

PAKEJ亮剑 快递业共存共荣

赖尧章 · 报导

6月17日，大马通讯及多媒体委员会（MCMC）

召开一场线上汇报会，推介国家快递加速计划（PAKEJ），以提升快递业的服务效率。

这项为期5年（2021年至2025年）的发展计划，倡导国内快递业者共享资源和基础设施，为民众提供优质的快递服务。

快递业者普遍认为，国内快递业正往正确的方向变革，虽然市场竞争激烈，但PAKEJ可以为快递业者打造一个共存共荣的营运环境。

2大宗旨3措施

国家快递加速计划的全名为Pelan Accelerator Kurier Negara (PAKEJ)，是国家邮政和速递实验室（NPCIL）下的主要发展计划。

PAKEJ的目标是提高快递业的服务素质和覆盖范围，以支撑电子商务领域的成长，预计未来5年的人均包裹数量，从14个提高一倍至30个。

为期5年（2021至2025年）的PAKEJ，将按2大宗旨执行：一、让快递业永续性发展；二、提供最佳快递服务和覆盖率支撑的成长，涉及的3大关键措施计为：

1. 扩大包裹接送点网络

包裹接送点（Pick-up Drop-off，简称PUDO）网络，是快递流程是否顺畅的一大关键。这些接送点将会为那些不在家的客户提供便利，让他们可以按时收到包裹。

PAKEJ提议，让电商业者、商场、快递和包裹储物柜供应商合作，对所有快递公司开放接送点，提供可相互接应的平台。

如此一来，快递公司就不必额外投资设立自家接送点。我国目前共有约1万个接送点，MCMC的目标是希望到2025年将其增加至3万个。

2. 推广社区快递员服务

PAKEJ也涉及快递人员方面的协调，并提出一项「普及性服务」（Universal Service Obligation，简称USO），也就是快递员可以代表其他无法进入某些地区的公司寄送包裹。这将使快递员可以承接额外的工作，以赚取更多收入。

PAKEJ涵盖的其他措施还有数码化、保险政策及检讨快递执照框架。

如果快递公司无法符合服务水平协议（SLA），客户可获得赔偿。MCMC也将会重新评估快递基础设施网络地图，以及地址系统。

3. 引进电动三轮车服务

寄送包裹的交通工具方面，PAKEJ考虑推出电动三轮车，寄送一些摩哆难以载送的大型包裹；或用货车寄送不划算的包裹。

这不但可让快递员更灵活地寄送包裹，还可降低成本和环保。MCMC目前正与交通部洽商，以批准使用电动三轮车。

PAKEJ计划的5年策略蓝图

成果

- 政府和快递业共同承诺的优质服
- 快递业引领的数码化项目，以及快递覆盖分布图
- 强化快递执照监管框架

国家愿景

- 为民众提供一流的快递服务
- 改善快递业的整合
- 让客户拥有完美体验



资料来源：MCMC



莫哈末罗再迪尼
大马邮政邮寄部门
首席执行官



张泽铤
吉运速递董事总经理



何世胜
PARCELHUB首席营运员

《资汇》制图

大马邮政：良性竞争推动发展

MCMC从2020年9月14日起已暂停发出新快递执照，直至2022年9月15日，以缓解快递业者的激烈竞争，如今再推PAKEJ计划。这对快递业的未来发展会带来哪些影响？相关措施又是否符合快递业者的需求？

《资汇》对此访问大马邮政（POS，4634，主板交通物流股）、吉运速递（GDEX，0078，主板交通物流股）和没有上市的PARCELHUB。

PARCELHUB是一家成立于2014年的快递和电商货运服务公司，在国内超过500个地区提供服务，去年处理逾1000万个包裹。

市场分析员认为，作为快递业龙头，大马邮政须承担庞大的固定成本，而PAKEJ的共享资源概念可让该公司节省部份成本之余，也能增加额外收入。

大马邮政旗下的邮寄服务部门首席执行官莫哈末罗

再迪接受《资汇》访问时表示，该公司对PAKEJ计划表示欢迎，因为这将进一步推动我国快递业的发展，以及让快递业者良性竞争。

「PAKEJ倡议的资产共享和社区快递员之间的合作、提升快递交通工具和各项奖掖，可以让快递业者更有效率地管控成本，确保可永续经营。」

他指出，包括Pos Laju在内的所有快递业者，可以使用更多包裹接送点，这是一个受欢迎的方案。

快递业者之间能够更好地互补之余，也能提高寄送效率。这对Pos Laju和其他快递公司、依赖快递服务的现代客户有利。

虽然分析员认为大马邮政乃PAKEJ计划下的大赢家，但其余快递业者也对这项计划乐见其成，相信本身可从中受惠。

吉运速递：共享资产概念可行

吉运速递董事总经理张泽铤受访时则表示，快递业的资产共享概念是可行的，因为该公司在PAKEJ出台之前就已经小范围地采用这个概念。

「我们在砂拉越如楼和实兰沟与社区邮差（Posmen Komuniti）合作，这是两个非常偏远的地区。」

他补充，社区邮差将吉运速递的包裹寄送给住在偏远地区的客户，可同时达到降低寄送成本和扩大覆盖网络的目标。

对吉运速递而言，在偏远地区寄送包裹是极具挑战的日常业务，因此欢迎资产共享。

另外，他谈到，快递业者早在去年12月的国家邮政

和速递实验室会议里，讨论PAKEJ计划的各项措施，同时谈到快递业面对的各种挑战、问题和课题。所有快递业者携手合作和提供建议，找出解决方案。

「另外，当更多快递业者提供包裹接送点时，有助提升接送点的使用率与生产力。」

此外，张泽铤说，快递业目前可以选择的商用交通工具，限制了探讨提高营运效率的替代方案。而PAKEJ提议的电动三轮车，或许将对快递业带来重大改变。

「PAKEJ的另一个目标是制定一套自律的服务素质标准，确保快递业保持竞争力，同时为消费者提供稳定的优质服务。我们也相信，修订快递执照框架将保障我国邮政和快递领域的利益。」

PARCELHUB：执行力最关键

PARCELHUB首席营运员何世胜则对《资匯》表示，本地网购与快递业因去年新冠疫情爆发而快速发展。

由于包裹量每天持续增长，本地快递需不断投入基础设施建设与设施，保持服务素质。

但由于削价战导致快递公司的收入严重受影响。

「对于MCMC推出PAKEJ计划，我们认为政府做出了极大的努力，相信将有助于快递物流业节省成本及增加收入，惟仍需经历一段「酝酿期」，才能发挥积极作用。」

他强调，最关键的是政府如何妥善整合快递业所有业者和资源，还有各单位执行这计划的方针、策略和执行力。

「我认为PARCELHUB将从PAKEJ受惠。我们是国内网络最大的其中一家快递业者，也是多家快递公司的授权代理，同时拥有包括接送点和转接站。」

他指出，PARCELHUB的网络遍布各大主要城市及二三线城镇，未来可以衔接更多地点，更快速协助各方扩大覆盖范围，充分发挥PARCELHUB的优势，与PAKEJ计划互利互惠。

改革应对挑战 快递业前景乐观

世纪通运（CJCN，7117，主板交通物流股）本月4日宣布，将其长期亏损的快递业务卖给大股东CJ物流亚洲公司，转手价为747万令吉。

我国目前有超过100家快递公司，即使快递需求强稳，但汰弱留强是必然趋势。

莫哈末罗再迪表示，「市场竞争依然激烈，但我们相信政府两年内冻结发放新快递执照，是为了让快递业有时间应对挑战，比如科技革新和市场行为的转变，尤其是在疫情蔓延时期。我们需要积极的计划来促进快递业的成长。」

他认为，即使快递服务的需求持续提高，但市场竞争激烈导致不少快递公司的盈利赚幅下降。大马邮政采取的措施包括管控成本、自动化和数码化服务，整合资源和基础设施。这个将改善公司今年的赚幅。

而张泽链则指出，快递业面对的主要挑战是缺乏管制条例，导致出现削价战。

快递业要在高成本环境下维持优质服务并不容易，而且还得在疫情新常态下处理持续增加的包裹量。因此PAKEJ恰好可以应对这些挑战。

打造持续发展模式

「我们相信，PAKEJ只是快递业改革的开端，以便让快递业转型和打造一个可持续发展的模式。」

他进一步指出，快递业还有不少问题尚待解决，比如快递公司寄送的30公斤包裹被徵收销售与服务税（SST），但其他运输业者却豁免缴税，因为它们不是向MCMC申请执照。

张泽链强调，执行力是PAKEJ计划成败的关键因素，吉运速递希望各方能够给予充分的配合。

另外，何世胜分享说，其实网购或电商平台的迅速发展，与快递业息息相关。

但正是基于这种关系，电商平台掌握用户流量入口，其背后衍生出的物流需求直接影响快递公司的业务规模及发展，快递公司最终不得不以低收费换取包裹量规模。

「如果PAKEJ能获得主要快递公司积极配合，鼓励各方共享资源和基础设施，这将有助于提高营运效率、降低成本以及提供更优质的服务。」

何世胜续说，本地市场不大，也不集中，快递业发展相对拥挤，竞争激烈，同时市场价格压力正不断增加，市占率太小，以致本地快递业一直以来

PAKEJ若能获得主要快递公司积极配合，鼓励各方共享资源和基础设施，将可提高营运效率、降低成本及提供更优质的服务。

面对多重挑战，无法健康成长。

「MCMC冻结发出新执照，我觉得是一项利好措施，有助暂缓本地快递业者的竞争压力。」

随着电子商务高速发展，众多跨境卖家，电商、物流与快递纷纷涌入大马，这些趋势已经影响到本地的行业发展。

因此，何世胜建议，政府可设定一套可有效执行的监管机制，为本地电商、物流行业制定可持续发展的健康的行业生态。

政府也可以提供适当的补助或津贴，鼓励快递行业科技创新和转型升级，全面迈向科技技术发展。

推动国家经济成长

展望未来，张泽链表示，由于快递业是疫情下的关键领域之一，下半年的营运环境料持续乐观。凭藉可负担和可靠的包裹寄送系统，快递和邮寄领域推动了我国的经济成长。

「快递业的主要基建必须耐用，才能让这个行业获利。不过，我国还需付出更多努力，为所有利益相关者打造更好的营运环境。」

何世胜表示，对于快递业在疫情笼罩下的前景，PARCELHUB保持乐观，并会继续积极发展相关快递服务。

「疫情暴发后，快递业与电商蓬勃发展，线上购物、数码化转型等，已成为人民不可分割的生活新常态。加上线上和线下融合发展速度加快，因此我们依然看好快递业。」

虽然如此，他坦承，疫情和限行令导致包裹寄送有所耽误，客户的投诉也增加，这是所有业者要积极去解决的问题。

提升团队效率和寄送素质是疫情下所有快递业者的首要任务。☉

《资匯》周刊电子报 (Epaper) 订阅步骤如下：

首次登记可使用桌面电脑 (PC)、笔记型电脑 (NOTEBOOK) 或智慧型手机。



浏览网页：busyweek1y.pressreader.com



若有疑问请联络客服部：
03-26916336 或电邮 crm@busyweek1y.com.my