

文章编号: 1007-5399(2020)05-0004-03

# 疫情防控常态化背景下 邮政寄递业务的场景化服务策略

张金成

(石家庄邮电职业技术学院, 河北 石家庄 050021)

**摘要:**梳理了疫情期间邮政企业发挥的支撑作用与典型案例,分析了疫情防控常态化背景下寄递业务需求的新特点以及面临的新挑战,基于邮政寄递服务同时抓好疫情防控和安全生产的重要意义,探讨了疫情防控常态化背景下邮政寄递业务的场景化服务策略。

**关键词:**疫情防控;寄递业务;场景;服务策略

**中图分类号:** F61 **文献标识码:** A

当前,新冠肺炎疫情在境外持续扩散蔓延,境内疫情也面临输入性风险和反弹的可能,在疫情防控逐渐进入常态化的背景之下,全国各行各业一手抓疫情防控,一手抓复工复产。邮政企业作为支撑国民经济发展的基础性、战略性、先导性产业和社会公共服务部门,在此次疫情防控中,始终牢记“人民邮政为人民”的初心使命,以可靠的服务为防控物资保障和经济社会运行提供了有力支撑。全面梳理前期典型案例和成功做法,准确把握疫情防控常态化之后寄递业务需求的新特点以及面临的新挑战,并针对疫情常态化防控背景下的不同需求场景精准施策,对于邮政企业在后疫情时代同时抓好疫情防控和安全生产,充分发挥好“主力军”和“国家队”的作用,全力保障人民群众所需的寄递服务意义重大。

## 1 疫情期间邮政企业发挥的支撑作用与典型案例

在此次新冠肺炎疫情防控期间,全国邮政企业一手抓防控,一手抓生产,截至2020年4月,累计承运、寄递疫情防控物资5.63万吨、包裹1.6亿件,发运车辆1.97万辆次、货运航班313架次,有效缓解了运输紧张的局面,有力支撑了防控物资保障和经济社会运行,为打好疫情防控阻击战发挥了“主力军”和“国家队”的重要作用。

与此同时,全国邮政系统涌现出一批优秀的典型案例和成功做法。例如:青海邮政充分发挥“线上+线下”渠道优势,以小区、社区为重点服务对象,在邮乐网上线急需生活物资40余种,积极开展同城蔬菜配送服务,青海邮政果蔬同城配送完成了24 600斤蔬菜水果的配送服务。重庆邮政与重庆医科大学附属儿童医院合作,为续诊患者提供线上续方的药品配送服务,由邮政投递员直接送药到家。中国邮政电商平台为多地农户搭建农产品供需平台:受疫情影响,湖北省

秭归县种植的血橙大量滞销,与此同时,武汉市场面临的却是水果供给不足,湖北邮政借平台优势搭建的供应链使两地完美对接。从与供应商洽谈到产品上线只花了不到21个小时的时间,截至2020年3月底,已成交6 000余单。

## 2 疫情防控常态化背景下寄递业务需求的新特点及面临的新挑战

### 2.1 疫情防控常态化背景下寄递业务需求呈现新特点

疫情防控常态化背景下,居民对超市、本地生活服务、有配送能力的电商平台的消费需求旺盛,由此带来的高频次消费和高密度配送催生了以“宅经济”为代表的新消费模式,寄递业务的需求特点也呈现出新的变化。

一是无接触配送需求成热点。为了尽量减少人员接触带来的新冠肺炎传染风险,无接触配送近乎成为寄递行业的标配,智能快递柜也因此受益,快递入柜率较往年同期增加了2倍多。

二是品类需求更为集中,其中防疫物资的销售主渠道逐渐由线下转移至线上。防疫物资、生鲜冷链、药品的寄递需求增长迅猛。防疫物资的销售主渠道由线下转线上,由于多地防疫物资快速脱销,很快由本地药店销售为主转变为渠道(平台)销售为主。

三是本地民生物资需求增长迅猛。以“菜篮子”为代表的本地民生物资需求暴增,商超配送、农产品产地直递等寄递需求逐渐成为主流。随着人们生活方式的转变,居家做饭、线上学习、线上办公比以往更多,厨房用品用具、书本教材、药材药品等民生物资寄递需求增加明显。

四是不同场景的寄递需求呈现出差异化趋势。防疫区(隔离区)、城市居住区、城市办公区、农村居住区、农村办公区等不同作业场景的寄递需求特点以及对无接触寄递需

求的紧迫程度都呈现出明显的差异化趋势。

## 2.2 疫情防控常态化背景下邮政寄递业面临新挑战

一是随着全社会复工复产的不断推进，发生聚集性感染的风险相应上升，作为接触面广泛的社会公共服务部门，邮政企业安全生产的压力更大。邮政行业涉及人口流动、人群聚集、面对面服务、消费者情绪等诸多复杂因素，与制造业等其他行业相比，邮政寄递业涉及的问题更多，面临的情况更复杂，疫情防控的难度更大。

二是疫情期间，国内部分地区交通物流受到管制和限制，加之国际入境管制措施，增加了寄递业的各项成本。受疫情影响，各地交通运输管制力度和管制范围都比平时更大，部分省际省内公路还未完全恢复或需要审批，部分社区和乡村仍存在“最后一公里”投递障碍，增加了寄递业的运输成本、时间成本、管理成本和协调成本。

三是人员与防疫、防护物资短时间内可能出现不足，给工作安排带来新的困难和挑战。随着全面复工复产的推进，人员短期内可能出现缺口，消毒剂、防护服、测温枪等防疫、防护物资采购难度加大，也可能出现不足。由于各地采取的隔离、交通管制、封闭等防控措施不一，造成部分外地员工难以按期返岗，而外地员工返回后可能还需要按规定隔离一段时间，不能立即返岗，这都给工作安排带来了新的困难和挑战。

## 3 邮政寄递服务抓好疫情防控和安全生产的重要意义

邮政寄递服务是先导性、基础性的支撑服务，是各级政府统筹推进疫情防控常态化和加快恢复生产生活的重要依靠力量和有效抓手，邮政企业应认真践行“人民邮政为人民”的初心使命，在全社会推进疫情防控和复工复产中走在前列、当好先锋。疫情防控常态化背景下，邮政寄递服务同时抓好疫情防控和安全生产具有非比寻常的重要意义。

首先，邮政承担着社会基本公共服务功能，在疫情期间抓好疫情防控和安全生产，可以充分发挥邮政网络优势，确保医疗防疫物资及时运送，确保营业、投递、网路运输等环节科学有序防控，确保邮件正常收寄投递，确保邮路安全畅通。

其次，疫情期间，邮政营业、投递不停业，复工复产要先行，而邮政的行业性质，又决定了邮政工作要接触大量人员，邮政的窗口营业、邮件运输和投递服务都要与人接触，邮政的营业员、驾驶员、投递员等都属于易感人群，因此邮政更要高度重视，必须下大力气抓实抓细疫情防控和安全生产工作。

再次，交通运输是“先行官”，邮政寄递服务又是现代化交通运输体系的重要组成部分，是经济社会发展“大动脉”“微循环”的重要组成部分和重要担当者，邮政寄递服务是先导性、基础性支撑服务，也是各级政府有效抗击疫情、全面恢复生产的重要依靠力量和有效抓手，必须同时抓好疫情防控和安全生产，在全社会推进疫情防控和复工复产中走在前头、担当作为。

最后，国外疫情防控形势依然复杂严峻，国内疫情反弹风险不容忽视，全面复工复产后邮政安全生产还面临一些问题和挑战，必须坚持问题导向和底线思维，狠抓疫情防控不放松，紧抓复工复产不动摇，不能存在厌战思想、侥幸心理、松懈心态，要在大战中牢记“人民邮政为人民”的初心使命，在大考中交出合格答卷，夺取疫情防控、安全生产和企业经营发展的全面胜利。

## 4 疫情防控常态化背景下寄递业务的场景化服务策略

### 4.1 疫情防控常态化背景下的场景划分及寄递需求特点

疫情防控常态化背景下的场景可细分为防疫区（隔离区）、城市居住区、城市办公区、农村居住区和农村办公区。

不同场景下的寄递需求特点显著不同。防疫区（隔离区）主要包括定点防疫医院、非定点防疫医院、隔离酒店等，寄递需求特点是无接触配送需求很高，人员密集性很强，日配送需求大，尤其是医药用品和快速消费品需求旺盛。城市居住区主要包括用于居住的城市居民住宅小区、家属院（楼）等，寄递需求特点是无接触配送需求较高，人员密集性较强，日配送需求较大，尤其对蔬菜、水果、生鲜等食品和日常快速消费品需求量大。城市办公区主要包括用于办公或商业用途的工业园区、办公楼、写字楼等，寄递需求特点是无接触配送需求较高，人员密集性较低，日配送需求较小，主要对办公用品、文教用品等需求量较大。农村居住区及农村办公区一般都投递到农村办公区如村委会，其寄递需求特点是无接触配送需求较高，人员密集性不强，日配送需求不大，主要是党报党刊、电商平台的日用品配送。在实际配送难度方面，疫情期间农村因交通运输管制更为严格和末端配送设施及网点布局尚不完善，配送难度往往大于城市区域。

### 4.2 基于不同寄递需求的场景化服务策略

既然不同作业场景下寄递需求特点存在显著不同，那么对于不同的作业场景就应当采取最匹配的配送作业模式。目前三种基本的配送作业模式主要包括：公共（投递点）配送模式、定点式智能配送模式以及移动式智能配送模式。不同作业场景与不同配送作业模式的匹配程度及优选次序情况详见表1。

防疫区（隔离区）：适合移动式智能配送模式，具体可包括无人车配送、无人机配送等方式，快递企业在申请合格和保证安全的情况下，可以利用无人车、无人机对医疗防疫区（隔离区）进行精准的无接触投放，例如：2月6日武汉曾面向市内各大医院配备了2辆无人车，每天配送量有10~20单，每单30件左右，主要是医疗用品和救援物资；2月12日顺丰无人机将急需的3.3公斤医疗防疫物资送到了武汉金银潭医院医务人员手中，用时仅7分钟，做到了零接触配送，随后又为金银潭医院27件紧急医疗物资安排了18架次无人机配送，总载重超过70公斤。移动式智能配送模式的核心服务要素是人、设备、软件。

表1 不同作业场景与不同作业模式的匹配程度及优选次序

作业场景	无接触寄递需求紧迫度	作业模式	配送条件	取件效率	推荐程度
防疫区/ 隔离区	无接触寄递需求的紧迫程度高, 对于定点防疫医院、非定点防疫医院和隔离酒店必须全程无接触配送	移动智能配送	无人车: 路况良好, 障碍物较少 无人机: 信号顺畅, 空域飞行条件允许	取件等待时间短	首选
		定点式智能配送	既有的快件箱或是临时设置的智能设备	可以暂时存储货物, 在超过一定时间后需提醒客户取件	次选
		公共配送	投递人员需做好全方位防护和消毒工作	即送即取, 避免直接接触	一般不选
居住区	人员较为密集, 日需求量较大, 对配送要求较高, 有条件的最好全程无接触配送	移动智能配送	小区路况较为复杂, 老旧小区或不规范小区, 难以实现无人车配送, 而城市空域管控更为严格, 审批手续较为复杂	取件等待时间短, 即送即取	次选
		定点式智能配送	可采用共享模式, 多家企业分摊费用	可以暂时存储货物, 超时后提醒客户取件	首选
		公共配送	与社区工作者合作配送, 减少快递员等待时间, 避免非必要性接触	取件时间不受限制, 比较灵活	次选
办公区	人员不太密集, 日配送量不大, 但人员组成较为复杂, 有条件的最好全程无接触配送	移动智能配送	在大型工业园区、学校等可采用无人车配送, 普通办公区可采用室内机器人配送, 无人机在此场景适配性不佳	取件等待时间短, 即送即取	一般不选
		定点式智能配送	利用既有快件箱或共享模式	可以暂时存储货物, 超时后提醒客户取件	次选
		公共配送	设立无接触快件货架, 与大厦保安达成一致, 由保安看守快件, 避免错拿、丢失	需要控制时间, 快递员需在一定时间内送货和取件	首选

城市居住区: 对于安装了智能快递设施的居住区, 适合定点式智能配送模式, 具体包括智能快件箱、智能快递柜等, 目前, 中国主要城市智能快件箱和智能快递柜已经达到40.6万组, 北京、湖北等地甚至开始试行快餐入柜。定点式智能配送模式的核心服务要素是设备、软件。对于不具备智能快递设施的居住区, 适合公共投递点配送模式, 具体可包括快递员直接配送、便民服务点、星配站、无接触货架等方式。疫情期间以及今后相当长的后疫情时代, 绝大部分社区需客户在指定时间到指定地点集中取货, 便民服务点、星配站、无接触货架以及快递的临时揽收派送点将成为不可或缺的选项, 其核心服务要素是人、设备、场所。

城市办公区: 适合公共投递点配送模式, 具体可包括快递员直接配送、便民服务点、星配站、无接触货架等方式, 城市办公区的办公楼、写字楼、工业园区在疫情期间会处于封闭或半封闭状态, 快递企业可与物业方沟通, 在其内部设立无接触快件货架, 在货架上以快递单号进行有序排列, 实现人员快速自取。其核心服务要素是人、设备、场所。

## 5 结语

疫情防控进入常态化背景之下, 全国邮政企业应切实提高政治站位, 始终牢记“人民邮政为人民”的初心使命, 从

疫情防控和社会稳定大局出发, 认真研究不同作业场景下的作业模式特点及优选次序, 有效采取场景化服务策略, 同时佐以企业员工“上岗必检”“归班回检”等疫情防控措施, 确保寄递渠道安全有序, 在抓好疫情防控和安全生产的同时, 全力保障人民群众所需的寄递服务。

## 参 考 文 献

- 1 曾娟娟. 当议后疫情时代寄递市场的竞争. 中国邮政报, 2020-05-14
- 2 徐永森. 全方位协同打造寄递业务综合竞争力. 中国邮政, 2019, 1
- 3 于加祥. 中国邮政寄递业务发展路径探析. 邮政研究, 2019, 1
- 4 张金成, 胡永红. 新常态下全面“提质增效”, 助推邮政企业“转型升级”. 中国经贸导刊, 2016, 26
- 5 张金成, 王为民. 邮政网运转型的对策研究. 邮政研究, 2016, 1

收稿日期: 2020-05-20

作者简介: 张金成(1978~), 男, 河北定州人, 硕士, 副教授, 主要从事邮政企业管理研究。