

上海市快递行业

党建、文明创建工作简报

2022 年第 56 期（总第 407 期）

上海市邮政管理局党建办、文明办编

2022 年 12 月 26 日

有的小哥也阳了，上海快递公司如何弥补运力不足问题？

12 月 20 日，记者采访上海各快递企业和电商平台发现，受疫情影响，陆续有快递员和配送员因为“阳了”需要休息，同时因为年底大促和春节临近，快递业面临旺季派件高峰，目前快递企业出现了一定的运力紧张情况。

如何弥补小哥们感染新冠后面临的减员问题？上海市邮政管理局表示，已动员邮政快递企业制定工作方案和预案，采取多种措施，合理调整运能运力，最大限度调配人力物力资源。目前，各平台已经通过内部支援、积极招新、集中配送等方式来缓解运力不足问题。

“一些快递员‘阳了’，我们很缺人。”12 月 19 日、20

日，上海多家快递公司基层网点负责人和快递员向澎湃新闻记者表示，目前网点快递员有一些“阳了”后，存在人手紧缺问题。

有快递企业内部人士向记者坦言，目前各快递公司确实碰到了困难，春节前可能都会面临运力紧张的问题，市民心中应该有一个预期，在春节前快递的时效基本不会恢复如初，但目前各大企业都在想办法，通过招新、派费补贴等措施尽力保障寄递渠道通畅。顺丰快递表示，上海顺丰已开启相应资源的储备工作，比如储备相应 N95 口罩、一次性手套、药品和住宿场地。在人员支援方面，上海顺丰已启动内部支援机制（包括办公室人员、跨区域网点人员等），每日根据困难网点的件量及人员情况，公司调度统筹安排内部支援，发起调令，通知员工要去支援的网点名称及地址；在员工关怀方面，首先，员工因身体不适无法上班而居家的，给予有薪假保障，给予重症一定额度的关怀慰问；其次，对员工治愈后及时返岗、参与跨网点支援的人员给予不同程度的补贴，针对疫情之下仍然坚守，默默付出的员工，给予不同程度的补贴，同时，将纳入公司荣誉榜以示认可。

中通快递表示，面对可能到来的感染高峰，他们已通过成立旺季专项小组、加强人员招聘、包括新招临时工，调配各方运力来保障寄递渠道通畅。防护方面，提醒快递员派件时要佩戴 N95 口罩和手套，采取无接触派送的方式配送。

圆通快递透露，总部及省区分别设立服务保障专项小组，按区域设置专人全天 24 小时监控集运中心及分公司现场情况。在员工关怀方面，总部设立“员工关爱工作”领导小组及“员工关爱服务中心”，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。

申通快递称，他们提前通过第三方用工合作，加强渠道招聘，储备临时用工等方式补充快递小哥。目前除了上岗前测体温，佩戴口罩等防护要求外，会给小哥配备药品，对于已经生病的小哥安排居家隔离待恢复后上岗。

12 月 20 日，上海市邮政管理局发布消费提示呼吁给予小哥一定理解和支持：当前，小哥们冒疫奔忙，工作负荷重，投递压力大，冒寒奔波，冬季室外作业十分辛苦，可能出现寄递服务时限延迟等情况，请广大用户耐心等待并给予更多的包容、理解和支持。

冒“疫”奔忙！上海邮政人始终勇“疫”前行

当寒冬遇上疫情政策的调整，这几天，身边一起共事的同事越来越少，他们相继发热，变阳……大疫当前，中国邮政集团有限公司上海市分公司统筹抓好疫情防控和生产经营，越来越多的邮政人进入“天选”行列，以“国家需、邮

政在”的责任担当，充分发挥托底保供保通保畅“主力军”作用。全市邮政员工团结一心、冒疫奔忙，以坚决态度、严格举措、果断行动，全力以赴保障窗口运行和邮政服务安全稳定，为城市的正常运转加“邮”助力。

一是多措并举，确保应投尽投。疫情防控政策调整期间，上海邮政积极动员，制定上海邮政疫情防控与旺季生产专班保障方案，确保全市生产运行不中断。自“双十二”以来，全市日处理量保持 150 万件以上，日投递量保持 100 万件以上，全力保障特快重点邮件时限达标，生产运行平稳有序。

二是医邮合作，满足市民急需。随着疫情防控政策的不断优化，互联网医疗服务模式广受市民青睐，上海邮政与上药集团和国药集团在有效打通特殊时期市民配药“绿色通道”的基础上，进一步深度融合，让市民足不出户享受专业医师线上复诊、续方开药、快递送药上门的一体化便民医疗服务。目前“互联网医院”栏目已登录随申办 APP 中首页第一栏，已有 25 家医院接入，上海邮政已成功对接 25 家，覆盖率 100%，日均业务量达 4600 件。同时，上海邮政抓住防疫及冬季中药进补契机，以药厂、医院中医科室和地段医院为突破口，通过改良包装设计及次晨达、主动客服，提升客户体验。10 月起新增开发药厂 6 家，医院 16 家，日均单量达 4000 件以上。

三是关爱员工，强化支撑保障。上海邮政坚持以人为本

加强员工关心关爱力度，市分公司工会已采购体温计等物资下发到各单位，并拨付经费到各基层工会，由各基层工会根据实际情况购买慰问品，现场慰问一线员工。此外，市分公司后勤中心也多方筹措，紧急采购一批药品、N95 口罩，为邮政员工添一道防护，增强全员战疫情保生产促发展的信心。

“包裹里可能是患者急需的物资”

陈肖颖是中通快递上海浦东浦兴网点的一名女快递员，同时也是浦东东陆路兔喜生活+门店的负责人。进入 12 月以来，她所在的区域迎来快递业务高峰，末端派送压力增大。伴随快递业务高峰而来的，还有疫情。她也不知道怎么就感染了。昏昏沉沉之中，陈肖颖总是来来回回想起一堆问题：“每天这么多快件，能不能按时送达，门店里五六百人进进出出，安不安全？”

其实，在她休息的日子里，丈夫和弟弟已经承担起门店的运营，等于是全家齐上阵。四天半之后，刚刚康复的陈肖颖重返工作岗位。没想到，她的丈夫此时却接力“阳”了，去网点安排的酒店里休息养病。

包裹入库、客户取件、上门派送、快递收寄……顾不上康复后要多休息，陈肖颖带上弟弟两个人连轴转，忙起来连

吃饭喝水的时间都是控制好的。“我之前忙得连药都忘了准备，还是我妈在电话里提醒我买药，给我从老家寄了点过来。”

再苦再累，工作总要继续。不大的门店仓库内，陈肖颖正在给新来的快递包裹办理入库。她最近明显感觉到，医疗物品的数量开始增多，比如药品、消毒液、口罩等。接到的电话也越来越多：“小陈啊，我‘阳’啦，快递你能早点送来吗？”

目前她所负责的区域，已有 50 余户阳性住户。“他们的快递只要到达我们门店，我都会第一时间配送，让他们尽早拿到。因为包裹里可能是他们急需的物资，自己‘阳’过，更知道这些物资的宝贵。希望他们早日恢复健康。”为了互相安全起见，她都是赶到客户家门口，把东西放下，敲敲门，安静地离开。为了提高派送效率，陈肖颖还与同事通过延长夜间派送时长等方式，实现快递“日清”。

“其实我觉得，现在这种特殊时期，我们这行每个人都在全力以赴。”晚上八点多，陈肖颖清点好一批包裹，放入电瓶车后的大筐里，戴好头盔和口罩，又出发了。

“都是居民急用的东西，要想方设法派送过去！”

“这几天一直是一个人干几个人的活儿。”12月20日21:30，圆通上海市静安区恒丰路网点快递员赵子龙结束了当天的派件工作，而这已是一周以来他“收工”最早的一天。

赵子龙所在的网点共有32名派件员，因不断有人感染新冠后居家隔离，目前在岗的派件员只剩下12人。人手减了快件量并没有减，每人的派送件从300票迅速增加到600票，最多甚至到1000票。

恒丰路网点从陆续减员至今，网点极少有积压件。为了保证派件时效，这段时间赵子龙和同事们一直连轴转，有几天凌晨2点了还在送件。而这也已成为上海各圆通网点的日常。

早上6:30到网点，先在门口测抗原，抗原阴性后才能进入网点，然后接车、卸货、分拣，检查好车辆后装上满满一车快件开始小区域派送……最近一周以来，赵子龙每天都重复着这样的“工作流程”，与以往不同的是，以前他只需在自己负责的小区域内派送即可，而现在则要“跨区”派送。

今年33岁的赵子龙已经有着9年多的快递从业经验，是一位“资深”快递小哥，他坦言：“连轴转，经常忙得顾不上吃饭，每天只睡三四个小时，很累。”

“15号那天我送了1200多单，18号送了800多单，20号也送了700多单。”派件量增加的直接结果就是工作时间

拉长，17 日赵子龙早上 6:30 到网点后就一直忙着派送，一直送到 18 日凌晨 2 点，“因为送太晚了，还被客户骂了。”

每天起早贪黑骑着电瓶车在大街小巷穿梭，再加上近期不时有冷空气影响上海气温较低，赵子龙的耳朵和手上都已生了冻疮，但他仍在默默坚持着。

在派件员加班加点的同时，恒丰路网点负责人杨忠也在忙着派件。“现在我们网点的客服、驾驶员、操作工等等都在派送快递。”杨忠介绍说，为了保证派件时效，除了 12 名派件员外，网点的其他在岗人员也都加入派送队伍，“目前一共 18 个人。”

杨忠透露，虽然日均 8000 票的快递量和平时差不多，但随着人员减少，网点的派送压力也越来越大。“这个压力和‘双 11’高峰是不一样的，‘双 11’高峰只是加量，从一户 1 个快递到一户 5 个快递，增加的只是分拣的时间，派送起来是一样。但现在是一个人从本来送 5 个小区变成要送 10 个小区，不但量大了，派送的区域也大了，而且很多是不熟悉的区域，所以派送难度要比‘双 11’高很多。”

杨忠说，最近粮油、生鲜、水果等食品类保供物资特别多，都是市民比较急需的。“虽然压力很大，我们还是要在保障自身安全的前提下，把这些件全都送出去。”杨忠说。

就在发稿前，赵子龙告诉我们，他刚刚也倒下了，“没有发烧，但身体沉重、头疼。”杨忠命令赵子龙好好卧床休

息，自己则和几个业务员分摊了他的 700 多件包裹，“特殊时期，一定要彼此帮一把，几个即将康复的员工已经磨拳擦掌，我让他们再等等，一定要好利索。”

圆通上海市静安区康定网点负责人朱梦雪有孕在身，前不久也感染了新冠病毒，这两天刚刚“转阴”，她又回到了网点，兼起了网点客服的工作，“首先我会照顾好自己，做好各项消杀工作，并把自己的工作环境和快递员隔绝开。也希望市民再给我们一点点耐心和时间，我们会尽快把包裹送过去。”

目前，圆通在上海的两个集运中心和两个城配中心均运转正常。圆通将进一步合理调整运能运力，最大限度调配人力物力资源，持续对快件和设施设备、作业环境做好消杀工作，尽力保障平稳度过业务高峰和疫情考验。

每天有人“倒下”，也有人回来…

上海快递外卖员：今年春节还是不回家，再顶一顶

在上海大大小小的马路上，无数快递外卖员们正在奔忙。他们可能配送有些延迟，可能匆匆放下来不及打招呼就前往下一个目的地，疫情、降温以及即将到来的元旦、春节假期，让快递行业压力陡增。随着防疫政策调整，今年春运不再号召“就地过年”，但他们中的不少人却为了这座城市依然选

择不回家，“今年情况特殊，我过年不准备回家了，和往年一样坚守岗位！”

12月22日16时，申通快递上海长宁中山公园网点内，39岁的快递员蒋均毅正在紧固电瓶车上大大小小的快件。“这箱是消毒水，这箱是口罩，这些散件是一些药品。你看，布洛芬，散利痛……”蒋均毅一边说，一边戴上头盔准备出发送件，“最近日均送件量增长不少，以前一天350件左右，最近可达500件，其中不少是药品和防疫物资。我本来是负责长宁路江苏北路路口区域的，最近网点里有些快递员发高烧在家休息，他们‘包干区’内的快递也由我们这些还在岗的快递员负责。今年情况特殊，我过年不准备回家了，和往年一样坚守岗位！”

网点负责人王伟告诉记者，最近网点面临不小压力。“从12月中旬开始，网点陆续有员工开始出现感染新冠肺炎的症状。我们及时安排员工休息，待症状缓解、身体好转后再上岗。”记者了解到，该网点正常情况下有近20名快递员，目前减员4名，其余人员均在岗送件。

除了“减员”压力外，“增件”压力也不小。王伟告诉记者，中山公园网点以往日均送件3000件左右，最近达到了4000多件；他还负责申通快递静安大田博华网点，平时两个网点加起来日均送件5000件左右，最近达到7000多件。“其中不少都是医药物资，比如各种感冒药、止痛药、口罩、

消毒水等，占到网点送件量的四分之一左右。客户着急催单的，也多为医药物资。”

“减员增件”的情况下，快递末端工作量显著提高。相关负责人告诉记者，为了应对这种情况，各网点都要确保当天快件当天清零，同时尽量优先派送医药物资。“我们的分拣卸货时间提前了，从7：30分提前到6：30分，这样每天7点就能派送第一批物资；快递员下班时间也延后了，在岗人员每日23点后下班也很常见。”王伟说。

中通快递上海南站网点负责人杨波告诉记者，该网点正常情况下有60名快递员，目前正常上班的有50多名，其余人员均因病在家休息。“有的快递员被感染后，经过一段时间休息完全康复了，在确保安全的情况下即可继续上班。虽然每天都零星有人‘倒下’，但也陆续有人完全康复、回到工作岗位，大家都在前赴后继。”

陈肖颖是中通快递上海浦东浦兴网点的一名女快递员，同时也是浦东东陆路兔喜生活+门店的负责人。这个27岁的安徽姑娘，今年11月刚刚和丈夫创业，开了这家快递末端门店。他的丈夫也是快递员，现在两人在继续送快递的同时，开始负责门店附近两个小区快递包裹的收寄和投递。

伴随快递高峰而来的，还有疫情，她也不知道怎么就感染了。昏昏沉沉之中，陈肖颖总是来来回回想起一堆问题：“每天这么多快件，能不能按时送达，门店里五六百人进进

出出，安不安全？”

其实，在她休息的日子里，丈夫和弟弟已经承担起门店的运营，等于是全家齐上阵。四天半之后，刚刚康复的陈肖颖重返了工作岗位。没想到，她的丈夫此时却接力“阳”了，去网点安排的酒店里休息养病。“这个病毒还真是，总给你留一个劳动力。”陈肖颖笑着说。

包裹入库、客户取件、上门派送、快递收寄……顾不上康复后要多休息，陈肖颖带上弟弟两个人连轴转，忙起连来吃饭喝水的时间都是控制好的。“我之前忙得连药都忘了准备，还是我妈在电话里提醒我买药，给我从老家寄了点过来。”

不大的门店仓库内，陈肖颖正在给新来的快递包裹办理入库。她最近明显感觉到，医疗物品的数量开始增多，比如药品、消毒液、口罩等。接到的电话也越来越多：“小陈啊，我阳啦，快递你能早点送来吗？”

目前她所负责的区域，已有 50 余户阳性住户。“他们的快递只要到达我们门店，我都会第一时间配送，让他们尽早拿到。因为包裹里可能是他们急需的物资，自己‘阳’过，更知道这些物资的宝贵。希望他们早日恢复健康。”为了互相安全起见，她都是赶到客户家门口，把东西放下，敲敲门，安静地离开。为了提高派送效率，陈肖颖还与同事通过延长夜间派送时长等方式，实现快递“日清”。

杨波说，“不少快件是药品、口罩。我们的快递员每天要忙到 23 点以后，早上 5 点多就出来送货了。大家也会互帮互助，没啥怨言——自己健康的时候，就帮生病的同事送货；万一自己‘倒下’了，在岗的同事也会帮忙送货的。”

圆通速递上海嘉定东部网点负责人许镇对记者表示，最近网点快递员工作时间明显延长，几乎人人都要忙到深夜。“以前正常时，网点有近 30 个快递员，现在只有不到 10 个快递员在岗，这种情况已经持续了近一周时间。能继续在岗的员工都会坚持，确实无法坚持的，我们会安排员工回家休息，等康复后再返岗。”

陈肖颖继续每天忙忙碌碌，但留在老家的一双儿女，始终是她的牵挂。每天忙完了，她都要打个视频电话，关注孩子们的网课和作业，更关心他们的健康情况。有次儿子忍不住问她，什么时候回来帮他过生日。她一下答不出，鼻子有些发酸了。

“其实我觉得，现在这种特殊时期，我们这行每个人都在全力以赴。你知道吗，我老公说他已经好了，现在开始在网点干活了，我也得继续加油啊。”晚上八点多，陈肖颖清点好一批包裹，放入电瓶车后的大筐里，戴好头盔和口罩，又出发了。

王伟告诉记者，最近网点每天都会为员工提供红糖姜茶，还会为大家准备鸡蛋、牛奶等补充营养。“支撑到位了，

不少快递员表示今年春节不返乡，继续留在工作岗位上！”

在中通上海南站网点，29 岁的卢建波已送了 7 年快递。他告诉记者，今年 4 月时，他曾感染新冠肺炎，后来痊愈。目前，他每天的送件量为 500 多件。“很多人会网购药品，从包装盒上可以分辨出来，对于药品等医疗物资，我们会优先派送。公司每天早上都会给我们发放抗原检测试剂盒、N95 口罩以及相关药品。从 2018 年春节开始，我就不回老家过年了，今年我也已经决定了，春节不打烊，继续留在岗位上工作！”

卢建波的同事冯兴阳也表示，每年春节都是运力最紧张的时候，他今年的打算和往年一样——留在公司不返乡。“不回家过年了，这段时间运力紧张，准备再顶一顶！忙完这阵后我们随时都能请假回老家，公司会把假期补给我们，到时再回家也一样。”

“阳康”返岗的上海快递小哥杨康：

希望大家也都速速“阳康”

疫情新阶段，社会人群“阳”者多，快递服务需求激增。近期，已有大批快递小哥“阳康”返岗。快递小哥杨康是中通快递上海闸北三部网点的快递员，来自江西上饶，在中通快递工作已将近 5 年。“我主要负责上海中医院附近几条街

道和住宅区的派送，前几天刚刚返岗，现已回到正常工作中。”

杨康告诉记者，大约在9天前的晚上，自己在结束了一天的工作后感觉身体有些不对劲，担心自己可能阳了。“当时还不是很严重，不过第二天早上我起来的时候就发现全身酸痛，还伴有一点低烧。我立马打电话告诉领导说我可能需要请个假，然后休息了半天，感觉稍微能动一点以后去做了核酸和抗原，果然是阳了。”

“不过我的症状不是很严重，在家休息了三天就好了。其间公司也送了几次药过来，有布洛芬、连花清瘟什么的，我同事还有一些客户也有打电话关心过几次情况。现在症状消失、身体康复了，我就返岗工作了。”

杨康表示，回到工作中以后，头两天的业务量比较大，主要是补发自己在休息几天的时间里遗留未发的快递件。此外，他也感受到近段时间的快递单比往日多了。“我最近送的最多的是水果和一些吃的，比平时的量大概多了30%，另外像药品、抗原之类的也比较多。可能这几天大家都不大愿意出门，我在大街上很少看到人了，小区里面走动的人也不多，买东西都网购了。”

杨康说，“我公司的同事大部分人都已经返岗了，我这几天在公司里看到很多人都在。现在快递件多，大家都在抓紧时间派送，一方面为自己多跑一点业务量，一方面也是为

客户早点拿到货。”

“对我来说，我觉得疫情一点都不可怕，希望大家能保持平常心面对，有不舒服就好好休息、吃药，很快就能度过。同时，我也希望卧病在家的小伙伴们能够像我一样，速速阳康。”杨康说。

报：国家邮政局精神文明建设指导委员会

上海市精神文明建设委员会

上海市快递行业精神文明创建指导小组

上海市邮政管理局精神文明建设委员会

送：上海市文明办，上海市建交党委办公室，上海市建交系统文明办，上海市交通委文明办，上海市邮政管理局各处室、管理局、文明办，上海市快递行业协会，各快递企业
