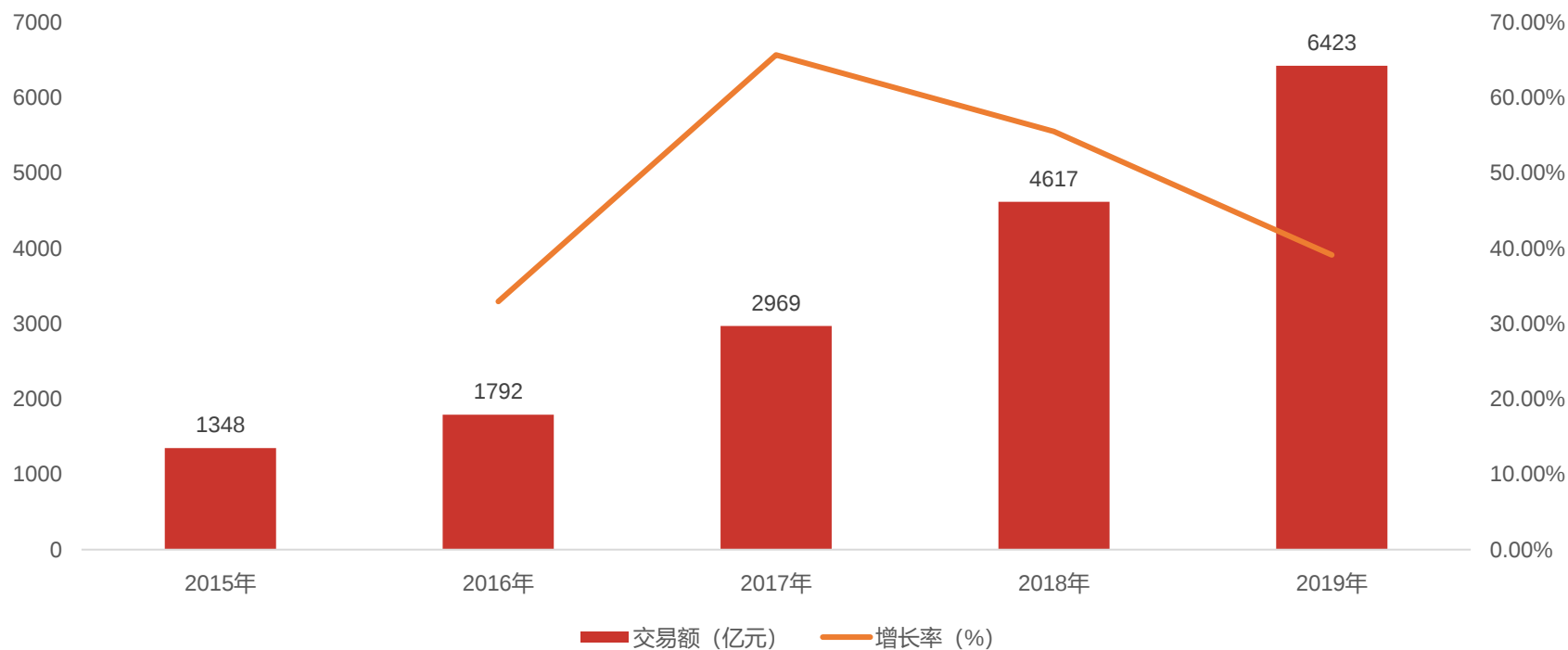


餐饮外卖配送流程

餐饮外卖市场高速增长，持续为即时配送行业带来海量订单

餐饮外卖行业市场交易额持续扩大，2019年突破6000亿元。数据显示线上餐饮外卖在中国餐饮行业的渗透率不足15%，未来仍有较大增长空间，将继续为即时配送行业贡献单量。

2015-2019中国在线餐饮外卖市场交易规模及增长率



生鲜品类成为近场电商切入点，企业探索多种履约模式

当前社区零售按主要销售品类、服务方式等不同，有以到店消费为主的生鲜门店、到店和到家相结合的便利店、小型商超，以即时配送到家为主的前置仓，以及依托于社交网络发展的社区团购等模式，不同类型的模式有各自不同的发展特点。

生鲜门店

- 百果园
- 生鲜传奇
- 谊品生鲜
- 钱大妈

便利店、商超

- 苏宁小店
- 京东小店
- 天猫小店
- 无人零售



社区团购

- 比邻星
- 大鱼社区团
- 拼团易
- 兴盛优选

前置仓

- 每日优鲜
- 叮咚买菜
- 苏宁前置仓
- 朴朴超市
- 永辉买菜
- 美团买菜

每日优鲜、叮咚买菜、美团买菜纷纷布局前置仓模式

前置仓模式伴随近场电商的发展而兴起，通过在距离用户最近的地方布置小型仓储空间，快速响应用户需求，提升用户体验，是当下一小时、30min 达等到家服务的核心支撑。每日优鲜、叮咚买菜、美团买菜等是前置仓模式的典型代表。



依商业场景不同，多种类型前置仓共同发展

门店仓

代表：盒马鲜生、永辉生活、
餐饮外卖商户

特征：线下销售点+自提点+
到家订单履约

服务半径：1-3km

服务时效：30min-1h

暗仓

代表：朴朴超市、叮咚买菜、
社区团购

特征：靠近生活区的小型仓库

服务半径：1-3km

服务时效：30min-1h

网点仓

代表：顺丰、达达

特征：包裹快递分拣网点

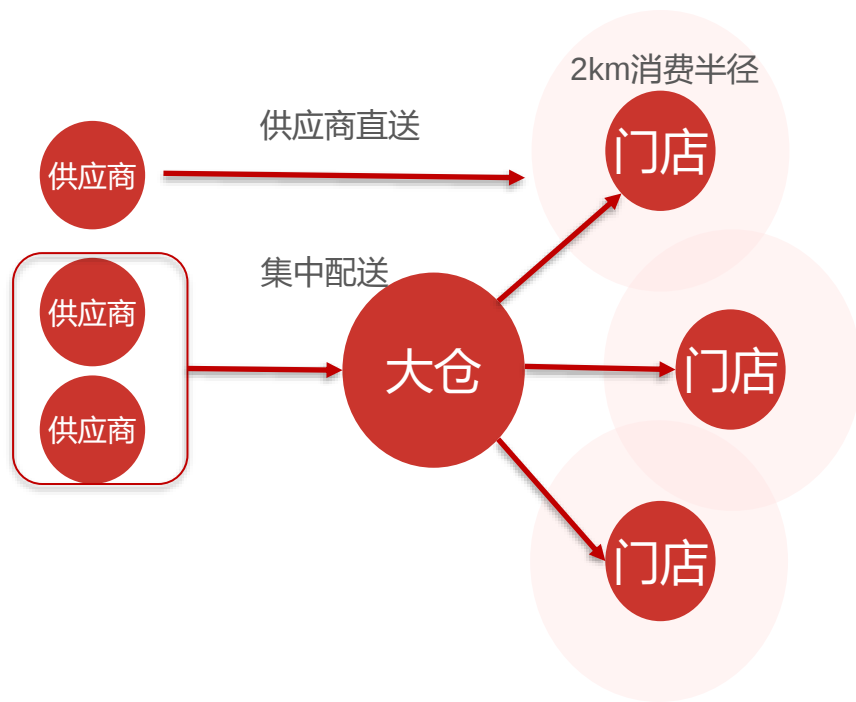
服务半径：1-3km

服务时效：30min-1h

前置仓型生鲜宅配中，店仓和暗仓模式已基本成型

盒马于2019年推出门店仓模式的盒马mini，作为盒马用于下沉的业态，盒马mini延续盒马大店线上线下一体化模式，包括水产、蔬果、肉禽等数千种商品，坪效超过盒马大店，物流配送成本更低。

叮咚买菜作为前置仓模式社区生鲜电商的典型代表，以仓为店，贴近社区，将品类丰富、品质保障、价格优惠的生鲜高效配送到家，在上海区域高速发展。



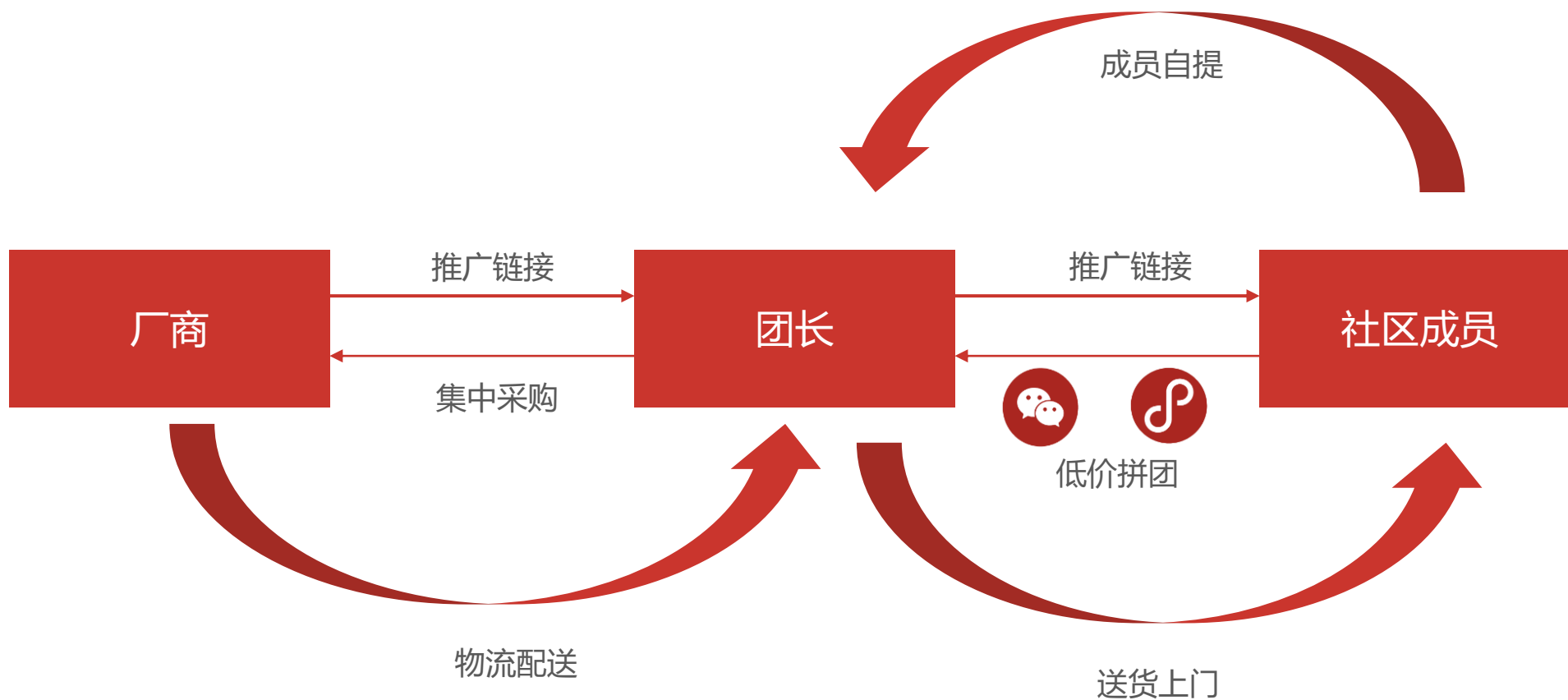
盒马：从大型门店仓向小型门店仓布局



叮咚买菜：靠近社区的暗仓布局

卖货与社区服务结合，社区团购打造区域性综合商业体

社区团购模式类似于S2B2C社群分销，主要参与方：团购平台，提供产品及供应链服务、物流仓储及售后支持；团长（通常是宝妈、社区便利店）负责社群运营、链接投放、订单收集和最终货品分发；社区居民加入社群后以低价参与拼团。



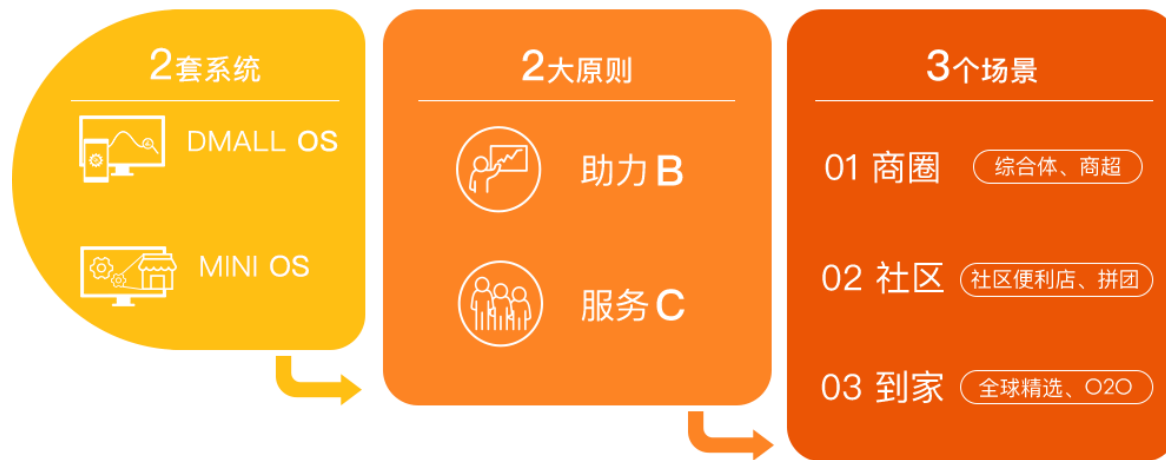
本地即时零售平台成为即时配送快速增长的订单源

商超零售到家服务在本地生活O2O的发展中占有重要地位，以达达京东到家、多点Dmall为代表的本地即时零售平台，通过强大的即时配送网络构建1小时送货到家的能力，使得消费者可以足不出户在家体验逛超市。

同城速递信息平台拥有7000万+个人客户，120万+服务商户，覆盖450+主流城市，600万骑士组成的运力网络，日订单量峰值达千万级。



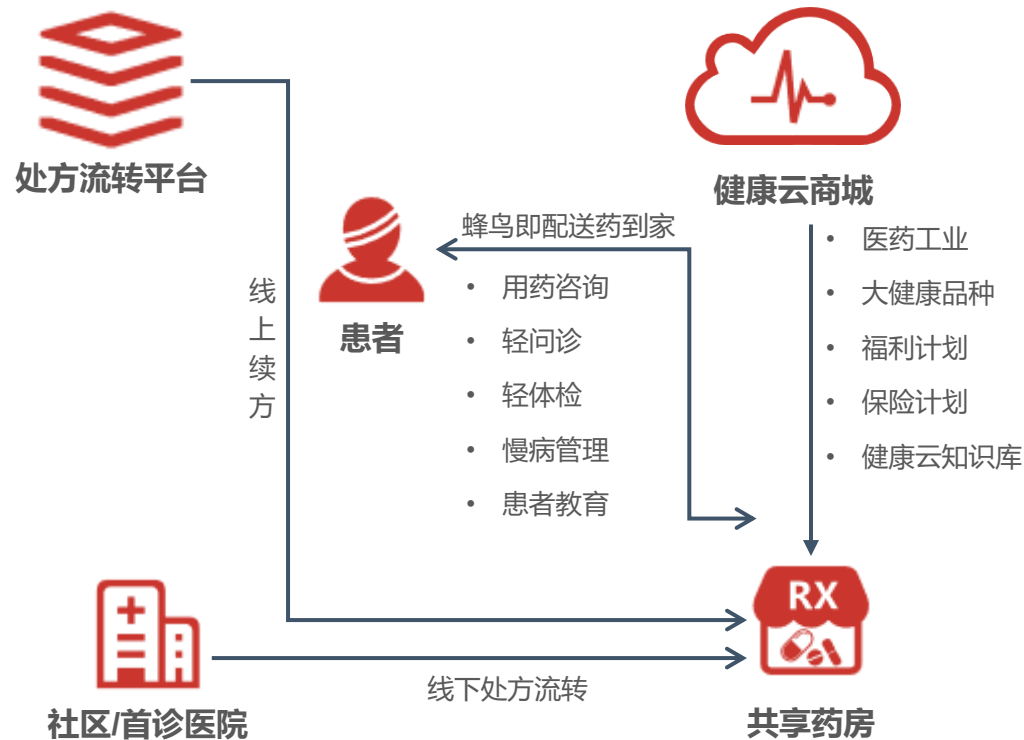
达达集团的即时配送与即时零售平台



多点Dmall的2套系统+2个原则与3个场景

叮当快药、阿里健康等在医药即时配送领域获得快速成长

医药配送近两年在即时配送行业成长较快，包括叮当快药、阿里健康大药房等，都在建设线上线下一体化的医药健康服务网络。截至2019年5月，叮当快药用户总数超过3800万，覆盖10大核心城市，自营药店300+，服务范围6000平方公里以上，覆盖1亿+人口。阿里健康联合口碑饿了么组成的阿里本地生活公司，上线7X 24小时送药服务；阿里健康还联合200余家连锁药店，成立中国医药O2O先锋联盟，共同探索医药行业的线上线下一体化。



覆盖多场景、满足各种需求跑腿服务

闪送、顺丰同城急送、美团配送、UU跑腿、蜂鸟即配等即时配送平台推出的跑腿服务，能够帮助商家和消费者解决日常工作与生活中出现的一切忙、宅、懒、急的需求。帮送服务可替客户给同城亲友、合作伙伴递送食品、文件、鲜花、蛋糕、服饰、数码等物品；帮买服务可让骑手帮忙购买周边小吃、咖啡、奶茶、药品、日用品等商品。

紧急递送

- ✓ 手机
- ✓ 电脑
- ✓ 香水
- ✓ 口红
- ✓ 衣服
- ✓ 鞋包
- ✓ 数码
- ✓ 其它

美食递送

- ✓ 夜宵
- ✓ 生鲜
- ✓ 蛋糕
- ✓ 甜点
- ✓ 水果
- ✓ 蔬菜
- ✓ 饮料
- ✓ 奶茶

商务递送

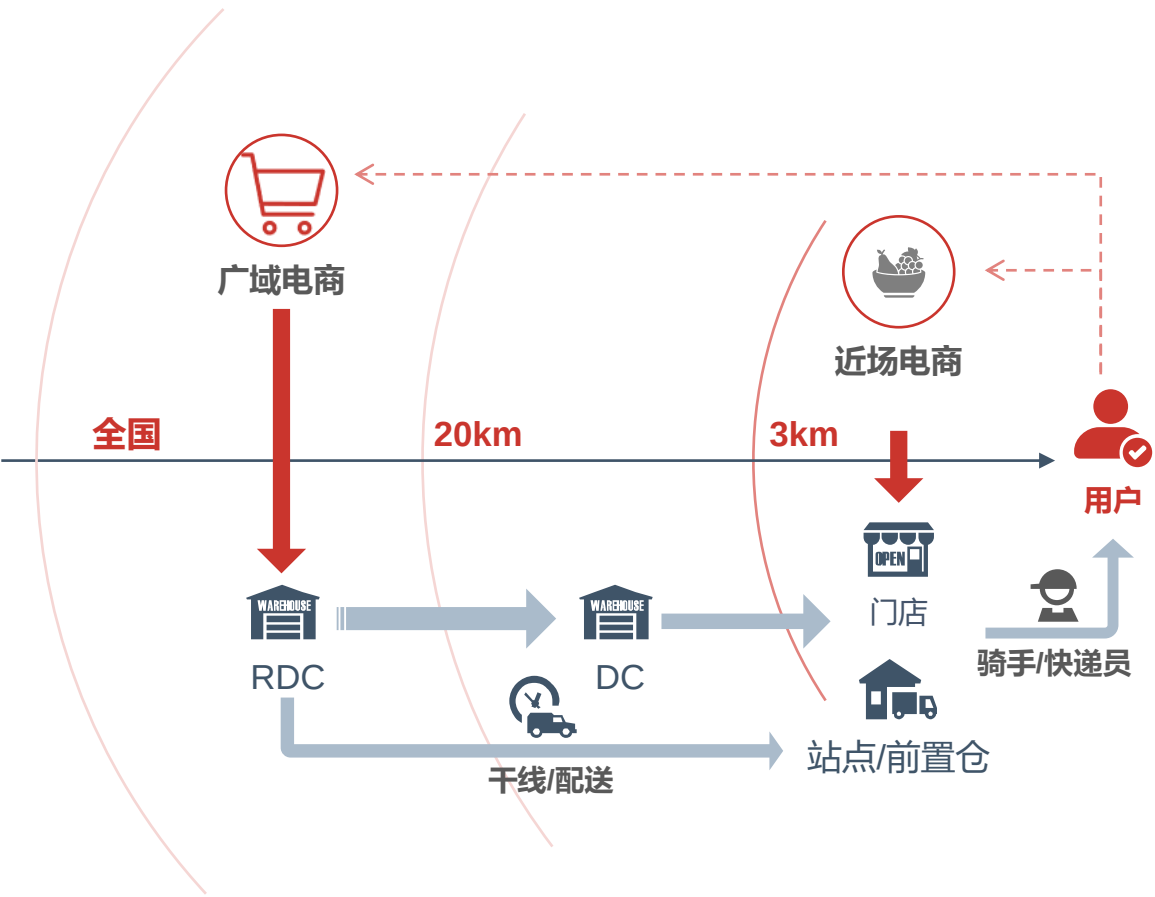
- ✓ 文件
- ✓ 发票
- ✓ 合同
- ✓ 报告
- ✓ 档案
- ✓ 证明
- ✓ 资质
- ✓ 材料

生活递送

- ✓ 鲜花
- ✓ 礼物
- ✓ 钥匙
- ✓ 钱包
- ✓ 证件
- ✓ 护照
- ✓ 手机
- ✓ 工牌

近场电商兴起，推动即时配送行业发展，逐步解构广域电商

- 技术打破物理边界，消除信息壁垒，商品全球化流通，品牌竞争从规模效应及渠道深度，转向对目标用户需求的准确感知与快速满足。订单小规模、碎片化、高频定制化，倒逼传统分销配送模式不断变革升级，如何靠近终端客户、降低配送成本、缩短交付时间成为核心议题。
- 近场电商以用户为中心，满足3~5km半径内消费者生活相关高频需求，正在快速发展，孵化出新的电商巨头，并逐步完成了一张全国范围“前置仓/店+即时配送”的末端服务网络布局，对传统全国范围的广域电商形成冲击。



	近场电商	广域电商
代表平台	美团、叮咚、兴盛优选	淘宝、京东、拼多多
订单规模	单日完成订单量突破3000万单 (美团)	3300万单/日 (中通)
主要场景	餐饮、生鲜、日用百货等高频需求	鞋服、百货等常规需求
服务半径	社区 (3~5km)	全国
履约时效	1h达 (为主) +半日/1日达	次日达 (为主) +半/多日达
履约方式	前置仓/店+即时配送	多级协同仓+快递/即时配送

目 录

Contents

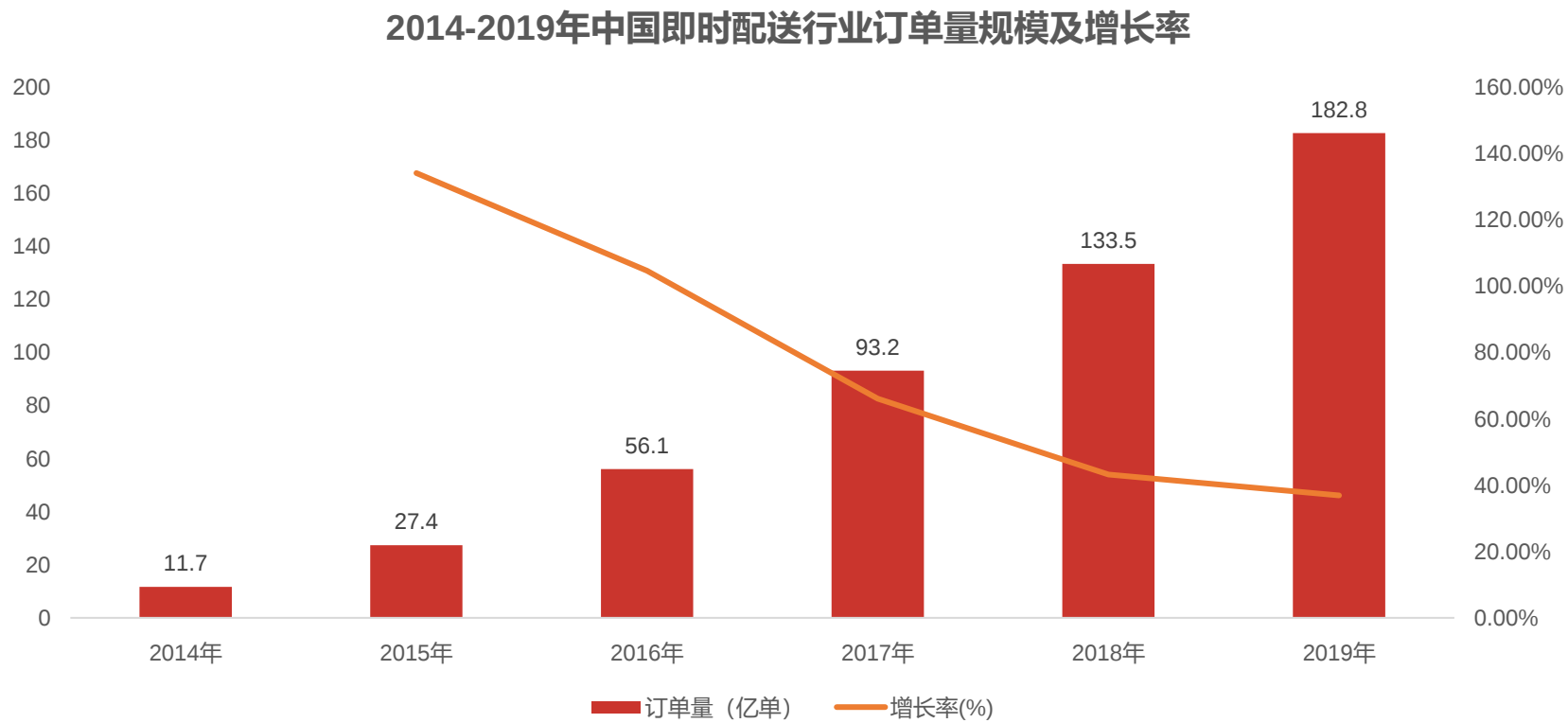
1. 即时配送行业发展概况
2. 即时配送产业链格局 - 需求侧
- 3. 即时配送产业链格局 - 供给侧**
4. 即时配送产业链格局 - 生态圈
5. 即时配送行业政策规范
6. 即时配送行业发展趋势

供给侧



行业规模成长迅速，2019年订单量突破180亿单

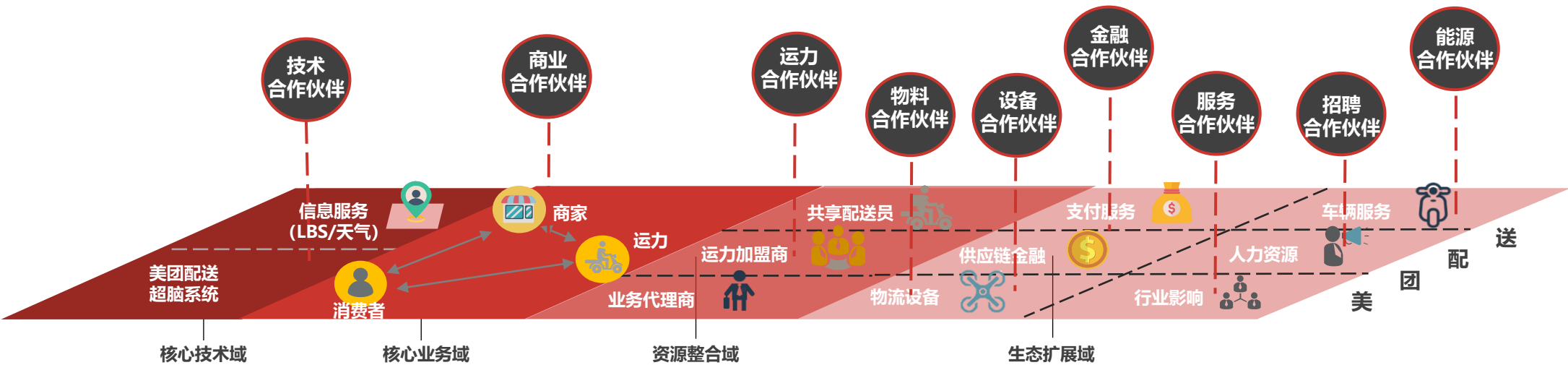
伴随餐饮外卖、生鲜宅配等行业的高速发展，即时配送行业规模持续扩大，订单量规模稳步增长。以美团配送为例，其单日订单量峰值已经突破3000万单，2019年全行业订单量突破180亿单。



美团配送，打造中国领先的即时配送生态

美团配送拥有强大的实时配送网络，满足商户、消费者多种需求。目前，美团配送日均活跃骑手逾80万人，单日完成订单量突破3000万，业务范围覆盖2800个市县，可为商家提供的全方位、全场景及一站式的高效配送服务和解决方案。自2019年5月品牌发布之后，美团配送始终坚持构建开放的配送生态，有效赋能合作伙伴，以保障配送服务稳定、优质的提供，同时实现共赢。

配送生态有效赋能



蜂鸟即配，阿里本地生活服务物流基础设施

蜂鸟即配是饿了么旗下即时配送运力平台，2019年宣布品牌独立并升级为蜂鸟即配。蜂鸟即配专注于即时配送领域，本地生活最后一公里。提供任意时间的即时配送和同城配送服务。2018年饿了么被阿里收购后，与口碑合并成立本地生活服务公司，蜂鸟即配也随之成为阿里本地生活服务公司的物流基础设施。



专业的配送团队

即时配送领域
市场占有率名列前茅



全品类、全时段、全覆盖

服务品类涵盖外卖、商超、鲜花、蛋糕、文件等，提供全段配送，配送服务覆盖全国1200多个城市



准时必达，超时秒赔

蜂鸟优质配送服务、蜂鸟众包配送服务为用户提供急速送达体验

顺丰同城急送，顺丰全面布局即时配送市场

顺丰同城急送是顺丰集团旗下的即时配送公司，作为独立第三方配送平台，立足多元场景，满足客户全场景需求。已经运营3年多的顺丰同城急送深入餐饮、商超、生鲜、服装、医药、奢侈品等各个行业，在提供标准化配送服务之外，还提供了适用于不同场景下多种配送模式的定制化服务，助力商家为消费者提供更好的购物体验，并迅速实现规模化经营。



1小时送达

同城急件最快30分钟送达
平均一小时全城送达



安全放心

规范操作
始终如一的顺丰标准，值得信赖



速度保障

专人快速上门取件
及时处理急件需求



实时跟踪

实时跟踪包裹轨迹
寄件收件方便省心

达达快送，众包模式即时配送平台的典型代表

达达快送是达达集团旗下的本地即时配送平台，通过众包模式，为即时配送中订单的频繁波动合理匹配运力，高效应对全年中各个订单量峰值。截至2019年12月31日，达达快送业务覆盖全国2400多个县市区，日单量峰值约1000万单。



全场景服务平台

达达快送为各类场景用户、数千万个人用户提供约1小时送达的同城配送服务



超强精细化配送网络

精细运营规模化物流网络；更合理的发单节点和运力供给管理，优化几十万众包骑手的履约效率



全渠道履约体系

全渠道履约系统无缝接驳AI智慧物流系统；智能路径规划、智能派单、供给需求调控等功能，全面提升配送效率



本地即时配送基础设施

多行业开放服务能力

闪送，一对一同城急送开创者

闪送是国内一对一同城急送服务的开创者，聚焦共享经济，以互联网+、大数据为依托，专注于即时专人直送，为用户提供7×24小时，平均1分钟响应、10分钟上门、同城1小时速递服务。目前，闪送已开通222个城市，汇集90万闪送员，累计1亿+用户。



一对一急送，拒绝拼单

无中转环节，直达目的地
全程实时监控，先行赔付保障



无需预约，随叫随到

无需预约，随时下单
24小时服务



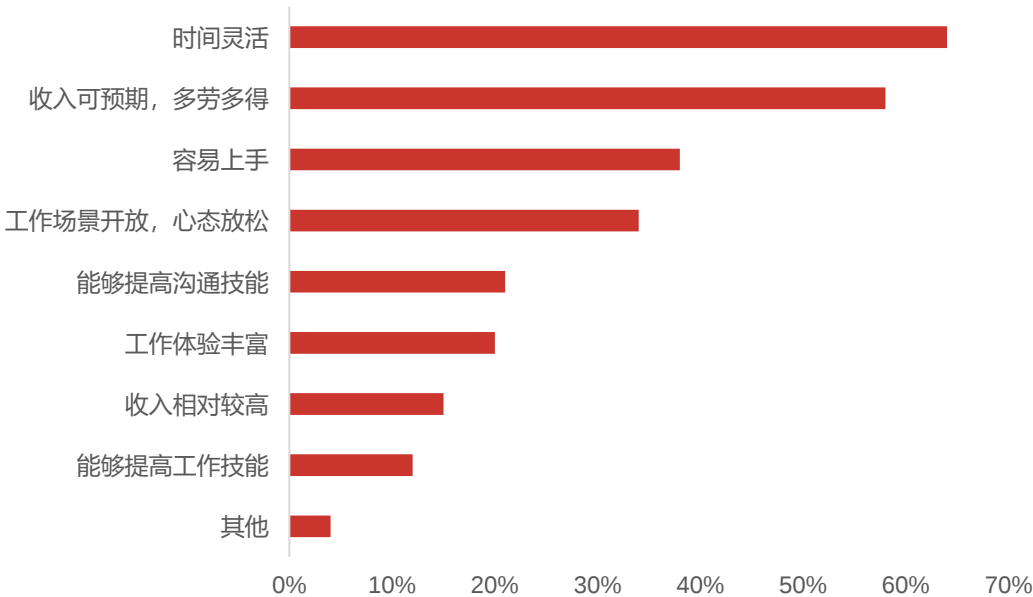
平均同城1小时速达

5公里平均23分钟送达
10公里平均33分钟送达
15公里平均39分钟送达

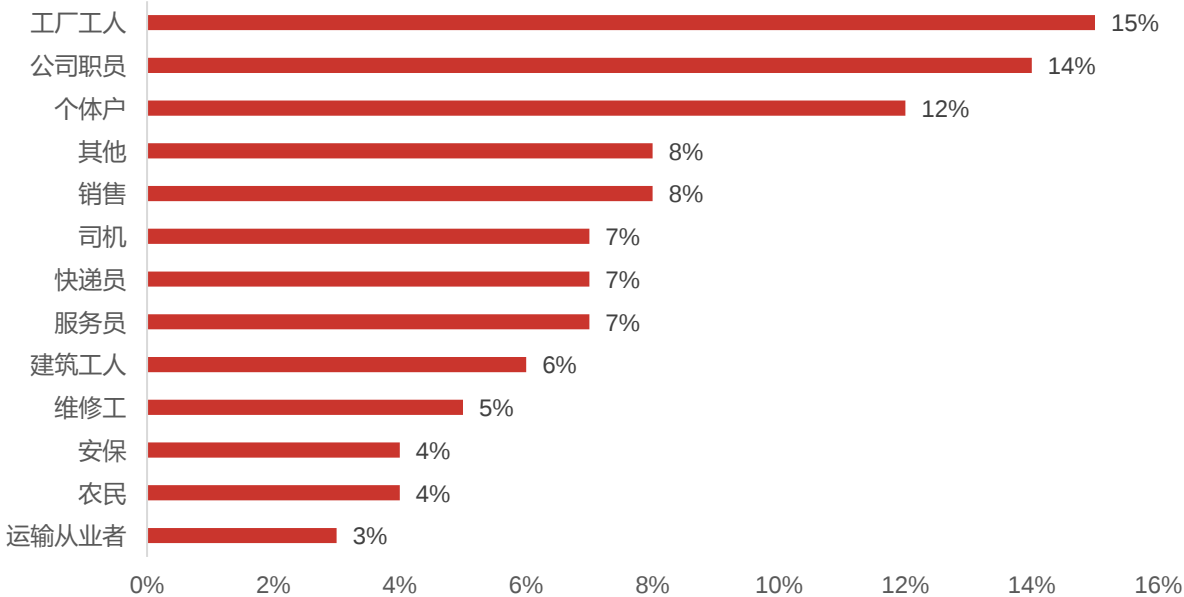
骑手工作成为越来越多蓝领人群的职业选择

公开资料显示，我国蓝领群体已达4亿人以上。随着服务业的发展，劳动力整体往第三产业流动，新蓝领（包括服务业大类中的“销售人员”、“储运人员”、“餐饮、酒店、旅游服务人员”、“社会服务与居民生活服务人员”四类）在蓝领群体中的占比超过传统蓝领。骑手工作成为近年来新蓝领的热门职业选择，其中就业时间灵活既是骑手工作吸引骑手的最重要原因，也是工作本身的最显著特征。尤其新冠疫情期间骑手工作吸纳了大量二产、三产从业人员，一定程度上增强了疫情期间从业者的就业弹性，维护了疫情期间的社会就业稳定。

骑手对即时配送工作最看重的点



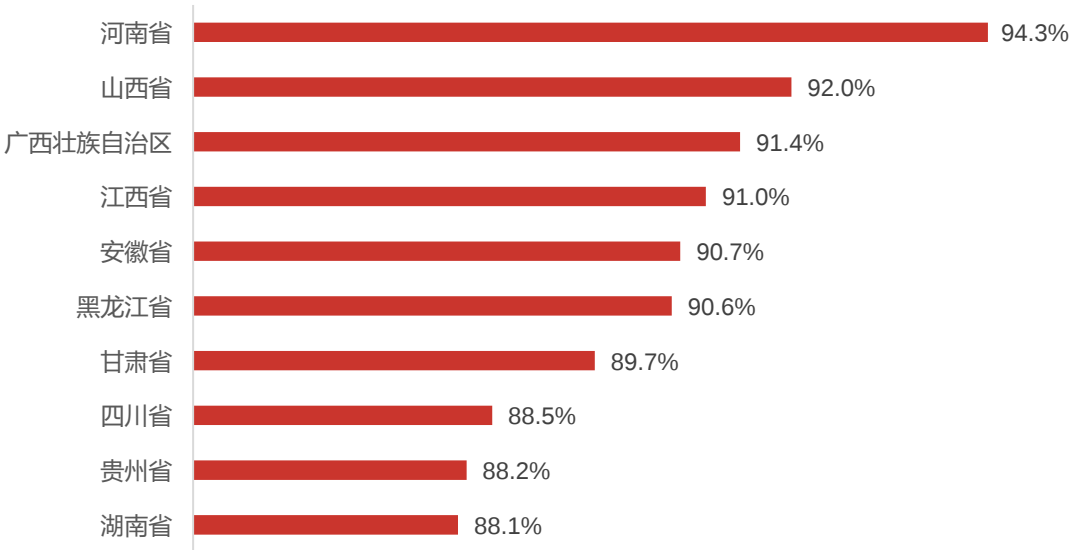
从事骑手工作前职业分布



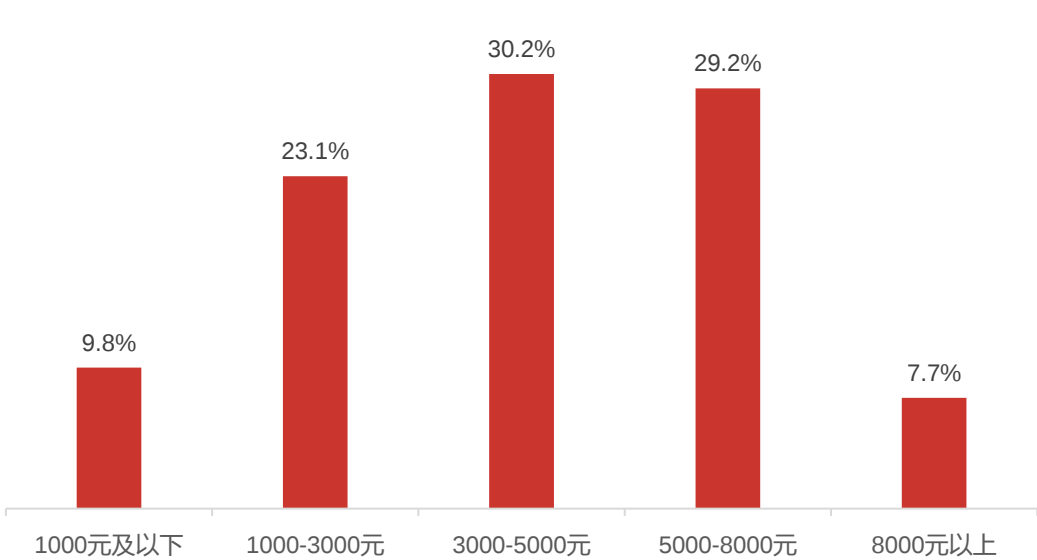
骑手工作有利于就地就近就业，近六成骑手选择本省就业

骑手工作易上手，多劳多得，覆盖全国众多县市，有利于从业者实现就近就业。根据美团配送方面的数据，2019年该平台共有56.8%的骑手通过骑手工作实现本省就业，总占比接近六成。河南、山西、广西、江西、安徽、黑龙江六个省份的本省就业比例最高，均超过90%。此外，骑手工作在扶贫方面发挥重要作用，根据国务院扶贫办及美团骑手调研等数据，2019年在美团配送就业的骑手中，有25.7万人是建档立卡贫困人口，占骑手总量的6.4%，其中25.3万人已通过骑手工作实现脱贫，脱贫比例高达98.4%

2019年骑手本省就业比例



2019年美团建档立卡贫困户骑手月收入分布



即时配送平台纷纷宣布品牌独立与开放，2019成为即时配送元年

2019年美团配送、蜂鸟即配相继成为独立品牌并向社会开放，从主要服务于上游商业平台转为向社会化商业生态拓展合作，赋能生态伙伴，以打造更完整、强大的即时配送生态。同年，顺丰同城急送也宣布成为独立品牌，以更加开放的姿态寻求合作伙伴。更加开放的运力平台使得即时配送在维持城市正常运转方面发挥更加重要的作用。



2019年5月美团配送品牌发布会



2019年6月蜂鸟即配品牌发布会



2019年10月顺丰同城急送品牌发布会

目 录

Contents

1. 即时配送行业发展概况
2. 即时配送产业链格局 - 需求侧
3. 即时配送产业链格局 - 供给侧
4. **即时配送产业链格局 - 生态圈**
5. 即时配送行业政策规范
6. 即时配送行业发展趋势

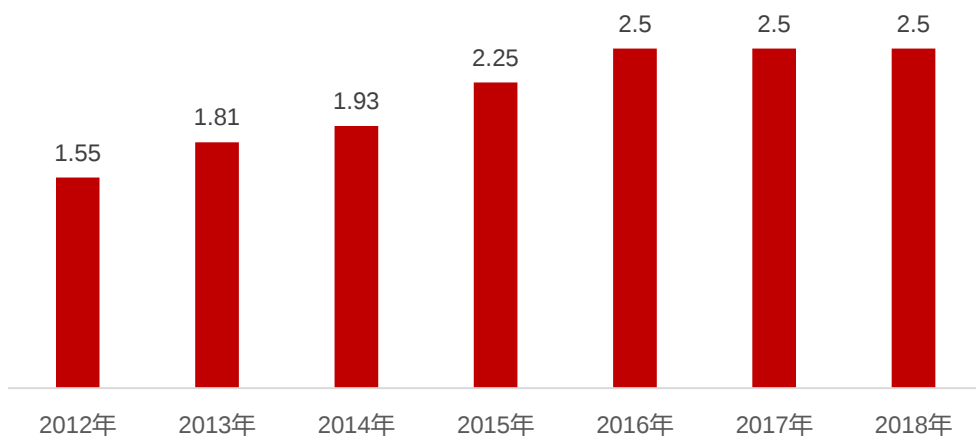
生态圈



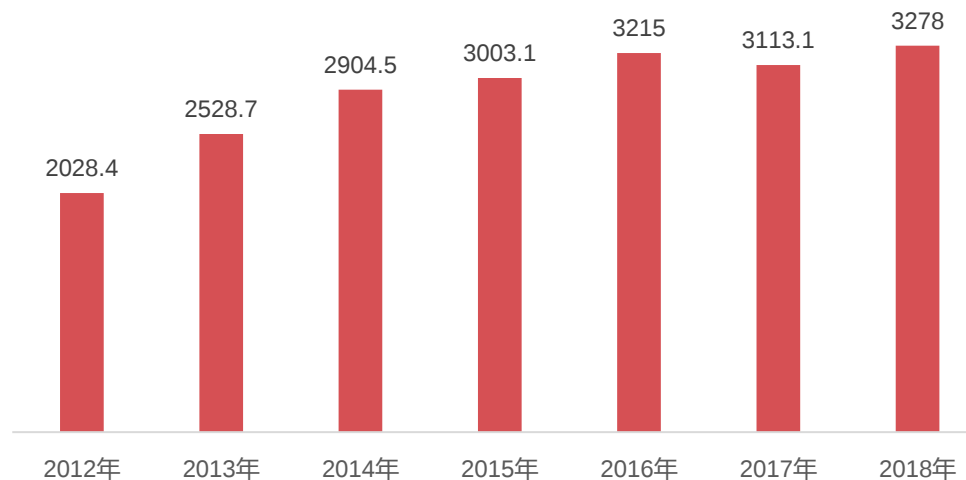
社会保有量近3亿辆，电动自行车产业有力地支持了即时配送行业发展

电动自行车是我国快递、即时配送行业最重要的生产设备之一，也是自改革开放以来具有中国特色的创新产品之一，同时也逐步发展成为国内重要的交通工具。根据工业和信息化部及中国汽车工业协会统计的数据，2018年全国交通工具产量中电动自行车排名第二，仅次于两轮脚踏自行车，成为中国交通工具制造领域产量规模较大的制造产业。根据2019年中国自行车产业大会的数据，2019年中国社会电动自行车保有量接近3亿辆，年产量超过3000万辆。

2012-2018中国电动自行车保有量（亿辆）

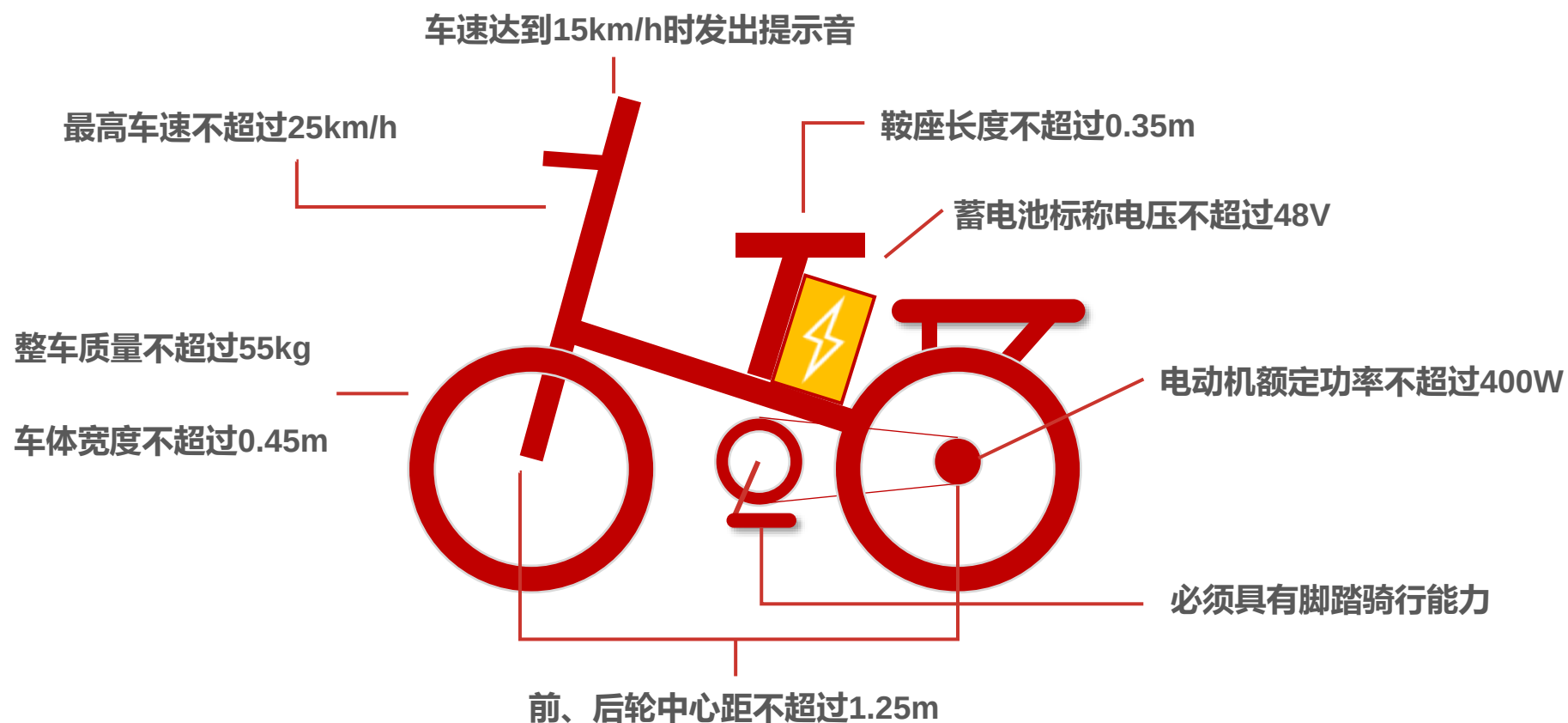


2012-2018年中国电动自行车产量（万辆）



“新国标” 正式实施，进一步规范电动自行车产业

2019年4月15日，《电动自行车安全技术规范》（GB17761-2018）强制性国家标准正式实施，对于规范电动自行车生产、销售和使用具有重要意义，对于我国巨大的电动自行车市场具有重大影响。

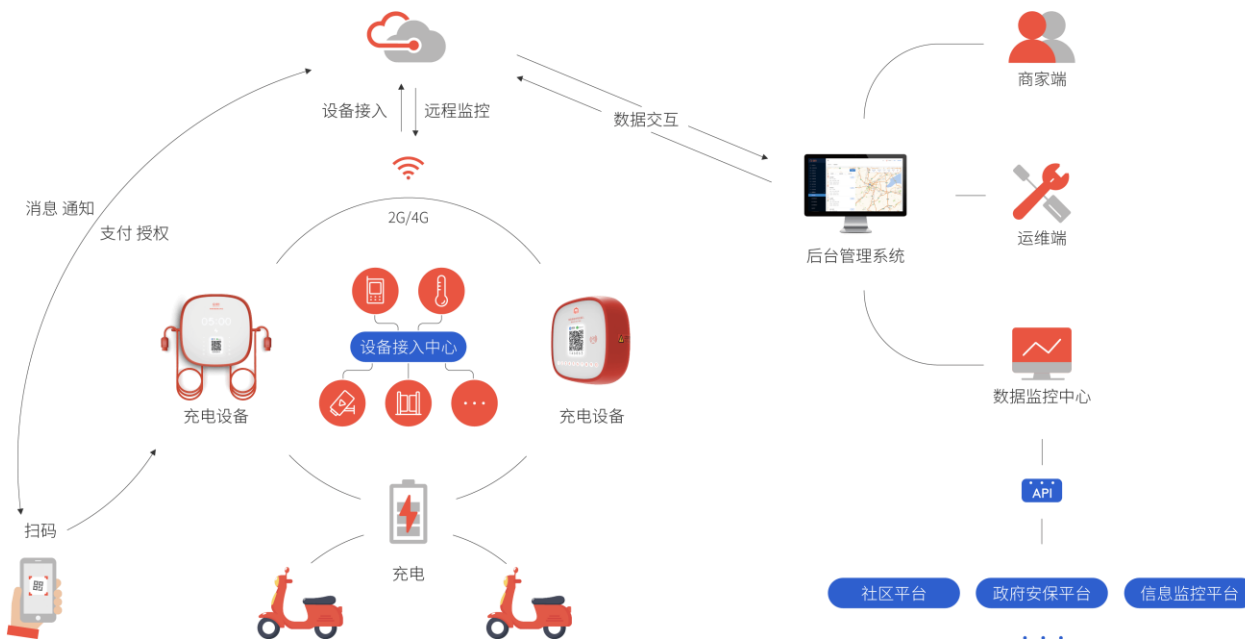


即时配送行业带动共享充电、换电行业发展

随着快递、即时配送行业的高速发展，行业对电动自行车充电的需求越来越旺盛。传统上由站点设立统一的充电站存在一定的安全隐患，且不方便配送员使用。国内已有张飞出行、魔鱼、美狗出行、亲桔充电、哈喽换电等众多企业从共享充电、换电、智能管理平台、智慧社区服务平台等不同方面切入电动自行车充换电行业，共同探索行业发展方向。2019年6月，美团配送联手铁塔能源签署战略合作协议，双方拟在即时配送电动车换电服务、智慧城市建设等业务领域推动深度合作，这也是美团配送响应和配合国家电动车和新能源政策的积极举措。



张飞出行



魔鱼智能充电机器人

无人配送机器人在末端配送中的应用正在得到重视

随着人口红利的逐渐消失，用工成本逐年攀升，采用无人配送技术将成为缓解用工难题的解决方案之一。目前，美团、饿了么、京东、菜鸟等国内配送行业巨头均已经开始试水无人配送车或无人配送机器人，用于协助配送员进行最后一百米的配送任务。以美团为例，目前美团发布了无人配送车、无人配送开放平台，将在**商户端货物收集，用户终端分发、开放道路运输和园区配送**4种场景中率先实现无人配送的应用和落地。



美团无人配送车



饿了么配送机器人



京东无人配送车



菜鸟无人配送车

无人机配送成为物流配送行业研究热点

2013年亚马逊CEO杰夫·贝索斯曾预测五年内能使无人机送货成为现实，而包括 Alphabet、Uber 在内的科技巨头也都成立了无人机项目。国内方面，顺丰于2018年3月27日获得国内首张无人机航空运营许可证，致力于为涉山涉水、陆路交通不便的广大偏远地区提供物流配送服务；无人机初创公司迅蚁则已经与餐饮外卖公司合作试点无人机送餐服务。



亚马逊无人机



顺丰无人机



迅蚁无人机

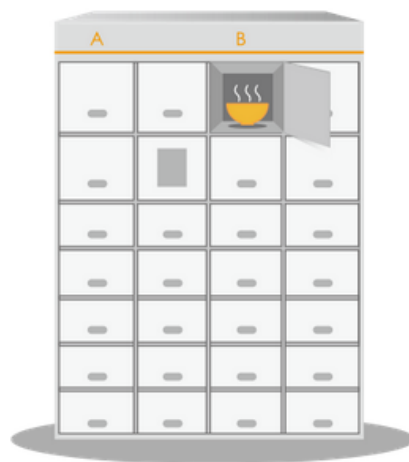
餐饮外卖、生鲜等到家业务开始探索自提柜业务模式

除已经比较成熟的快递自提柜之外，生鲜到家行业、餐饮外卖行业也在探索自提柜业务形式。如采用预订制模式的食行生鲜，通过全程冷链配送和社区智能冷柜自提的方式为用户提供生鲜配送服务；而致力于做校园“智慧食堂”的爽提，在高校里铺设的智能外卖自提柜也已经取得了良好的口碑。美团外卖也开始铺设智能取餐柜，在新冠疫情期间无接触配送服务中起到了重要作用；菜鸟物流在上海针对即时配送场景下的商品无接触配送需求，进行“共享智能柜”试点。



丰巢快递柜

-  每个箱格存取一份外卖，凭码领取
-  食品级环保保温材料
-  每天自动定时消毒
-  副柜按需灵活扩展
-  多人同时投取，支撑极速效率



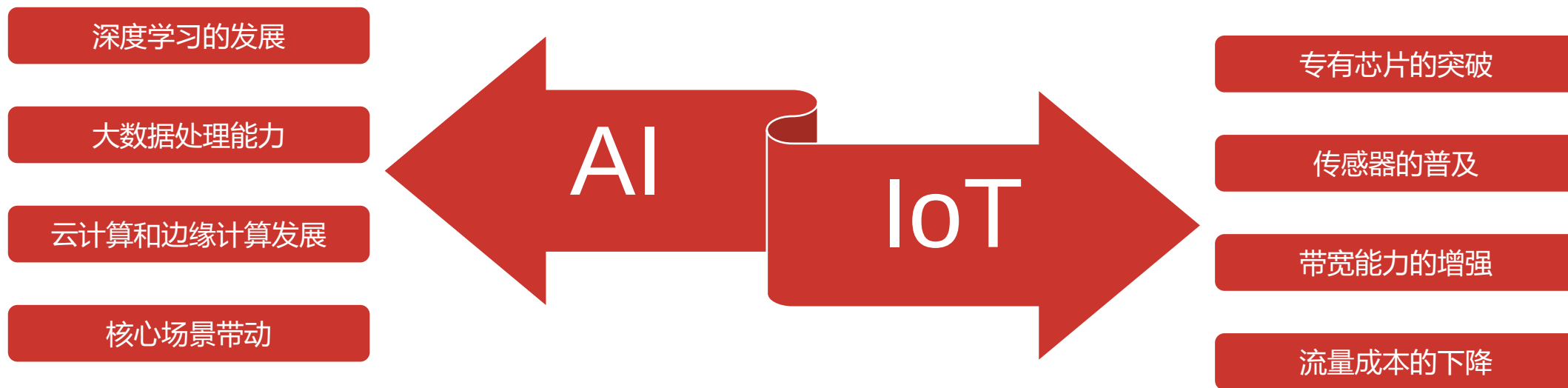
爽提智能外卖自提柜



美团智能取餐柜

智能物联网（AIoT）技术产生大量有效数据

智能物联网指人工智能技术与物联网在实际应用中的落地融合，当前，已经有越来越多的人将AI与IoT结合到一起来看，AIoT作为各大传统行业智能化升级的最佳通道，已经成为物联网发展的必然趋势。智能物联网对于即时配送行业采集基础数据，优化调度算法，提升商户、配送员以及消费者体验有重要作用。



大数据的发展为即时配送智能调度提供基础

随着移动互联网、物联网、云计算等信息技术产业发展日新月异，信息传输、存储、处理能力快速上升，数据量指数型递增。大数据的出现改变了传统数据手机、存储、处理挖掘的方式，数据采集更加多样化、广泛化。大数据的采集和分析为机器学习、智能调度提供了基础。

大数据的价值

数据质量的兼容性

大数据通过“量”提升了数据分析对“质”的宽容度

数据价值的转化

大数据实现了从数据到价值的高效转化

数据应用的关联性

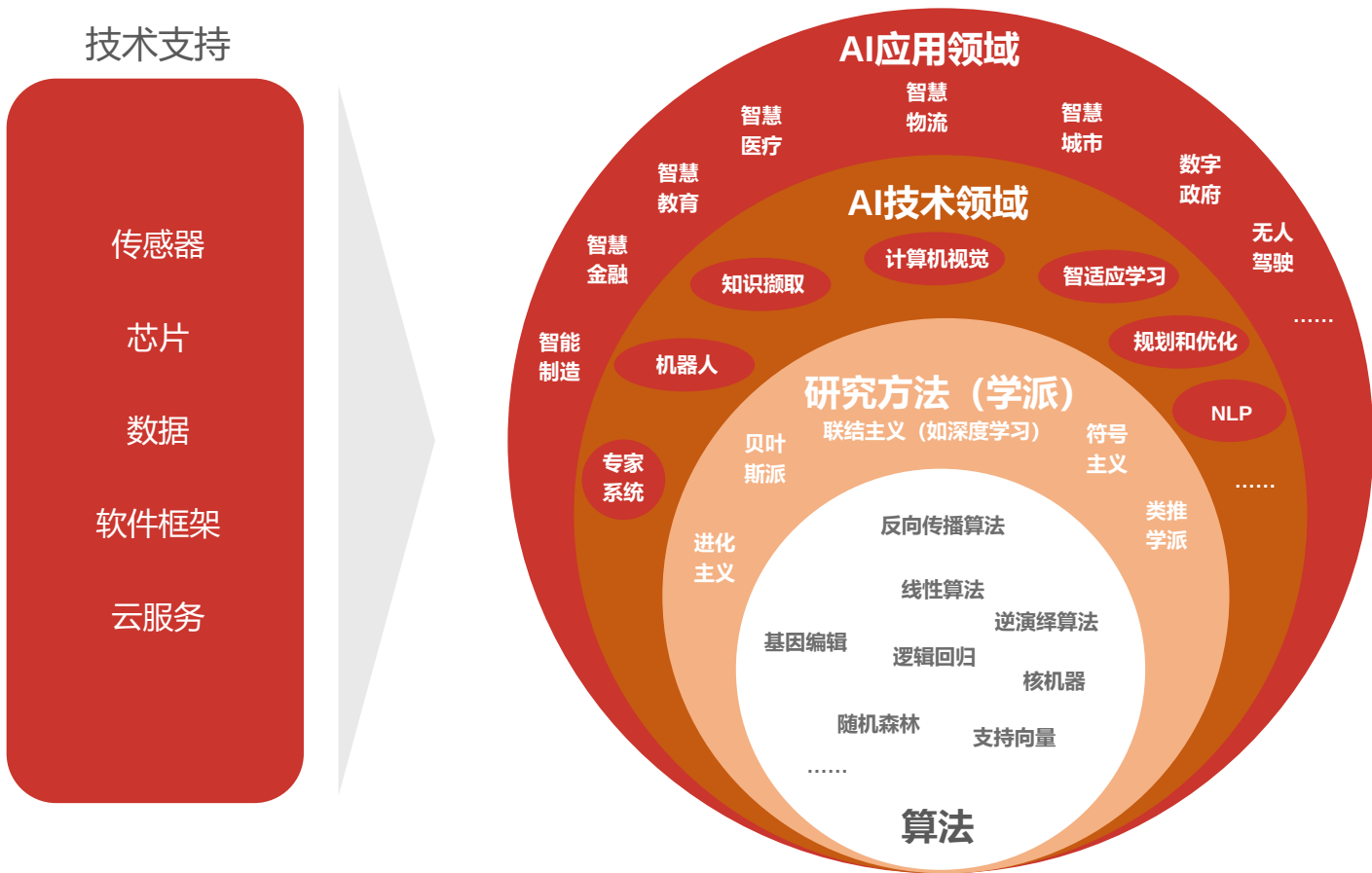
大数据使技术于算法从“静态”走向“持续”

数据分析的成本

大数据降低了数据分析的成本门槛

人工智能技术日趋成熟，推动智能调度系统降本增效

人工智能技术产业以海量的数据规模为基础迅速进步，根据工信部数据，2018年我国人工智能产业规模已超过1000亿元，预计2020年将增长至1600亿元，带动相关产业规模超一万亿元。人工智能在即时配送的智能调度领域得到了广泛应用，可以对即时配送几乎所有环节进行精准预估预测。



人工智能在美团配送智能调度系统中发挥着重要作用

人工智能技术是智能调度的基础，美团配送在人工智能广度和深度方面进行布局。广度方面，美团配送AI横跨三大学科，从预测、挖掘、定价、规划、调度和硬件进行技术研究和业务落地。深度方面，学科与技术研究结合行业情况，提供行业智能化解决方案。



图灵算法平台
大规模实时特征计算
机器学习平台



调度系统
多人多点全局优化
超大规模实时计算



规划系统
配送区域划分
商家范围规划



定价系统
订单结构优化
智能运营

效率

体验

成本

IoT系统
智能电动车
可穿戴设备



ETA系统
全环节精准预估
深度学习模型



LBS系统
配送5级地址库
骑行路线优化

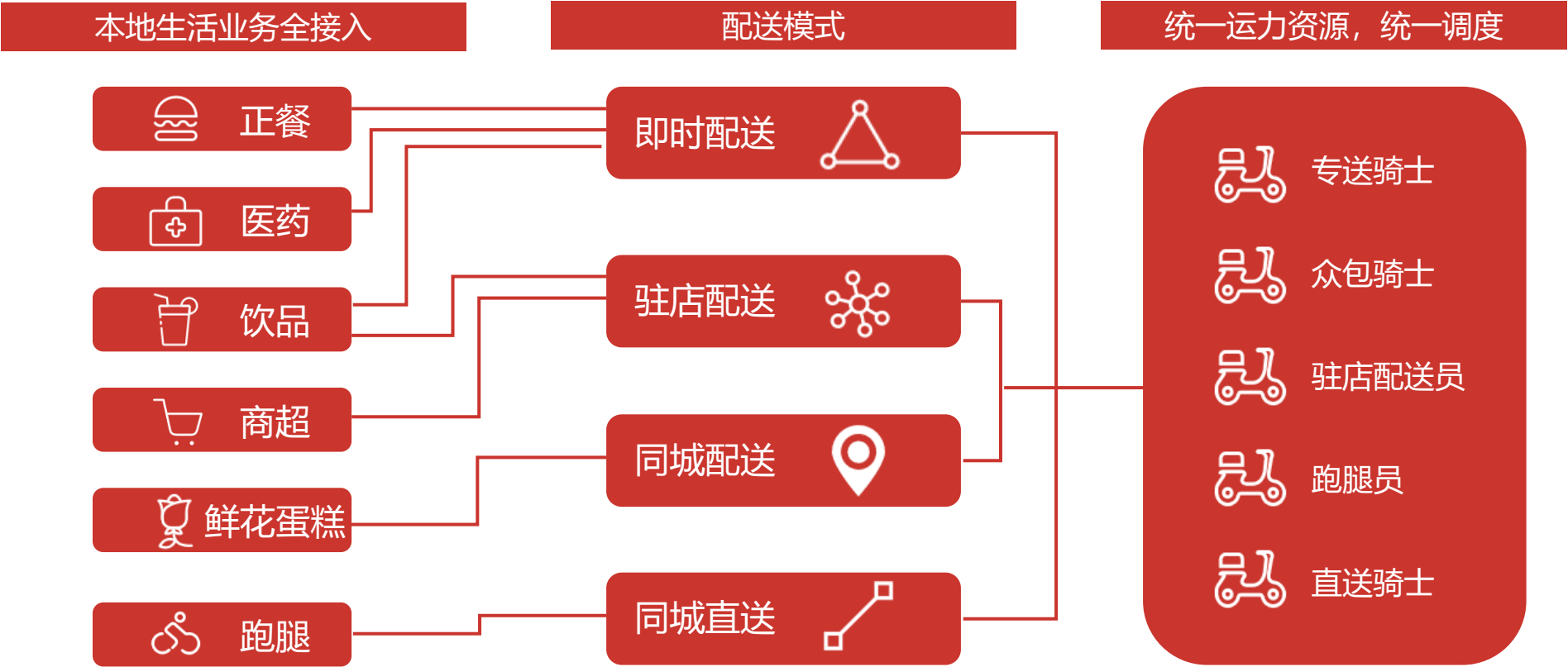


感知系统
商家地理围栏
运动状态识别



蜂鸟即配智能调度系统，创新运力网络模式

蜂鸟即配的智能调度系统是其智能大脑和决策系统。通过大数据与智能分析，可以做到订单时间预估，订单匹配和订单路径规划。该系统能实时感知供需、天气等压力变化，对预计送达时间，商户出餐时间、商圈未来订单负载等做出精准预测，订单将会在最优决策下被匹配最佳路径，以保证配送效率和体验。



技术赋能产业发展，新型装备提升骑手工作及消费者体验

随着即时配送的平均送达时间从一小时逐步压缩到30分钟以内，未来即时配送在时效方面的提升将不再作为行业发展的重点，而是更加注重骑手工作时的安全、体验，以及消费者在消费全流程中的整体体验。



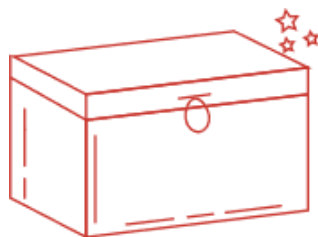
智能安全头盔

戴盔监测
语音头灯
安全尾灯



智能语音助手

智能语音交互
长时间户外使用
头盔适配



智能配送餐箱

智能温控
紫外线消毒
智能锁具
安全警示灯



新国标智能电动车

智能骑行模式
故障与安全监测



室内定位基站

室内定位
自动记录骑手到店

目 录

Contents

1. 即时配送行业发展概况
2. 即时配送产业链格局 - 需求侧
3. 即时配送产业链格局 - 供给侧
4. 即时配送产业链格局 - 生态圈
- 5. 即时配送行业政策规范**
6. 即时配送行业发展趋势

即时配送行业主要政策/规范体系梳理

随着国家地方监管纷纷出台相关规范明确行业准则，监管规范化将带动行业健康有序发展，优胜劣汰的竞争市场将为用户带来更高质量的配送体验。

行业政策及联盟

- 宏观政策
- 即时配送服务规范
- 共享配送联盟
- 即时配送交通安全联盟

运力规范

- 关于警企共治创新外卖行业电动自行车交通违法治理工作的通知
- 关于加强电动自行车国家标准实施监督意见
- 关于加强电动自行车安全管理工作的通知



地方性规范

- 深圳即时配送行业车辆要求及规范标准
- 成都市即时配送道路交通安全协会

配送员行为规范

- 中华人民共和国道路交通安全法
- 快递暂行条例

推进“互联网+”，拓展“智能+”

2019年3月，政府工作报告中特别提到物流行业的“互联网+”和“智能+”需要继续推进。而即时物流作为物流网络的一环，一方面运用不同的运力组织形式和调度匹配技术提高了运输效率，另一方面以其即时的特性促进了近场电商供应链的建设，对“互联网+”和“智能+”的发展作出了贡献。

即时物流政策内容

- 在配送端的运力组织形式上分众包/自营/加盟，根据不同产品运输的需求选择运力组织形式，最大程度提高运输效率。
- 在系统调度和订单匹配技术上直接对整体行业的“互联网+”及“智能+”具有推进作用。
- 在供应链创新上，即时物流作为供应链末端的环节，一方面能够补充物流链条的末端运力上的不足，另一方面可以为消费者当下的即时需求提供物流服务，是近场电商供应链的重要环节之一。

支持新业态新模式的发展，推进“互联网+”

主要内容：发展消费新业态新模式，促进线上线下消费融合发展。深化大数据、人工智能等研发应用，培育新一代信息技术、高端装备、生物医药、新能源汽车、新材料等新兴产业集群，壮大数字经济。坚持包容审慎监管，支持新业态新模式发展，促进平台经济、共享经济健康成长。加快各领域推进“互联网+”

推动制造业与现代服务业的融合发展，拓展“智能+”

主要内容：围绕推动制造业高质量发展，强化工业基础和技术创新能力，促进先进制造业和现代服务业融合发展，加快建设制造强国。打造工业互联网平台，拓展“智能+”，为制造业转型升级赋能。

《即时配送服务规范》行业标准征求意见稿发布

行业标准

2019年10月14日，中国物流采购与联合会官网发布了《即时配送服务规范》（征求意见稿）行业标准向社会征求意见。

规定范围

即时配送服务的基础概念、即时配送服务平台经营者、即时配送服务提供商、即时配送员、设备设施、经营者服务流程及服务评价与投诉处理的要求。

起草单位

中国物流与采购联合会、美团配送、闪送、达达、UU跑腿、点我达、圆通速递、饿了么、罗戈网等九家企业。

XX/T XXXXX—XXXX

即时配送服务规范

1 范围

本标准规定了即时配送服务的基础概念、即时配送服务平台经营者、即时配送服务提供商、即时配送员、设备设施、经营者服务流程及服务评价与投诉处理的要求。
本标准适用于提供国内同城即时配送服务的组织或个人的相关经营、管理、教学、科研等活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB811 摩托车乘员头盔
GB17761 电动自行车安全技术规范
GB24155 电动摩托车和电动轻便摩托车安全技术条件
GB/T27917.2 快递服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

即时配送服务 on-demand delivery service
根据用户即时发布的服务需求，无中转、无仓储、点对点的同城范围内极速、准时完成的配送服务。

3.2

即时配送服务提供商 on-demand delivery service provider
指通过互联网等信息网络从事即时配送服务的经营活动的自然人、法人或非法人组织，包括即时配送平台经营者、平台内经营者、众包即时配送员以及通过自建网站、或其他网络服务提供即时配送服务的即时配送服务提供商。

3.3

即时配送服务平台经营者 on-demand delivery service platform proprietor
以互联网技术为依托构建即时配送信息服务平台，为配送双方或多方提供网络配送交易场所、交易撮合、配送信息发布等服务，供配送双方或多方独立开展配送活动的法人或非法人组织；即时配送服务平台经营者也可以开展相关即时配送业务，向即时配送服务用户提供即时配送服务。

3.4

1

ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号

wb

中华人民共和国物流行业标准

XX/T XXXXX—XXXX

即时配送服务规范

Specification for On Demand Delivery Service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

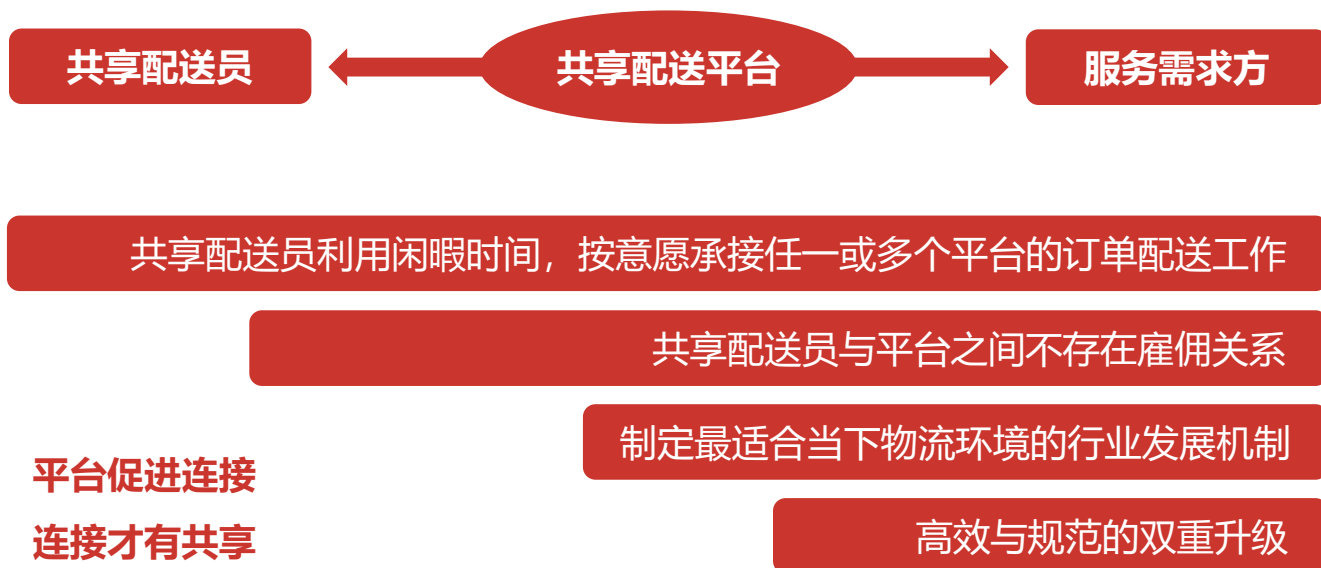
XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX

中华人民共和国国家发展和改革委员会
发布

首个共享配送联盟及共享配送工作委员会成立，制定非诚信配送员黑名单公约

2018年1月10日，在中国物流与采购联合会的指导下，美团外卖、UU跑腿、闪送、邻趣、快服务共同发起“共享配送工作委员会”，成立“共享配送联盟”，旨在规范行业服务标准、信息共享以及促进行业发展。



共享配送工作组

- 办公室主任单位采取轮值制，任期一年
- 美团外卖担任第一任主任单位
- 定期沟通行业现状，组织行业交流与培训等活动

共享配送员公约

- 各联盟成员平台内配送员依照公约统一管理，制定行为规范，一旦触犯红线将被记入行业非诚信名单。
- 成员单位每月向中物联上报平台内触犯公约的配送员名单，中物联统一汇总后下发至各个成员企业。

深圳即时配送交通安全联盟共同建立八个统一、六个不准

2018年5月，深圳交警指导深圳市食品行业协会、电动自行车行业协会及各外卖企业建立“即时配送行业交通安全联盟”（简称“即安联”），规范行业自身管理。“即安联”将对即时配送行业电动车实施统一备案上牌、配置鸣响装置等“八个统一”，进一步加强行业规范化。国家对即时配送行业监管加强，通过制度的规范化、企业间的自律管理、市民的协助监督等一系列举措，优化了即时配送行业服务体系，促进行业的健康发展。



美团、饿了么等7家企业发布交通安全承诺，预防抢时间闯红灯配送

2019年12月，美团配送、饿了么等7家即时配送（外卖）企业在北京签署交通安全守法承诺书，要求企业自觉遵法守规，落实交通安全主体责任，并优化配送管理，预防和减少抢时间配送。下一步，相关企业将完善配送考核制度，合理规定配送时间，避免因考核制度不合理导致配送员“多拉快跑”、超速、闯红灯配送。



深圳发布即时配送行业车辆要求及规范标准

深圳即时配送行业、电动自行车行业标准

1. 最高时速不得超过20km/h，当时速达到15km/h时电动自行车要发出报警提示音。
2. 整车质量要小于38kg。
3. 电动自行车骑行每30分钟，人工脚踏板骑行距离不得低于7km。
4. 车辆必须配置减震装置，提高配送员工作的舒适性。
5. 车辆前后灯、刹车灯、转向灯必须配置齐全。
6. 电动自行车保险必须为骑行本人以及可能造成损害的第三方进行双方投保，双方投保金额均不低于10万元。
7. 车身需烤荧光黄或者荧光绿等具有反光效果的颜色，提高车辆在路上的辨识度。
8. 车身前后要悬挂备案号牌。
9. 车辆行驶过程中要有鸣响装置，提醒路人注意躲避。

深圳即时配送电动自行车装载标准

1. 配送电动自行车在后轮两侧安装的载物托架不得超出车把0.15米，载物高度从地面起不得超过1.5米。
2. 配送备案电动自行车不得载人，不得从事与工作无关的活动。



成都市成立即时配送道路交通安全协会

协会主要将承担7个方面的职责：

- 开展成都市即时配送行业交通安全自律管理工作，为相关行政机关起草本市有关即时配送行业法规的实施细则提供协作；
- 对交通运输行业主管部门依法审核办理各即时配送企业生产用电动自行车登记上牌提供协助配合，督促会员单位依法更换淘汰超标电动自行车；
- 宣传国家和本省有关即时配送业的方针、政策以及交通运输行业主管部门关于电动自行车标准的相关规定，并监督会员在即时配送工作中自觉贯彻执行国家有关交通法规，努力提高交通安全，维护行业工作水准和声誉；
- 组织开展即时配送行业各企业技术交流，推广先进经验，举办专题讲座、培训班、会员交流大会等；
- 维护会员的合法权益，协调解决会员间和行业间的有关问题，向行业主管部门反映会员和配送人员的建议、意见；
- 推行即时配送行业内的交通安全自律管理奖惩制度，促进建立行业保险制度和快速理赔制度，推动全市即时配送业的发展；
- 协助政府部门，加强即时配送行业与其他相关行业之间的横向联系，发展企业之间的合作，向企业提供即时配送行业的改革与发展动态及信息。

提高配送员行车安全意识

因为平台订单需求与配送员供给的不平衡，导致订单高峰期配送员紧张，而订单低谷期配送员闲置的矛盾。紧张的配送环境，让配送员高度紧张，即时配送员工作过程中的交通违法行为成为常见现象，行业内也主动采取了诸多措施规范配送员行为，保障配送员行车安全。



GB811 摩托车成员头盔

GB817761 电动自行车安全技术规范

GB24155 电动摩托车和电动轻便摩托车安全技术条件

2018年3月，公安部交通管理局会在与中国物流与采购联合会召开全国公安交管部门视频会中要求各地公安交管部门按照《中华人民共和国道路交通安全法》和《快递暂行条例》要求，严查严管配送员闯红灯、逆行、占用机动车道等严重交通违法行为，加强源头管理，提高配送员行车安全。

规范快递、即时配送行业电动自行车交通管理

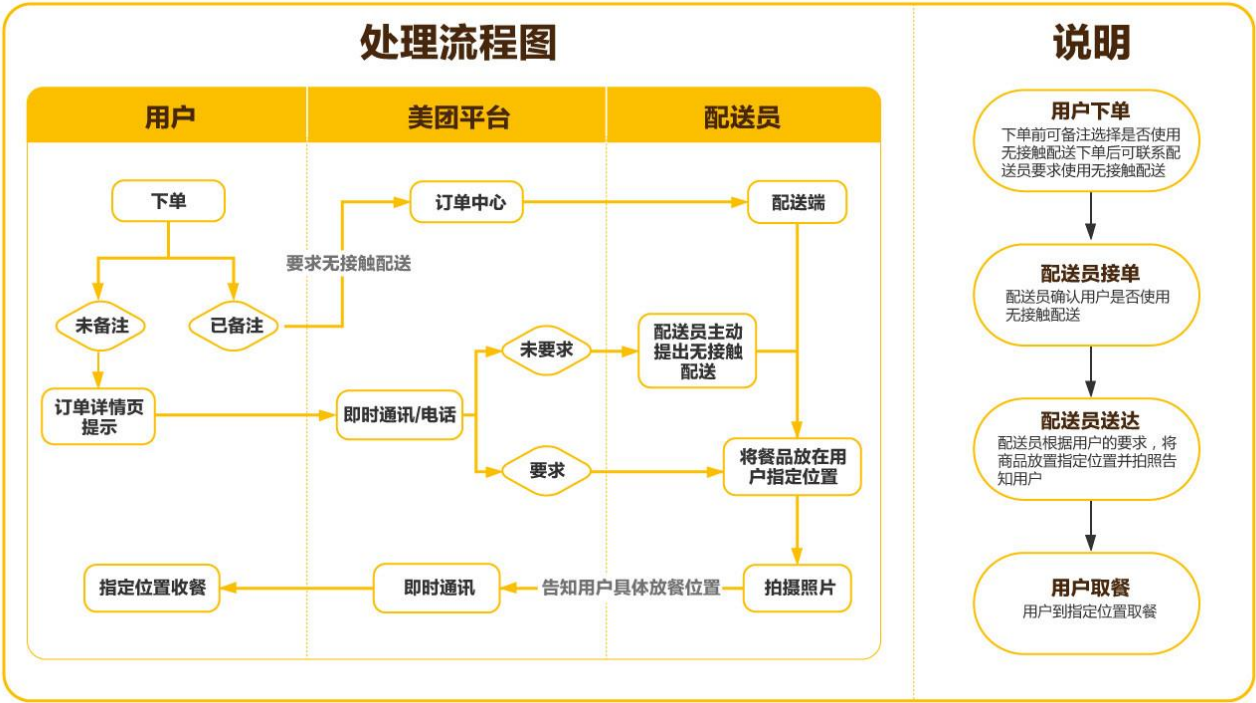
2018年以来，公安部交管局通过召开全国视频会议，下发《关于警企共治创新外卖行业电动自行车交通违法治理工作的通知》，要求各地公安交警主动与快递外卖企业联系，建立警企协作、信用惩戒、指导帮扶、宣教培训、联合整治的“五大机制”，促进即时配送、快递行业健康、规范、可持续发展。

2019年4月以来，国家市场监管总局、工信部、公安部联合下发《关于加强电动自行车国家标准实施监督意见》、公安部《关于加强电动自行车安全管理工作的通知》、四川省市场监管局、经信厅、公安厅联合下发《关于加强电动自行车国家标准实施监督的意见》等文件，均要求以实施电动自行车新国标为契机，做好快递、即时配送等重点行业引领示范和规范管理工作。

2019年4月15日，电动车新国标正式实施。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。

抗疫凸显了即时配送在保障民生方面的重要作用

在防控新冠疫情期间，全国尤其湖北省居民无法正常出门采购生活物资，居民采购日常生活物资的渠道由线下转为线上，包括每日优鲜、叮咚买菜、盒马鲜生、美团买菜等线上生鲜到家平台订单量出现爆炸式增长。即时配送运力在应对这一突发公共卫生事件中发挥了重要作用，保障了各地居民的生活物资采购需求，成为“维系城市正常运转的摆渡人”。同时，即时配送服务有效减少了家庭外出采购次数，对疫情防控也有重要作用。各即时配送平台也及时推出无接触配送、即时配送员体温检测、配送餐箱消毒等措施，助力疫情防控。



美团发布无接触配送服务规范



每日优鲜为小区提供无接触货架

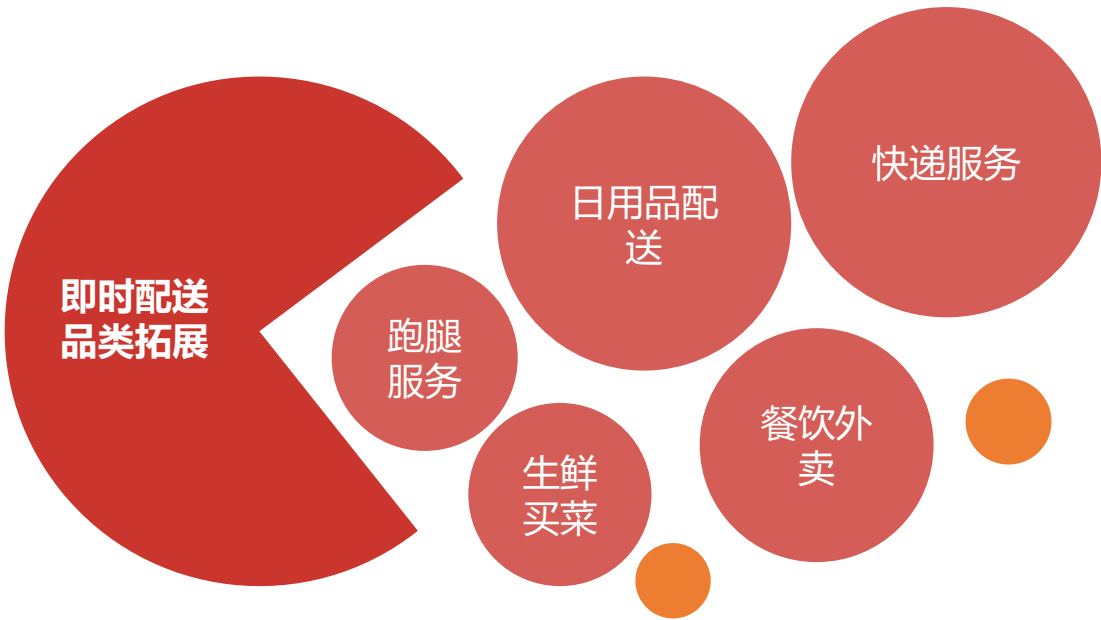
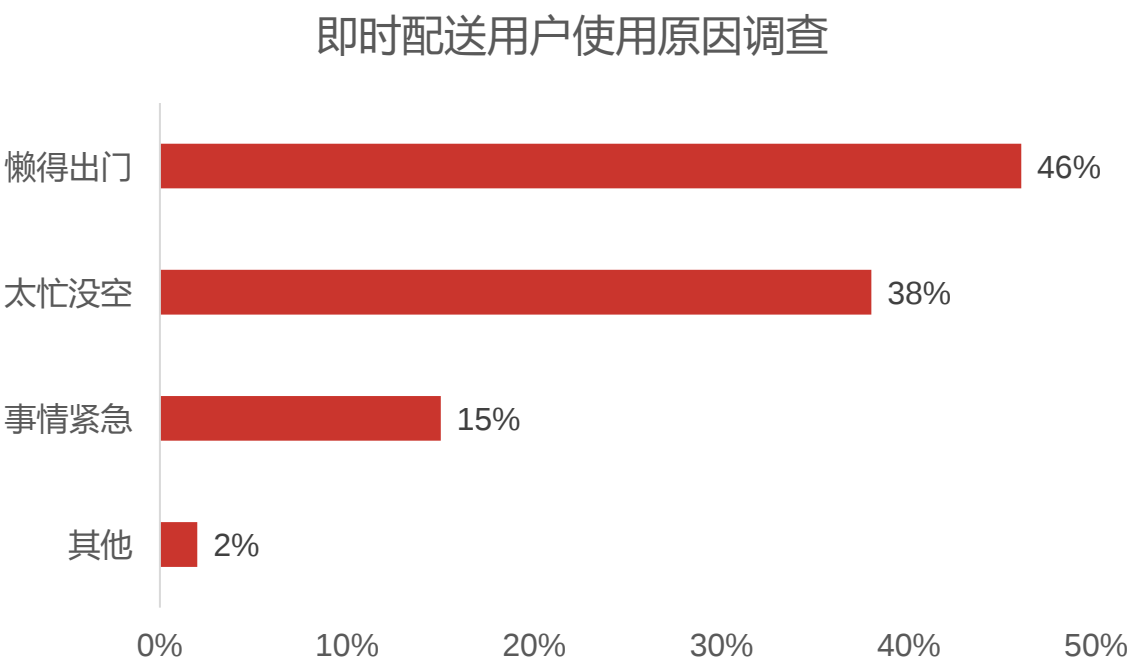
目 录

Contents

1. 即时配送行业发展概况
2. 即时配送产业链格局 - 需求侧
3. 即时配送产业链格局 - 供给侧
4. 即时配送产业链格局 - 生态圈
5. 即时配送行业政策规范
- 6. 即时配送行业发展趋势**

趋势一：新生代消费者生活消费活动空间压缩，近场电商各品类需求增长

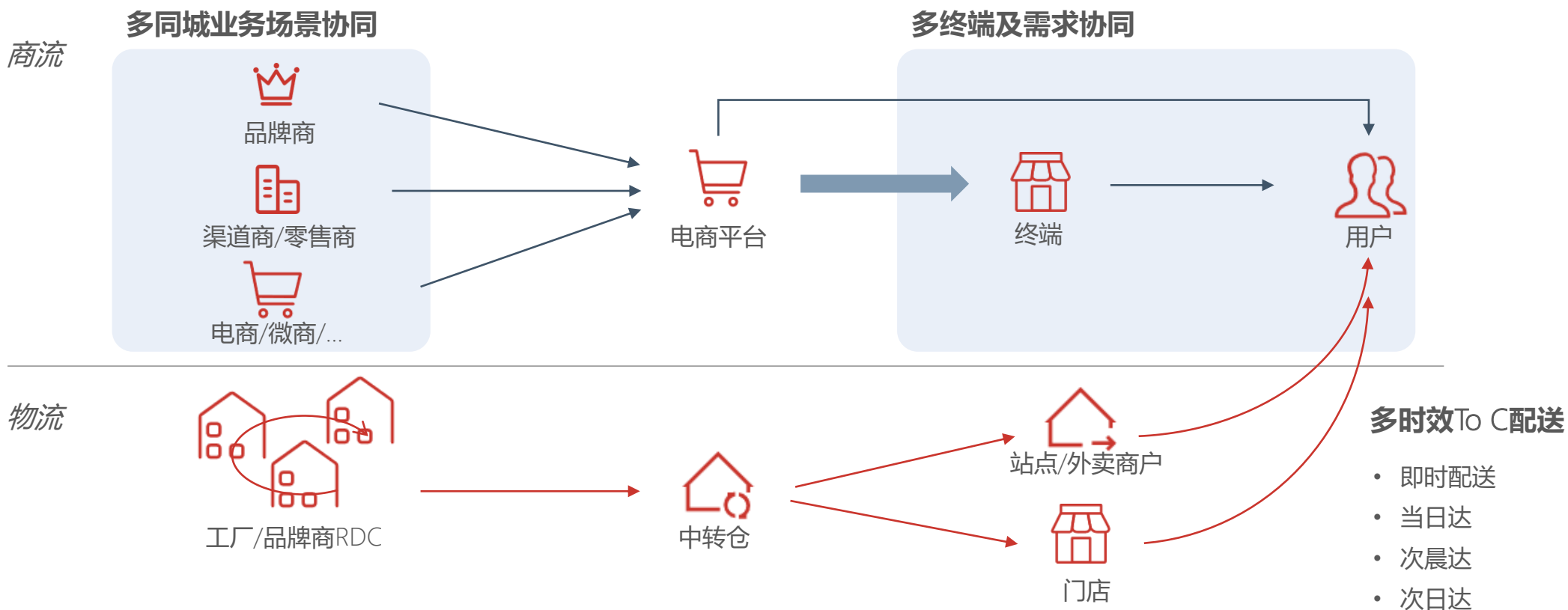
随着社会经济的发展，以及人们生活节奏的加快，年轻一代消费者生活消费的物理空间将进一步压缩，近场电商的需求将得到释放。随着近场电商品类的拓宽，即时配送的品类结构将发生变化，餐饮品类占比进一步降低，非餐饮品类占比升高。



趋势二：零售、餐饮行业线上渗透率提升，即时配送作为基础设施的价值凸显

近场电商加速了零售企业线上线下融合的速度，以消费者体验为中心的特征，使得其对服务形式、服务品质等都有较高要求，在末端配送环节中，对即时物流要求越来越多。即时配送的品类从餐饮外卖为主向生鲜、水果、超市日常杂货、药品、电子产品等多方向全品类发展。新冠疫情的爆发极大加快了零售以及餐饮行业线上化的进程，即时配送作为基础设施的价值将更加凸显。

近场电商供应链网络结构，高度依赖即时配送

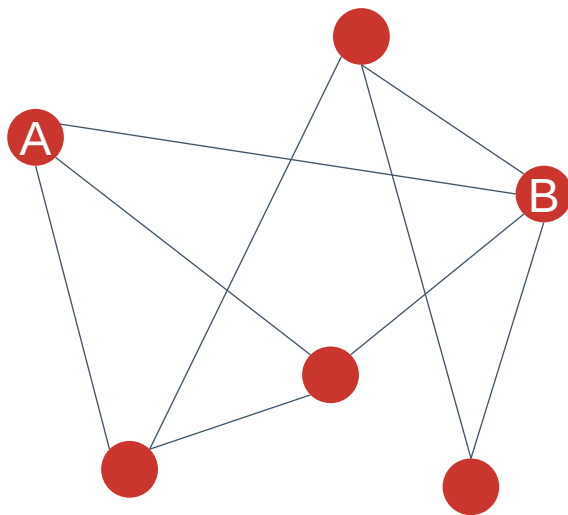


趋势三：商流去中心化发展，对社会化运力依赖性增强

随着私域流量的崛起，企业从流量思维向用户思维转变，越来越多的品牌和个人开始尝试摆脱对传统电商平台的强依赖，转向对私域流量的运营。当大量小微商业个体成为电商，需要专业的社会化运力团队赋能，而专业运力团队也需要尽量争取与更多独立电商合作，两者相辅相成共同促进。

即时配送构成的社会化运力网络结构

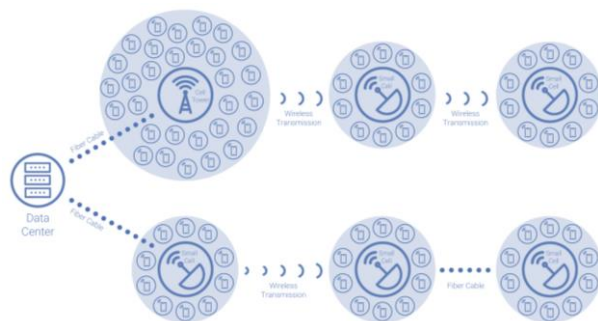
- A:
- 发货点
- 库存点
- 履约点



- B:
- 库存点
- 履约点
- 交付点

趋势四：新基建所倡导的基础技术发展将成为即时配送降本增效的主要推动力

在人口红利逐步消失、人工成本越来越高的大背景下，如何通过技术降低成本是即时配送企业们共同面临的问题。随着2020年5G、人工智能、大数据、IoT、云计算、智能计算中心等技术的被国家列为“新基建”的主要发展方向，即时配送平台的智能调度系统所依赖的基础技术领域将得到快速发展，成为未来即时配送行业降本增效的主要推力。



5G



IoT



大数据



人工智能



美团配送
把世界送到你手中

编委会：

发起单位：中国物流与采购联合会

美团配送

执笔单位：罗戈研究

联系我们：

中国物流与采购联合会：xiaoxiao@cflpvip.com

罗戈研究：serena.yu@logclub.com