

订单激增 物流企业努力恢复正常

今年“双12”，物流企业压力颇高。12月13日，据国家邮政局介绍，12月12日当天，全国邮政、快递企业共揽收邮（快）件4.53亿件。北京商报记者了解到，由于快递时效延迟，北京医药品类订单压力已向同城物流转移，部分平台出现了近600%的增幅，订单溢价费用达到了50元。不仅如此，北京一些快递网点正承受着用工缺口的挑战。眼下，随着政策环境进一步放开，各家快递物流企业的应急方案和资源保障逐步到位，有专家预计，北京物流行业有望最快在下周一恢复正常。

快递商家压力重

今年“双12”，快递网点和商家们可谓压力重重。12月13日，申通团结湖网点迎来复工的第四天。“今早上班之前，有4位快递员临时缺位。”网点负责人张代雷坦言，人手紧缺，已经成为近阶段快递物流行业的常态。“但是我们每天的订单量都会比前一天多2000—3000票左右，预计明天就可以恢复至停工前日均8000票左右的正常工作量。”张代雷表示。

除了末端网点，部分快递企业的转运中心在人力安排上也面临挑战。一位快递一线从业人员告诉北京商报记者，部分物流企业的转运中心上岗人数减少了40%。“目前北京周边的快递转运中心都出现了不同程度的人手紧缺，一些物流企业已经下达通知，倡议北京各基层网点的工作人员前去支援。”

当快递企业处于网点快递积压、人员吃紧的情形时，商家在“双12”也面临棘手的售后问题。来自广东的淘宝美妆商家祁先生表示，12月初以来，后台收到了大量的询问，不少来自北京、广东等地的消费者在下单前都会反复确认发货时效问题，“有超过60%都是物流问题”。

“为了让消费者收到货，从12月4日我们开始改用顺丰发货，但时效上仍然无法保障，发往北京的快递收货时间基本上会比平时慢3天左右。”祁先生说道。

12月13日，根据国家邮政局数据统计，12月1日—12日，全网揽收量约为43.03亿件，同比上升5.6%。12月12日当天，全国邮政、快递企业共揽收邮（快）件4.53亿件，与2021年“双12”基本持平。

针对快递延迟问题，国家邮政局表示，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。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。

一位资深快递从业人士向北京商报记者称，目前快递网点主要是购买相关消杀设备自行消杀快递，并不存在网络上所谓“消杀公司为了赚钱拦着快递不让配送，重复收费导致迟迟收不到快递”这一情况。

同城订单量激增

北京商报记者还注意到，今年“双12”，感冒灵颗粒等居家常备药品、抗原检测试剂以及洗手液等防护消毒用品成了部分消费者的

购物新选项，但人们对这类物品的时效性要求更高。

受限于异地快递发货效率，越来越多用户选择在闪送、顺丰同城等同城配送平台下单，同城物流一时间迎来订单暴涨期。据闪送相关负责人透露，12月的第一周内，北京用户医药类订单环比上一周增长344.5%，相较于2021年同期医药类订单同比增长584.2%。

另一组达达集团提供的京东药急送数据则显示，增长明显的药品主要包括感冒用药、儿科专科用药、止痛镇痛用药、呼吸系统用药等，上述药物近7日成交额环比增长5倍，连花清瘟搜索量同比增长105倍。

不仅如此，为了规避疫情感染风险，部分即时配送企业也在灵活调整人员上岗，骑手运力变得较为吃紧，使得配送费水涨船高。“因为朋友在电商上下单后无法短时间内拿到药品，我直接用闪送匀了一些药送过去。”上述用户向北京商报记者表示，38.1公里的里程花费了82.9元，而溢价费达到了50元，加上1元的服务费一共支付了133.9元。另一位家住东城区的黄女士提及，最近每笔闪送订单几乎都有“临时溢价”的提示，有时候支付溢价的基础上仍然需要加价，才有骑手接单。

“12月以来，我每天跑单的时间会比平时长1—2个小时左右。”闪送员赵再辉告诉北京商报记者，自己近一周的接单量会比日常多出20%—30%，每天中午11点到下午2点左右都是订单高峰期。赵再辉表示，近期配送最多的是文件、抗原检测试剂、药品以及数码产品，“平均每一单的距离在30公里左右，一天下来可以跑个400公里”。

赵再辉表示，疫情期间的配送基本采用无接触的模式，为了确保与用户递送时保持2米的安全距离，自己都会提前打电话沟通，每送一单也会对配送箱进行清洁和消毒。“毕竟这不仅是对下单的消费者负责，也是对我们自身安全的一个保障。”赵再辉说道。

防疫措施优化助力恢复

12月以来，外部防疫政策的调整也进一步加快了物流通畅的进程。12月13日0点，“通信行程卡”正式下线，一定程度上减轻了卡车司机的运输压力。“今天运货的时候，我一连下了8个卡口，都没有人来查核酸。”满帮的尹师傅表示，从安徽到江西这条路自己跑了1年多，在此之前，每一次跑货得提前卡点做好核酸，查好途经的高风险地区并绕道行驶。

12月6日，北京市人民政府办公厅印发的《北京市积极应对疫情影响助企纾困的若干措施》指出，北京将加快办理重点物资运输车辆通行证。货拉拉平台数据显示，12月第一周内，平台整体订单量环比增长超过13%。其中，北京地区单量出现了环比20%的涨幅。

“随着政策的放开，压在一线物流人员身上的担子并不轻。”物流行业专家杨达卿认为，当前物流行业需要尽快落实国务院优化防控措施的“新十条”，在物流高风险从业人

员上给予核酸绿色通道，针对一些物流场站、分拣中心等物流枢纽需要落实快封快解，不宜长时间封控。

据国家邮政局介绍，经过持续工作推进，目前全国大部分地区堵点卡点已有效疏通，行业正在快速恢复有序运行。

眼下，各个企业也纷纷调动自身资源进行北京地区快递物流复工复产的应急预案准备。“除了基本的早、中、晚三次消杀和一天两次的健康测温，我们还建立了食宿安全保障组来确保一线工作人员的物资充足。”德邦相关负责人向北京商报记者透露，复工第一天起，德邦的食宿安全保障组就时刻储备着水源、口罩、消毒液及相关抗病毒抗流感药物等物资，保证员工一旦暴露在病毒风险中，能够随时得到保障。而北京的顺丰网点也在近日宣布将会对经过网点的每票快件进行3次消杀，并在送件前提前与客户沟通，尽量把快件放至快递柜，减少人员接触。

另一方面，各家企业也对一线工作人员进行补助。近日，圆通宣布除了为快递小哥在衣食住行上增设关怀之外，还为有困难的一线网点进行相应的考核减免，为有困难的一线网点和员工设置防疫、防寒派费补贴。闪送也在站点内为一线配送员提供了包含口罩、消毒液、退烧药等日常防疫物资在内的防疫包，并为所有闪送员免费提供“疫情保障专项险”。

“各家快递企业都希望在最后十多天里冲刺2022年的最终业绩，所以复工后快递物流行业的工作量预计很快会恢复。”快递物流专家、贯铎资本CEO赵小敏预计，随着各家企业的应急预案以及资源周转逐步到位，预计最快下周一，北京地区的物流行业就有机会恢复正常。

北京商报记者 何倩 乔心怡

