

这个冬天,有一群人格外忙碌。他们起早贪黑、行色匆匆,电动车上装满大大小小的包裹,开足马力穿梭于大街小巷,将一件件货品送到需要的人手中。他们是快递员,也是巨大的城市物流网络中不可或缺的“末梢神经”。

近期,受年底物流业务高峰及新冠疫情影响,一些地区快递末端投递压力加大。为此,各地积极调配人力物力资源,寄递企业纷纷采取相应措施,全力保障快递物流末端“微循环”的畅通。

快递业务压力增加 疏解政策相继出台

北方的12月,日出很晚。早上6点,天上还挂着星星,但北京市东北四环附近的一处京东物流营业部里灯火通明。一车车货物被运送进来,30多名快递员戴着口罩、穿着棉服,开始对快件进行分拣、消毒、理货,然后再按不同片区分装到配送小车上。

“每个人只整理自己负责片区货物的话,大概要用一个多小时。”该营业部快递员洪蛟说,12月中旬以来,站点每天要完成分拣包裹1.2万余个,这是平常工作量的三四倍。生鲜、粮油、水果、饮用水等民生物资,是近期激增的快递件类型。

为提高工作效率,洪蛟和同事们想了许多办法。有人指挥车辆,腾退空地;有人负责将破损件的外包装重新打包;有人按片区理货,将配送范围精确到楼栋和单元门。

理完货,洪蛟开着配送车驶向自己负责配送的小区,开始挨家挨户送货上门。他自信地说:“跑一天下来,送一两百单货没问题!”

在四川省成都市锦江区,圆通速递一家营业网点的负责人唐建,也已忙碌多日。据他介绍,前段时间,站点的一些快递员病倒了,导致人手不足,投递面临较大压力。不过,现在情况已经开始好转。“不少快递员已经康复,陆续回到岗位。而且最近很多快件寄送的是药品、食品,所以大家都在抓紧安排,不会停送。”唐建说。

国家邮政局数据显示,12月以来,全国邮政快递业务量迎来新一轮业务高峰,全国单日揽收量保持在3.6亿件以上。

快递业虽呈现持续复苏态势,但仍部分地区存在着用户感知快递不快、发货较慢、派送不及时等问题。国家邮政局官网发文回应表示,这主要是前期一些地区由于疫情防控等原因,积累了大量线上订单,快递企业需要根据商家发货节奏进行揽收和处理。同时,受疫情影响,快递企业也存在一定的用工缺口,运力尚未完全恢复,造成末端派送压力较大。

连日来,多项保通保畅政策相继出台,为邮政快递业平稳运转吃下“定心丸”。

为科学精准保障邮政快递稳定运行,保障民生物资高效运输,更好维护人民群众正常生产生活秩序,近日,国务院物流保通保畅工作领导小组办公室印发《关于进一步畅通邮政快递服务保障民生物资运输的通知》。通知要求,统筹动员各方资源,细化入微各项举措,科学精准做好邮政快递保通保畅工作,保障邮件快件揽收投递顺畅,切实畅通邮政快递末端“微循环”。

国家邮政局印发《关于切实畅通邮政快递服务保障民生物资医疗物资寄递的通知》,指出要充分认识到邮政快递网络畅通的极端重要性,认真部署打通行业运行堵点卡点和春节“不打烊”工作,最大限度降低疫情对人民群众生产生活和经济社会发展的影响。要全力畅通邮政快递服务网络,有效保证企业末端投递能力,积极争取地方政府及部门支持,积极保障快递员上岗作业。要重点保障医疗物资寄递服务,完善医疗物资邮件快件的优先寄递服务机制,在分拨中心设立服务专班,保持农村地区服务稳定畅通。



12月14日,在中国邮政新疆维吾尔自治区乌鲁木齐邮区中心,刚卸车的包裹通过传送带快速传入分拣流水线。

蔡增乐摄(人民图片)

物流业务迎来高峰,多措并举全力保畅—— 让快递再次“快”起来!

□ 人民日报记者 李贞



大限度降低疫情对人民群众生产生活和经济社会发展的影响。要全力畅通邮政快递服务网络,有效保证企业末端投递能力,积极争取地方政府及部门支持,积极保障快递员上岗作业。要重点保障医疗物资寄递服务,完善医疗物资邮件快件的优先寄递服务机制,在分拨中心设立服务专班,保持农村地区服务稳定畅通。

各地也根据具体情况,积极落实推进相关工作。

北京市邮政管理局积极协调加强力量支撑保障,确保现有6万余名快递员在岗力量。要求企业优化力量组织和末端投递方式,优先保障药品和防疫物资等快件投递。据统计,截至12月15日,北京市邮政快递业通过临时招聘和外地调配等方式新增7000余人,在岗率提高到接近90%。12月15日至18日,北京市每日快递揽投量均保持在1500万件以上,邮政快递末端服务总体情况明显改观,快件积压问题基本得到解决。

四川省邮政管理局表示,将加大对邮政快递企业的支持力度,统筹各方人力资源,帮助邮政快递企业补充一线揽收投递人力。并要求各市州邮政管理部门、各企业要立即启动应急保供机制,成立党员突击队、先锋队,将企业各级管理

人员充实到一线队伍中去,集中解决邮件快件积压问题,重点、优先保障药品、防疫物资及民生物资配送服务,引导快递员扩大配送范围,适当延长配送时间,有效缓解压力,保障邮政快递末端投递揽收正常。

吉林、山西、江苏等地邮政管理局也分别召开了全省邮政快递业保通保畅相关会议,部署当前及春节期间邮政快递服务畅通工作。

寄递企业迅速行动 一线员工勇担重任

逐渐恢复的快递速度,离不开寄递企业的迅速行动以及一线快递员们的辛勤付出。

各寄递企业通过合理调配人员、延长作业时间等方式,全力疏解积压的邮件快件。

在北京市丰台区马家堡中通快递网点,女快递员郭巧飞近来的工作一直是“白加黑”模式,每天要忙碌十几个小时。“我们通过延长夜间派送时间,让派送效率提高了不少。”郭巧飞说,平时工作量比较大的时期,一天能派送400多件包裹;但12月15日当天,她超纪录地派送出了1100多件包裹。“我自己会做好防

护,也给快件做好消毒。虽然很累,但还是想能多送点就多送点!”

“有您的快递,请签收一下。”京东物流快递员蓝文金给客户打电话的时候,明显带着浓重的南方口音。“这是我第一次来北京,第一印象是北方冬天真冷啊!”半个月前,蓝文金主动向公司申请,从福建省厦门市飞来北京,驰援这里的快递配送工作。他说:“作为一名共产党员,接到公司征集令后我第一时间报名了。”

公司为蓝文金和其他从外地前来支援的快递员们配备了保暖的冬季工服,在居住、防疫等方面也做好了后勤保障。几天后,蓝文金就适应了在北京的工作,每天都在加快自己的配送速度。“我希望能早点把货送到大家手上,咱们都踏踏实实迎新年!”蓝文金说。

据京东物流华北分公司人力资源部门负责人吴从杰介绍,京东物流在保证不影响其他地区配送时效的前提下,截至12月17日,已派出2000余名外地快递员抵达北京,基本可以满足北京地区的快递需求。“公司制定了人力资源储备方案。目前京东物流在全国拥有19万名快递员,能够保证人才储备池有不低于20%的机动力量。像这次驰援北京的快



图①:12月15日,一位快递小哥在夜色中骑行,进行夜间派送。

新华社记者 陈钟昊 摄

图②:从福建省厦门市前来支援北京的京东物流快递员蓝文金正在送货。

(受访者供图)

图③:12月17日,在北京市东城区东土城路一家美团买菜配送点,一位快递小哥的电动车上满载货品,准备出发送货。

胡庆明摄(人民图片)

递员人数,实际在整体中占比并不高,所以不会影响其他地区的配送时效。而面对未来各地可能出现的用人需求,我们也将采取更加灵活多样的方式予以保障。”

多家快递公司还要求,确保医药用品、防疫物资、母婴产品、生鲜等重要民生物资优先配送。

12月16日起,菜鸟驿站开通药品优先配送专线。用户通过阿里健康、天猫超市等网络平台购买的医药物资,会采用绿色纸箱或黄色胶带进行包装,此类包裹将得到优先配送。

“最近快件数量大大增加,其中药品和生活用品确实比较多。像退烧药、感冒药、抗原检测试剂等物资,如果用户有紧急需求,可以直接联系我们进行优先派送。”北京市朝阳区广华新城菜鸟驿站站长李苏宁表示,现在驿站每天都会对送货上门的包裹进行优先级排序,保证药品能及时送达。

顺丰速运相关负责人表示,会结合各地受疫情影响及快件流转情况,通过调整中转模式、优化线路等方式,保证快件中转时效。特别针对药品、生鲜类快件,将优先调度使用航空、高铁等运力资源,安排绿色中转通道;在寄送末端,会通过同城急送、优先派送等方式进行特



12月13日,中国邮政兰州中川邮件处理中心通过物联网、大数据分析、无接触式供电等技术手段,进行智能化邮件处理。

丁凯摄(人民图片)

殊保障。

德邦快递同样优化作业安排,要求率先运送药品、生鲜食品以及冬季御寒物资等急需品,同时坚持保证将60公斤内大件物品送货上楼,为用户提供便利服务。

京东物流在北京市常态化运营的约100台智能快递车也增加了新任务,不仅为社区提供无接触配送服务,还在社区与快递站点之间接驳,并与京东健康合作,提供药品夜间配送服务。

后勤保障准备充分 送上更多温暖关怀

许多市民在了解到近期快递工作负荷重、投递压力大的情况后,对快递员们给予了更多包容、理解和支持。

家住北京市朝阳区的林女士告诉记者,最近小区居民群里每天都有人讨论快递情况的变化:有人购买多日的防疫用品终于送到了;有人下单的牛奶、水果,又恢复了平常“当日达”的速度;有人凌晨5点收到快递员发来的短信,早上一开门就看见包裹已经放在门口。“天气这么冷,快递小哥真的十分辛苦。所以哪怕有的快递到的晚一些,大家都十分理解,非常感谢辛苦的快递员们!”

多地开展为快递员送温暖活动。

12月初,贵州省总工会下达专项资金60万元到各市(州)总工会,支持开展关心关爱快递员工作。

12月21日,山东省威海市总工会为一线快递员送去2万只一次性医用口罩,感谢他们为保障快件揽收投递顺畅作出的贡献,并叮嘱他们做好个人防护,告诉他们党和政府以及工会组织一直关心关注着他们,有困难及时提,“娘家人”会尽力帮助纾解困。

福建省总工会也从12月下旬开始,组织开展“温暖快递员”慰问活动。包括向快递员、外卖配送员赠送新冠抗原检测试剂盒、N95口罩、退烧药、防护手套等物资,在线上线下为快递员、外卖配送员提供情绪疏导、心理咨询等服务,帮助他们排解焦虑情绪等。

广西壮族自治区物流保通保畅工作指挥部要求保障邮政快递人员权益。关心关爱邮政快递从业人员工作及生活状况,鼓励采取为作业人员免费提供食宿、优先分配核酸检测点等措施,降低传播及受感染风险;对因保通保畅作业受感染的快递小哥,由地方承担人员隔离费用,保障好隔离基本生活物资。

寄递企业全力为一线快递员提供良好的后勤保障。

顺丰速运表示,员工因身体不适无法上班的,将给予有薪假期;对坚守岗位、参与跨网点支援以及治愈后及时返岗的员工,都将给予不同程度的补贴,并且会定期为员工免费发放防疫物资。

京东物流相关负责人表示“要保证快递员们的每一份付出都有回报”。对驰援北京的快递员,京东物流在衣食住行等方面均已做好准备。

“我们为快递员准备了防疫包,包括N95口罩、药品、酒精等。”据吴从杰介绍,公司将最大程度的保证快递员的健康安全,如果在工作中心出现发热、咳嗽等症状,会第一时间安排员工休息治疗。对外地来京快递员的居住问题,京东物流已与北京市相关部门提前沟通,协调了部分免费酒店,保证能够妥善安排快递员入住到快递站点附近的酒店。吴从杰表示:“公司为快递员准备了冬季工作棉服、防寒的保暖内衣、暖宝宝等,目前各类的保暖物资存储量充足。另外,我们还建立了专项沟通保障群,专人专项跟进,第一时间解决大家的需求。”京东物流北京地区负责人马伟则表示,公司还计划在业务高峰平稳度过后,安排外地驰援的快递员们在北京好好游玩参观一番。