

文章编号: 1007-5399(2020)06-0007-03

新冠肺炎疫情下的邮政寄递业务发展对策

——以上海邮政寄递业务为例

徐俪励

(上海邮政工程设计研究院, 上海 200080)

摘要: 新冠肺炎疫情背景下, 邮政为国家疫情防控工作和社会经济秩序恢复发挥了重要保障作用。结合上海邮政实际, 阐述了邮政在做好严防严控和安全生产的基础上, 做好经营发展各项工作、确保邮政寄递渠道安全畅通的各项举措, 并针对邮政在疫情防控中暴露出来的不足和未来发展提出了对策建议。

关键词: 新冠肺炎疫情; 物流寄递; 邮政担当; 协同发展

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

岁末年初, 一场突如其来的新冠肺炎疫情给百姓生活造成了广泛而深刻的影响, 在这场战斗中全国各行各业都付出了艰苦卓绝的努力, 特别是邮政行业, 既受到疫情的直接影响, 又奋战在抗击疫情的最前线。

1 邮政在新冠肺炎疫情下发挥的作用

疫情发生以来, 邮政为疫情防控和经济社会运营秩序恢复发挥了重要保障作用。在疫情防控和复工复产过程中, 邮政更是充当了满足百姓生活必需品网购需求和支撑中小微企业复工复产的重要角色。

1.1 停工停产期间: 邮政人负重逆行

在疫情发生初期, 政府采取了推迟复工开学、关闭部分经营场所等一系列措施, 尽量减少人员流动和人员接触, 从而阻断传播途径, 降低疫情蔓延的风险。此时, 大部分企业正处于停工停产状态, 医疗物资需求呈现爆发式增长。在这关键时刻, 中国邮政闻令而动, 不仅在第一时间向全社会郑重承诺: 邮政服务“四个不中断”(即网点服务不中断、机要通信不中断、揽投服务不中断、在线服务不中断), 救援捐助“四个免费办”(即救援物资免费送、上门揽收免费办、个人捐助免费寄、捐款转账免费汇), 而且主动挑起大梁, 承担起最急最难的防疫物资运输配送任务, 发挥体系完备、全程全网、海陆空全方位运输的优势, 利用强大的通关能力, 打造了多条直达疫区的绿色通道, 组织专车专机免费运输防疫救灾物资, 全力做好防疫物资的运输保障工作。邮政人在特殊时期, 坚守岗位、负重逆行, 在紧急防疫物资的运输配送和百姓生活必需品配送服务等方面发挥了不可替代的重要作用, 为打赢疫情防控阻击战贡献了重要力量, 体现了邮政人的使命和风采, 彰显了行业“国家队”的责任和担当。

1.2 复工复产期间: 邮政企业勇当先锋

随着国内疫情逐步缓解, 疫情防控走向常态化, 复工复产成为应对疫情对社会经济发展冲击的根本解决方案。邮政作为社会的毛细血管, 渗透到社会的各行各业和方方面面, 只有当社会的毛细血管充满活力, 才能将养分输送出去, 恢复社会经济的正常运行。邮政充分认识到复工复产的重要性, 全力打通“大动脉”、畅通“微循环”、当好“先行官”, 在保证疫情防控和生产安全的前提下, 作为国有大企业带头复工, 率先突围做出表率, 主动打破各企业之间的壁垒, 同心协力、协同发展、多措并举, 确保寄递服务渠道通畅, 有效支撑了上下游产业链及供应链释放内在活力, 带动电商等中小微企业开工生产, 全力以赴确保国计民生和疫情防控双管齐下。

2 新冠肺炎疫情给邮政行业带来的影响

新冠肺炎疫情爆发以来, 国内外各行各业都受到冲击, 给邮政行业也带来巨大影响。从短期来看, 负面影响明显, 在网路、人员、成本等企业实际运营层面带来多重挑战。长期来看, 负面影响有限, 人们对于邮政重要性的认识进一步加强, 行业向头部企业集中。可见, 疫情对邮政行业的影响是机会与危机并存。

2.1 从行业结构看

邮政行业在此次疫情下加速分化, 头部企业依靠网络的稳定性、体制制度的合理性、服务质量的可靠性等优势, 在行业内地位逐步巩固, 其网络规模优势和抗风险能力得到充分发挥, 而中小型企业受制于规模和抗风险能力, 面临资金周转困境和现金流压力。行业间合作渗透步伐加快, 行业联盟和企业抱团现象涌现, 强化了行业的专业化和网络协同发展能力, 行业长期小、散、乱的局面得到进一步改善, 行业

集中度进一步提升,行业格局趋于稳定。

2.2 从市场变动看

面对突如其来的疫情,许多百姓选择宅家抗疫,主动减少出门次数,降低交叉感染的风险,日常消费模式加速向线上转型,大量消费需求转为线上释放,带来宅家网购数量激增,特别是购买居家生活所需的蔬菜、水果、肉蛋奶等必需品成了突出需求,导致同城生鲜蔬果等冷链物流配送需求旺盛。此时,民营寄递企业迟迟无法按时复工,邮政作为国有企业春节期间不间断运营,因此邮件集中流入邮政渠道,导致疫情期间邮政业务量猛增,甚至高于旺季业务量。

随着国内疫情的逐步缓解,国内各大寄递企业已经全部复工复产,快递包裹揽投能力也逐步恢复。但与此同时,国外疫情的爆发和蔓延引起连锁反应,全球运输网络严重受阻,航空公司大范围减航停航,尤其对美国、加拿大、澳大利亚等路向运能影响严重,国际航空运能大幅消减,跨境物流通关关口关闭,通关效率降低,大量国际邮件运输暂停,国际货运网络通达性削弱,国际邮件业务量断崖式下降。

2.3 从企业运营看

疫情对邮政企业生产经营最直接的影响主要体现在成本上涨、人手短缺、网路不畅三个方面。疫情发生以来,邮政企业一方面开通物流运输绿色通道,不计成本保障民生,全力为全国各地驰援武汉等地的疫情防控物资提供免费运输服务;另一方面购置防疫物资,为疫情居家隔离的员工照常支付薪酬等,企业运营成本急剧上升。

由于疫情在春节假期突然发生,加之重点疫情防控区域封城、封村、高速限行等多方面交通管制的叠加影响,道路通行受阻,大量快递人员滞留家乡,无法按时复工,特别是湖北、河南等受疫情影响较大的省份同时也是蓝领劳动力输出大省。即使返回工作地后,这些人员仍要按照相关规定居家隔离14天才能正式复工复产,为邮政正常运营造成一定的用工缺口。

同时,运输线路暂停、地区性道路封闭使得全国和区域性网络受阻,无法确保邮件时限。大部分小区、商务楼相继实施封闭式管理,限制和阻止邮政车辆通行,“最后一公里”配送困难,末端配送服务面临极大挑战,导致寄递服务和普遍服务不能正常开展,党报党刊和用户信件快件等邮件留存量不断增加,邮件和报刊无法投递到户、投递到人,投递服务效能受到影响。

2.4 从政策变化看

在此次抗疫过程中,邮政对国家安全、经济运行、产业链竞争力的重要性进一步凸显,政府未来在物流枢纽构建、全球物流连接、智慧物流发展等新经济建设方面会进一步出台利好政策。经过疫情考验,目前国内寄递业务规模和业务量不断扩大,实物寄递的社会化程度也更加成熟,行业的自救与恢复能力越来越强。

3 上海邮政打好服务组合拳

为更好地应对疫情带来的挑战和直面未来的行业发展,

上海邮政针对疫情防控和复工复产期间出现的难点问题,打出一套服务组合拳。

3.1 加大安全防疫的投入

上海邮政自疫情发生以来,积极宣贯《新冠病毒防护指导手册》,严格落实疫情防控的主体责任,坚持防控机制、员工排查、设施物资、邮件消杀和安全生产“五到位”,做好口罩、体温计、消毒液等防疫物资的储备和发放,针对营业网点、处理中心等场所以及车辆设备等重要场所和重点部位开展全面消毒,严格规范邮件处理操作要求,对进出作业场地的工作人员进行测温和记录,按照“不漏一车、不漏一人、不漏一货”的原则,维护从业人员的合法权益和职业健康,确保邮政寄递渠道安全畅通。

3.2 全力保障民生所需

为在疫情期间全力保障民生所需,上海邮政积极对接政府“一网通办”,推出服务网上办、审核不见面的税务交管等政务寄递物流服务。受新冠肺炎疫情影响,上海中小学开启了网课模式,为解决师生缺少新教材给学习带来的不便,上海邮政立即响应社会号召,向有教材、教辅配发寄送需求的学校提供足不出户、送书到家服务,满足延期开学期间学生的相关需求,为实现停课不停学贡献一份力量。

3.3 集中力量攻坚克难

为有效缓解疫情期间企业遭遇的用工荒问题,上海邮政一方面通过统筹用工资源、精准排班,组织机关、各二级支撑单位员工成立党员先锋队、党员突击队、志愿者队伍等,统筹做好各下属单位内部人员调度、协调和复用,在做好疫情防控的同时,将人员力量充实到揽投站点、邮件处理中心等基层一线,协助做好邮件分拣、派送、投递等工作,重点保障经营网点、处理中心、揽投前端生产不中断、不延误,灵活开展上下环节及各板块间一线人员借调和共享。另一方面,上海邮政进一步做好招工渠道和平台建设,通过社会招聘临时性、弹性工作等灵活形式的人员增加基层一线劳动力,确保疫情防控与生产运营两手抓、两不误,为疫情防控和复工复产提供有力保障。

3.4 打通“菜篮子”绿色通道

为有效解决疫情防控期间“菜篮子”等民生问题,上海邮政与战略合作伙伴东方CJ电视购物积极合作,采用国内领先的冷链配送模式,配送产品种类涉及大米、食用油、牛奶、净菜、生鲜牛羊肉、海鲜家禽、水果等各类生活必需品,以“基地直采+邮政配送+市民餐桌”的方式,积极开展蔬菜水果同城配送服务,切实保障广大百姓能够吃到放心、可口、充足的蔬菜等农副产品,为上海市民打通了蔬菜运输配送的绿色通道。

3.5 打破行业壁垒协同发展

为大力推进复工复产工作,上海邮政着力加强上下游及行业协同发展,以此缓解疫情期间的运营压力。疫情期间直播带货持续火热,足不出户边看直播边下单,成为许多消费者的新选择,上海邮政顺势而为,保持与上游客户的充分沟通,开展直播营销,积极与电商平台加快营造直播消费新场

景，加强行业之间协同发展，提高网络规模效益和应对风险能力。上海邮政通过与客户供应链的深度协同，在前端供应采购，后端配送规划、资源和库存配置等方面提供更多供应链增值服务，进一步实现产业链的价值升级。

3.6 开辟海运新邮路

为有效缓解航空运能短缺问题，上海邮政积极开拓海运新路径，在集团公司的指导下，探索开通马士基（中国）航运的快船线路，利用上海口岸海运运能充足的优势，确保美国、加拿大、澳大利亚、日本等多个重点路向的班期。上海口岸海运具有舱位充足、时效稳定、成本价廉等优势，有效补充跨境电商航空运输渠道，全力保障上海口岸国际邮件出口运输渠道畅通，不但有效应对了国际终端结算费上涨问题，而且提升了上海口岸跨境电商的市场竞争力。

3.7 提供无接触服务

疫情之下，无接触配送服务深入人心，被消费者广为接受并得到政府鼓励。上海邮政大力推广无接触服务模式，基层投递网点积极尝试采取约投挂号、智能包裹柜、电话预约领取等形式实现无接触服务，通过约定位置，如智能包裹柜、驿站、自提点、流动邮车等方式，进行包裹自提，扭转了智能包裹柜使用率低的尴尬，缓解了“最后一公里”末端配送的运力和安全挑战，纾解了居民收件难、收件慢等困境，为消费者提供日常生活保障。无接触配送的发展丰富了“最后一公里”的功能和商业模式，带来更多应用场景，进一步增强了客户黏性，丰富了物流末端生态，提高了配送服务的安全性。

4 启示和展望

在突发公共卫生事件面前，邮政不再只是一个实物传递的渠道和载体，而是作为国家供应链的基础设施，是经济流通、社会流动、生活保障不可或缺的重要保障。经过新冠肺炎疫情的考验，不论是从国家救灾防灾物资的运输、企业生产供应链正常运作的恢复，还是人们日常生活消费的保障，社会各个方面都充分意识到邮政的作用和重要性，同时也暴露出一些问题值得邮政深刻反思，在变局中思索新的开局。

4.1 建立健全应急物流体系

在面对重大突发事件时，邮政应急物流的组织效率较低，缺少统筹安排和日常积累，还需建立健全应急物流体系。在完善应急物流体系构建的过程中，邮政要以网络为本，推动物流节点的多功能性和多业务兼容能力，加强运力部署的弹性，构造整体连接、局部可调整的柔性网络，加强对网点和运力资源的支持，保障物流网络的稳定性、安全性和可控性。

4.2 打造科技型物流企业

疫情限制了人与人之间的接触，对于邮政人工密集型企业影响较大，暴露了邮政企业自动化、智能化运行水平不高的短板。在未来发展中，邮政企业要持续强化科技投入力度，包括大数据、人工智能和无人机、无人仓等，打造科技型物流企业，构建智能化、自动化和可视化供应链运作体

瑞士邮政收购 notime 公司

总部位于苏黎世的notime是一家提供当日递服务的瑞士科技公司。2018年3月15日，瑞士邮政成为notime的大股东。目前瑞士邮政已收购该公司全部股份，notime成为瑞士邮政的全资子公司。

此次收购有助于瑞士邮政巩固在不断增长的当日递市场的地位。notime专门研究如何优化运送路线，以便利用自行车或电动车在当天、甚至几小时内送达货物。

瑞士邮政表示，有信心更好地与notime实现协同。今后，双方将提高当日递产品的兼容性，并优化流程。此外，notime现有的IT系统涵盖了瑞士邮政的关键需求。瑞士邮政还将继续与notime共同开发IT系统。notime现有企业客户将取得瑞士邮政的新合同。

作为瑞士邮政的子公司，notime提供食品和当日递送服务。notime平台能够助力电子零售商实现从顾客网上下单到配送的整个流程自动化。notime还提供特定时段投递服务：工作人员从网络零售商处取货，直接送达瑞士各城市的终端消费者。

（李素满 译）

系，把科技作为提高企业核心竞争力的有力手段，推动企业从传统物流向智慧物流转型。

4.3 平台开放融合发展

在应急物资的供给和调配中，社会化寄递企业或平台已经展现了强大的应对能力，通过借助开放式的社会化寄递协同平台，打破企业间壁垒协同发展，进一步完善服务链条，携手加深行业协同和联盟，可以实现更大的网络覆盖和价值提升，提高物流的资产利用率和风险应对能力，构建企业多赢局面，为推进行业的长远发展和提升竞争力共同努力。这将是疫情之后邮政面向未来发展所需要思考的重点。

5 结语

经历此次疫情考验，社会对邮政寄予厚望，以往人们对邮政的评判，往往停留在寄递时效快慢、网点多少等散点优势，而这次疫情带来了新的审视视角。国家和社会需要的是敢打硬仗、能打硬仗的优秀企业，不仅仅是具备市场优势的企业，更是能担当责任、整合优势、驾驭优势、综合能力强的企业。疫情过后，邮政的长期整体发展将会迎来一系列机会。邮政要趁势而为，蹚出转型发展的新路，开启人民满意、保障有力、智慧绿色的邮政建设新征途。

收稿日期：2020-08-03

作者简介：徐励（1987~），女，上海人，经济师，主要从事邮政战略与规划、邮政理论研究。