



韵达快递员正在与客户联系送货

由于多重因素叠加影响，近期北京“最后一公里”的快递派送压力加剧。据悉，12月15日至18日，连续4天每日快递揽投量保持在1500万件以上，其中投递量均在1000万件以上。面对快递高峰、疫情冲击和冷空气影响等多重难题，快递小哥和同城配送骑手们仍坚守在北京的街头巷尾，保障日常生活物资配送。他们不畏严寒，为市民送来浓浓的冬日温暖。



德邦快递员抵京驰援

# 寒冬里，有他们送来的温暖

## ——本市快递小哥暖心配送纪实

□本报记者 余翠平

### 最多的时候一天派送1100多件包裹

郭巧飞是中通北京丰台马家堡网点快递员。她是这个行业少有的女性快递员，也是两个孩子的妈妈。

随着疫情防控“新十条”的发布，又恰逢“双十二”，快递揽收量和投递量迅速上升。快递一线业务员面临高强度的工作压力和疫情影响，郭巧飞所在的网点只有一半左右的快递小哥还坚守在工作岗位上。

上周，郭巧飞负责派送的区域每天大约有400-500件包裹，近日身边同事陆续生病，工作量一下子翻了番，她每天要派送1100多件包裹，早晨5点就得起床，一直忙碌到晚上十一二点。郭巧飞说，以前一天固定两次派送，现在是只要三轮车空了就赶紧回网点装货，延长夜派时间，派送效率也提高了不少。在派送过程中，她时不时地还会接到客户催促包裹的电话。很多客户居家隔离中，他们最需要的是退烧药品、生活必需品。“眼下正是最需要我的时候，冷点、辛苦点没关系，自己做好防护，给快件做好消毒，优先派送药品、消毒液和生鲜物资，能多送点就多送点。”她告诉记者。

董辛鹿是中通北京通州运河网点快递员。他在疫情期间主动申请担当社区志愿者，为中仓街道西上园社区1、2两个区共21栋居民楼派送快递的同时派送生活物资。他被中通公司评为“飞毛腿”快递员，还荣获了2021年度“五星快递员”称号。

董辛鹿所在的快递网点近20位快递员陆续感染，目前已有80%快递员返岗。上周，董辛鹿所在派送区域每天大约有400件包裹，本周包裹超过上周1倍。他每天都是早早地从家里出门，到网点整理包裹，穿戴好防寒衣物后就骑着三轮车到社区派送。在分拣快递过程中，他会把药物和生活用品优先分拣出来放到一边，装车时放到最外侧，方便第一时间给客户派送。他说：“这个时候大家最需要的就是退烧药和消毒水，我会第一时间送过去。将心比心，生病太难受了。”董辛鹿自己经历了感染后，对大家催促包裹、着急用药的心情特别能理解。

### 全市快递企业全力保障寄递服务畅通

针对北京地区快递行业派送延迟的情况，兔喜生活+表示，目前北京800余家兔喜生活+末端门店均正常运营，保障民生物品快递及时接收。此外，针对消费者取



顺丰快递员逆风驰援，共克时艰

件不及时可能造成的快件滞留，兔喜将提供免费保管服务，同时对门店进行扩容增量，通过清理包装废物、适时适度调整商业面积、临时租借门店等措施，保障快件库容最大化，并优先保障生活必需品、药品等配送，避免积压情况。

当前，中通正在加快统筹全网资源，保障平稳过渡业务高峰，通过成立旺季专项小组、设立帮扶基金、加强人员招聘、调配各方运力等方式，帮助冒雪奔忙的网点恢复产能，保障寄递渠道畅通。

为了保障北京的物流配送，尤其是药品配送，12月14日22点25分，菜鸟M2C&裹配事业部紧急召开“援京动员大会”，各大区克服重重困难，在属地疫情严峻的情况下依然积极调动资源。与此同时，快递员也主动请缨加入援京队伍，16个小时集结374位快递员驰援北京，目前已陆续抵达北京，保障北京所有菜鸟快递站点全量开放配送。

近日，德邦快递北京区货量激增，是平日到货的3-4倍，他们通过延长作业时间，增加效能激励，高库存区域制定派件激励，并增加夜派、指定地方存放等形式保障北京市民的快递服务需求。

12月14日晚，德邦从河北、天津两地调集的100名快递小哥连夜抵京，支援北京市内末端派送工作。他们在15日分配至北京朝阳、顺义、通州、大兴、丰台、海淀、房山等地，针对订单较多的区域进行逐一疏通，提高产能，进一步畅通“最后一公里”，后续还会有200名其他省市的德邦小哥陆续抵达北京。

李朝彪是来自廊坊香河县渠口镇营业部的快递员，入职10年左右，第一次来京支援。李朝彪说：“为了更好地服务首都人民，我会尽自己最大努力为他们多送

### 全力以赴把百姓最急需的包裹快速送达

“双十二”伊始，货量猛增。然而，在疫情的冲击下，在最后一公里“战场”上奋战的快递小哥陆续病倒，派送力量严重告急，客户急需的防疫物资和药品配送速度大幅延迟。为保障百姓急需物资快速送达，有这样一支队伍悄然集结，在最缺少派送力量的末端网点承担起百姓急需防疫物资和药品的派送任务——12月14日晚，北京圆通党支部紧急部署，迅速成立了一支由15名党员、积极分子组成的党员突击队，连夜整装出发，专门承担困难网点区域百姓急需防疫物资和药品的紧急配送任务，通过专人急递，把百姓最急需的包裹快速送达，以解百姓燃眉之急。

12月15日，北京最低温度是零下11摄氏度。凛冽寒风中，北京中通劲头火热，230多个一级网点、4000多名在岗快递员、800多家兔喜开启“白加黑”模式，增派人手加速派送，部分快递员工作量翻几番，当天投递包裹超过1000件。“非常状态”下，北京管理中心多措并举，全力以赴保障最后一公里末端投递，并加大对网点和小哥的激励关爱。

中通快递北京海淀上地网点负责人徐志军说：“有不少快递员陆续康复返岗，相信在四五天内就能恢复到常态”。

在北京，针对当下分拣和末端派送人员相对紧缺的问题，北京中通现有在岗业务员开启“夜派”模式，主动延长派件时长，以尽可能缓解积压压力。同时，鼓励已康复的员工早日返岗，优化排班，优先满足药品或生活必需品等紧急快件的寄递需求，争取短时间内恢复正常经营秩序。

韵达丰台区飞宇公司负责人王世俊，今年51岁，2011年接手韵达站点，已是10来年的韵达“老人”了。他每日在公司忙到很晚，恰逢“双十二”业务高峰，派送人手不够，快件到货量巨大。为了让居民早一天收到快件，他还在安排好员工工作的同时，自己也骑上三轮车去送货，每天送货超过200件。

51岁的王世俊每天都要忍着腰腿的疼痛，付出比年轻人更多的辛苦。在他的带领下，站点所负责的区域没有发生快件积压的情况，到达的快件基本上都按时进行派送。“我们辛苦点不算啥，只要能帮百姓需要的快递第一时间送达，解决他们的燃眉之急，我们就很开心了。”王世俊朴素的话语，道出了寒冷天气下奔波在大街小巷所有快递员的心声。



中通快递员正在送货

货。”

在后勤保障方面，德邦为来京驰援的快递小哥安排好酒店住宿，提供防寒棉大衣，准备酒精、消毒液、防护服、口罩等防护物资，为快递小哥们保驾护航，让他们无后顾之忧。

为应对当前首都快递业面临的压力和挑战，顺丰总部第一时间发动全国各地一线小哥支援北京，近500名顺丰小哥闻令而动，迅速集结至北京进行一线收派作业……目前，京东、顺丰、德邦、丹鸟、极兔、圆通等企业已派出超过2300人增援北京的投递服务工作，人员力量得到及时补充。