

疫情下包裹安全谁来保护

——快递业常态化防疫调查

本报记者 吉蕾蕾

2021年
我国快递年业务量首次突破
1000亿件
连续**8年**稳居世界第一
日均服务用户近**7亿人次**

“双11”期间
全国邮政、快递企业共揽收
快递包裹**68亿件**
同比增长**18.2%**

12月12日全天

全国邮政、快递企业
共揽收快递包裹**4.6亿件**
同比增长超**20%**
再创历史同期新高

为保障寄递安全
快递物流企业基本建立涵盖

仓储 分拣 运输 配送

全供应链物流环节的
常态化防疫机制及措施

奥密克戎来势汹汹,新冠肺炎疫情时常局部散发。伴随着疫情防控常态化和快递业务旺季的到来,邮政快递行业和快递小哥们正承受着快件数量激增和疫情防控的双重压力。

国家邮政局数据显示,12月12日,邮政、快递企业共揽收邮(快)件达4.6亿件,再创历史同期新高。12月8日,国家邮政局快递大数据平台实时监测数据显示,2021年我国快递业务量已达1000亿件。面对巨大挑战的快递行业,如何保障一件件快递包裹安全地到达消费者手里?

眼下,正值快递业务旺季。国家邮政局最新数据显示,我国快递业日均揽收包裹已超4亿件,日均服务用户近7亿人次。但是,新冠肺炎疫情在全国局部散发,加上北方多地出现雨雪天气,这给快递行业作业和运行带来了很大风险。

前段时间,多地出现快递包装核酸检测结果呈阳性的情况,这让不少消费者对收寄快递产生了担忧:收到的快递包裹安全吗?快递在揽收、分拣、运输、配送过程中会经过哪些处理?收寄快递时又该如何做好日常防疫?对此,记者走访了快递公司、电商平台等进行调查采访。

严格消杀覆盖每个环节

12月3日下午1点左右,两辆满载着邮件包裹的卡车,缓缓停靠在中国邮政速递物流北京市朝阳区分公司工体营业部门口。卸货、装车……几名工作人员开始娴熟地“清空”卡车。负责消杀工作的黄彦强,早已背上喷雾消杀装备,准备给即将入库分拣的快递包裹进行消杀。

“自去年疫情发生以来,对每车快件包裹进行消杀已经成为每天的工作常态。”黄彦强告诉记者,10升的84消毒液最多两天就能用完。

中国邮政速递物流北京市朝阳区分公司工体营业部位于北京市工人体育场附近,主要服务范围包括三里屯商圈和周边写字楼等。“随着业务量逐渐攀升,现在来自新顺处理中心和大平面处理中心的运输卡车每天会来3趟,日均业务量五六千件,高峰时会超万件。”营业部经理张啸寅介绍,为了确保邮件包裹安全,他们一手抓防疫,一手抓服务。营业部一方面会对所有到达邮件进行消杀,并严格落实分区作业、邮件快件及运输工具消杀、做好消杀登记等相关要求;另一方面,鼓励快递员采取无接触方式开展寄递服务,在征得客户同意的情况下,充分发挥代投自提点、智能包裹柜、智能快件箱、货架等功能,并定期对自提点、快件箱等设施进行消杀。

一件快递包裹从发货到签收,要经过揽收、中转、运输、配送等环节。在疫情防控常态化背景下,快递会经历哪些消杀过程呢?记者走访发现,在国家邮政局督导下,目前快递行业已加强全链条的防疫措施,一件快递包裹从揽收到配送,需要经过多道消杀程序。

位于北京市朝阳区的中通快递北京转运中心,每天都会迎来上百辆大货车,将来自全国各地的快件运到北京。货车进场时需要通过的第一关就是消毒。货车完成消毒后,停到相应的卸货平台,打开车门后的车厢直连分拣线,工作人员将快递包裹一个个送上分拣线。

快递包裹进入分拣线后的第一步就是接受专业设备消毒。约1米多高的分子雾化消毒器立在分拣线旁,喷出的消毒雾气逐一包裹包裹。分子雾化消毒器下面装有轮子,可以移动到不同的分拣线旁。

“如果用传统的消毒水,会打湿邮件,容易造成快递面单上的字体消失,所以我们采购了雾化消毒设备。”中通快递北京区域的安全负责人介绍,在中通快递北京转运中心和京南装运中心,日均处理400余万件快件,每个卸货平台均装有电动喷雾器。此外,还会有工作人员背负手动喷雾桶对传送带快件进行重点消毒,每天消耗的消毒水有几十桶。“在卸货之前会对邮件进行消毒,保障进来的物品安全。同一快件在发出去之前,会再次进行消毒,所以快件到达分拣中心前,最起码已经被消毒两次以上。”

此外,分拣中心里还设立了核酸检测点,进京的货车司机都需要持48小时内核酸检测阴性证明,离京前也可以在检测点免费进行核酸检测。在京东物流的仓储、分拣、营业部内,也执行着严格的消杀措施。库区内每天早中晚会进行多次全方位消杀;所有进出车辆都有专人查验健康码、出行码和核酸检测报告,进出的所有车辆和货品都要经过严格消杀,每车每货全部不落,确保消杀防控细节到位。

“快递服务作业点多、线长、面广,防控压力非常大,特别是在如今快件量暴增,行业服务覆盖产业链、供应链等越来越多场景,服务民众越来越多的情况下,快递行业做好防控,直接关系到生产生活安全的诸多方面。”北京邮电大学邮政发展研究中心主任赵国君表示,在疫情防控常态化背景下,快递的主要风险来自客户、快件、作业环节、工作人员等诸多环节,比如快件表面沾有感染物,会给快递员收寄、后续生产各环节以及接收端用户带来风险,并可能由此快件造成多端传播。因此,快递行业在收寄、处理、运输及投递的各个环节都必须执行严格的防控措施。

强化防范重点地区快件

普通的快递包裹通过流程化的消杀措施,基本能保证安全送到消费者手中。但不少人心



①



②



③

图① 位于天津空港经济区的顺丰速运全自动分拣枢纽正在为快件消毒。(资料图片)

图② 京东物流智能快递车在疫情封控小区运送物资。(资料图片)

图③ 中国邮政速递物流北京市朝阳区分公司工体营业部的工作人员使用喷雾消杀装备,给即将入库分拣的快递包裹进行消杀。本报记者 吉蕾蕾摄

里还有一个疑问:来自中高风险地区快件,特别是国际快件,是否同样也能保证安全?

国家邮政局发布的疫情防控通知明确,中高风险地区企业要在落实疫情防控要求、对邮件快件实施消毒的基础上,做好投递服务。对于进口国际邮件快件,要在进入生产处理环节之后,第一时间进行全面消毒。同时,要依法依规分区分级精准落实对营业处理场所、内部办公场所、运输车辆、装备用具等的通风消毒防控措施,做好消毒记录、粘贴消毒标识。严格执行从业人员“戴口罩”“勤洗手”“测体温”“不聚集”“一米线”等基本健康防护措施,实行“持证上岗”“持健康码上岗”等管理措施。

如何对国际邮件进行消毒分拣,确保安全呢?以北京市航空邮件处理中心航站楼场为例,其主要负责北京地区的进口包裹和国际邮件,每天要处理12万件左右。国际邮件从机场装车时会进行第一轮酒精喷洒,进入处理场地后,海关人员核验解封邮车后,邮包会进行第二次消毒。

“国际邮件开拆区实行全流程封闭式管理,所有工作人员全程佩戴一次性面罩、口罩、手套。邮包在经过第一轮消毒后,会被放置在靠窗的通风位置,静置24小时。然后再对邮件进行24小时开拆消毒静置,总消毒静置时间不得低于48小时。”北京市航空邮件处理中心天竺航站楼场负责人赵晶说,经过多轮从外到内的全面消毒之后,邮件就会进入到常规流程,工作人员会在邮件上贴“已消毒”的提示标签。

此外,所有直接与国际邮件快件接触的一线作业人员,以及其他高风险岗位人员都实行备案管理。“现场所有人员都按要求完成了三针的新冠疫苗接种,每隔一日进行一次核酸检测。员工会集中住宿管理,有单独的生产及生活区域。”赵晶说。

“自去年疫情发生以来,邮政快递业除了做好自身疫情防控,还在疫情防控应急物资和群众基本生活物资寄递和运输方面,发挥了重要作用。”国家邮政局市场监管司副司长边作栋介绍,一方面,对进口邮件快件,特别是进口冷链食品相关的邮件快件,配合海关、防疫等部门做好检验检疫、样本采集和消杀工作;另一方面,严格划分国际邮件、快件处理场所的内部作业区域,实施封闭管理。对直接与境外人员或国际邮件快件接触的一线作业人员进行登记备案,全部完成疫苗接种,定期接受核酸检测,并且避免与从事国内邮件快件作业的人员交叉作业,实现闭环管理。此外,对运输进口邮件快件的车辆和承载进口邮件快件的箱柜等装备用具,也都全面消毒。

边作栋认为,快递企业应按照地方政府和疫情防控部门的要求,全力做好疫情防控工作,避免疫情通过寄递渠道传播。同时,要积极协调地方政府和相关部门尽量优先安排对快递小哥进行核酸检测,争取优先经过检测、重返工作岗位,方便保障快递的畅通。

此外,快递企业还需要谋划设置临时性转运场所,采取异地分拣、就近分拣等方式,保证各



类邮件快件有序中转,避免出现大量邮件快件积压。对于短期进入或穿行中高风险地区的车辆通行、网点运营、末端投递等问题,邮政管理部门也要积极协调地方政府和相关部门推动有效解决。

无接触配送加速落地

最近一段时间,浙江大学紫金港校区的菜鸟无人车“小蛮驴”异常忙碌,每天都满载着生活物资在校园穿梭。

“紫金港校区共有三台‘小蛮驴’,主要负责将阿里公益联合天猫超市捐赠的5万个医用口罩、1000条毛毯、数千件牙膏牙刷及方便食品等,以无接触配送的方式送往菜鸟驿站和其他接收点。”菜鸟驿站浙江校园负责人王伟介绍,自11月这波疫情发生以来,浙江大学启动疫情防控应急预案,紫金港校区实行封闭管理,大批教职工被滞留在校内,对应急物资的需求特别大。

得知这个情况后,天猫超市与菜鸟迅速启动应急救援联动机制,与浙江大学教育基金会取得联系,调拨应急物资。首批物资在需求发出后4小时内就抵达浙大紫金港校区,浙江大学教育基金会进行登记后,再由菜鸟无人车“小蛮驴”在校内进行无接触配送。

在末端配送上,现代化科技手段大显身手。在“最后100米”的末端配送环节,无人配送车“无接触、自动化、全天候”的优势凸显,能有效减少人员接触,降低疫情传播风险。

“基于安全考虑,校园快件一般不配送到宿舍楼,都是师生去快递站点或校园门口自取。无人车的投入使用让师生们以更省力的方式拿到包裹,很受欢迎。”顺丰科技产品经理胡晶告诉记者,无人车可以实现不同场景下末端小哥配送力的补充,也最大限度减少人与人之间近距离接触,确保配送安全。

无人配送在因疫情封控的小区中,发挥了很大作用。“在小区封控期间,智能快递车能根据货物量、社区需求等进行全天24小时随时配



送,最大程度满足居民需求。”京东物流智能驾驶运营负责人曲丽丽告诉记者,此前北京市海淀区街道芙蓉里社区出现疫情,为了保障社区居民在封控期间的生活物资需要,京东物流应街道需求,紧急调拨智能快递车。京东物流工程师绘制社区内地图后,智能快递车迅速上岗,在社区内实现无接触配送,居民只需根据电话或短信通知,下楼取货即可,既减轻了社区志愿者压力,也减少了人员之间的非必要接触。

今年11月份,京东在全国25座城市的近400辆智能快递车与京东小哥并肩作战,不仅成为抗疫保供的重要力量,送达单量也较去年同期提升2倍多。

事实上,随着疫情防控常态化,消费者在收寄快递时的防疫意识越来越强,无接触配送也逐渐成为共识:有些用户直接让快递员把快递放在门口,用酒精喷雾简单消毒后才会带回家;有的则会选择智能快递柜,在取件时还会特意戴上手套、备着酒精湿巾等随时消毒。

按照国家邮政局此前部署,2021年快递业务旺季自11月初至2022年春节(2月1日)前夕,共计92天。12月8日,国家邮政局快递大数据平台实时监测数据显示,2021年我国快递业务量已达1000亿件。

为确保行业旺季平稳运行,国家邮政局明确提出,全系统全行业要统筹疫情防控与行业发展,统筹国内市场与国际市场,统筹前端与后端平衡,继续发挥“错峰发货、均衡推进”的核心机制作用,坚持以疫情防控和生产经营并重、保障质量与安全运行并重、末端稳定与维护权益并重。

“优化末端投递配送模式是行业做好疫情防控的重中之重。”赵国君表示,末端投递时要尽量减少人员面对面接触,根据不同场景创新投递方式,尽量与客户协商使用智能快递柜、驿站、无人车配送等形式完成投递作业。同时,在揽收、中转、运输、配送等生产作业全程要做好信息化工作,保证各类信息可溯源。

阻断寄递传播疫情风险

新冠肺炎疫情发生以来,收寄快递已如同“柴米油盐酱醋茶”,成为老百姓生活中不可或缺的组成部分,严防疫情通过寄递渠道传播扩散至关重要。

为确保寄递安全,各大快递物流企业自疫情发生以来基本建立了一整套涵盖仓储、分拣、运输、配送全供应链物流环节的常态化防疫机制,严格的消杀流程覆盖了每一件快递包裹的所到之处。不过,行业疫情防控形势依然严峻复杂,特别是元旦、春节即将来临,疫情传播风险仍然较大。

疫情防控,谁也不能置身事外。一方面,各级邮政管理部门要按照国家邮政局部署要求,加强对所属区域邮政快递企业现场督导检查力度,推动常态化疫情防控工作落到实处;另一方面,寄递企业要严

格按照所在地区疫情风险等级,从严从实从细落实疫情防控措施,分区分级对营业场所、办公区域、分拣中心、运输车辆、装备用具、邮件快件等进行全面消杀,确保行业安全稳定运行。

此外,广大消费者也要进一步提高自身防疫意识,在签收、寄发快递时始终绷紧防疫这根弦,尽可能多地选择无接触配送。比如,固定地点接收、利用智能快件箱等,最大限度减少直接接触。经过多年发展,目前我国快递末端服务模式涵盖了宅递、箱递、站递、无人车送、无人机递等多种模式。相信随着无接触配送场景的日益丰富、无人技术的更新迭代,今后无接触配送服务模式会更多,寄递安全也会更有保障。

调查手记