

快递业备战“双十一”未见硝烟

■ 特约撰稿 李星

“双十一”日益临近，相比电商企业的备战已经硝烟四起，快递物流行业显得淡定很多。以电商件为主的各快递企业，自9月底都陆续召开了业务旺季服务动员大会，各项保障工作部署井然有序。某快递企业相关负责人表示，“双十一”备战工作已经全面展开，但明显没有往年的紧张气氛，经过多年的考验和升级，大部分企业都能从容应对高峰期。

天天：运用大数据整合资源

为了全力保障今年“双十一”快递业务旺季高峰，天天快递总部提出六项要求，其中特别强调“运用好大数据，将资源发挥到最大化”。此外，保障措施还包括重视末端服务，做好“最后100米”投递服务；合理部署人员、车辆等配置；积极调整模式，提供一体化、全方位的解决方案；诚信立业，重视客户；做好预案，排除隐患，做好员工、场地、车辆等安全工作等。

据了解，去年天天快递对信息系统进行持续升级，加大研发力度，继自主研发天天网系统后，又先后研发了天天宝系统与天眼系统。“天天宝”是一款手机APP软件，主要提供给业务员使用。“天天宝”与“支付宝”直接打通实现业务员钱包功能，支持业务员派费、客户运费直接接入支付宝实时结算，在提升客户体验的同时消除加盟性快递企业层级结算的壁垒，派费直达业务员钱包，极大地调动业务员派件的积极性。

天眼系统是一套图示化实时的业务数据监控系统，实时在线展示网点、集散、干线车辆的运行情况以及货物流向，发现异常实时预警，在“双十一”、“双十二”高峰期作战中发挥了重要作用。

韵达：设立服务奖励机制

韵达总部将建立2016年快递旺季服务奖励机制，专门拨出奖励款项，对韵达全网络旺季期间在服务质量等方面成绩突出的网点



进行奖励。10月8日至9日，韵达速递召开2016年快递旺季服务保障再部署会议，就旺季运营保障、时效服务、路由规划、运输管理、安全监控、人员管理等方面的工作作出了部署要求。

会议强调，全网要认真总结历年快递旺季服务特别是“双十一”服务保障工作经验，不断增强使命感和责任感，全力以赴，严格落实“三项制度”，筑牢寄递安全防线。同时，利用韵达速递平台化、信息化和自动化等优势，全面提升快递服务效率和水平，以百倍信心和顽强拼搏的做好2016年快递旺季服务保障工作。

为实现全网“保安全、保通畅、保服务、保质量”的目标，会议提出六点要求：全网要精心安排部署，狠抓服务质量和时效保障各项举措的落实；认真落实收寄验视、实名收寄、过机安检“三项制度”，严把收寄关口，确保快递服务安全运营；加强人员、车辆、场地、相关

设备等应急准备，确保旺季期间快递服务平稳有序运行；加强值班值守制度，重点关注末端网点的运营情况，及时调拨运力，确保“最后一公里”和“最后100米”服务的畅通；充分发挥科技的力量，全面利用韵达在二维码电子面单方面的优势，提升快递服务效率；密切关注天气、道路等不可抗拒因素，及时妥善处理异常情况。

圆通：新增门店解决配送难

圆通速递也就“双十一”设置了激励方案，圆通总部将拿出千万元奖金对时效、服务好员工进行奖励。在业务量预测的基础上，圆通对路由规划、运能保障、中心保障、网点保障、时效及服务保障等方面作了旺季工作全面部署。

在路由规划方面，圆通速递将加强区域内无缝对接；加强网点区域外无缝对接；对集



包规则及路由规则进行梳理；加快接驳点落地，充分发挥接驳点在旺季的作用；提前做好路由预演。

在网点保障和场地建设方面，圆通速递新增门店，依托“大众创业，天下加盟”与第三方合作开设妈妈驿站，解决“最后一公里”派送问题。圆通速递今年5月开始标准化全面推广实施“大众创业，天下加盟”项目，旨在与连锁企业、个体工商户、个体农杂货铺、残疾人、下岗工人、大学生、物业保安等合作伙伴通过圆通妈妈驿站、店中店/代办点以及行者(业务终端APP)的形式开展合作。合作伙伴将以妈妈驿站的形式服务社区，提供代收代派代寄的便民、利民快递服务。

在“双十一”动员部署大会上，圆通速递董事长喻渭蛟指出，圆通全网要做到“四个狠抓”，在安全先行的基础上，狠抓市场占有率领先不放手、狠抓时效与服务领先不放手、狠抓标准化落地不放手、狠抓终端建设不放手。

申通：快件滞留直接撤职

申通快递备战“双十一”，对旺季运营保

障、安全寄递、网络协同及客户服务工作进行安排部署。“本着‘谁主管、谁爆仓、谁负责’的原则，对在‘双十一’高峰期出现快件滞留的片区、转运中心、网点进行问责，对责任片区总经理、转运中心经理直接撤职，对责任网点严厉处罚，绝不姑息。”申通快递董事长陈德军表示，打好今年“双十一”这一仗，既是对运营能力、服务保障工作的检验，也是对申通团队、领导能力和管理水平的严峻考验。

为实现全网“保障有力、运行畅通、质量稳定”的目标，陈德军提出了六点要求：全网各级领导干部一定要对工作尽职尽责，总公司将对不能胜任本职工作、办事拖拉、推诿扯皮的个人或网点进行调整；研究和把握业务旺季的内在规律，积极采取措施，努力做好服务保障；建立旺季服务保障机制，确保各项保障工作落实到位；加大基础建设投入，确保旺季服务生产正常运行；抓好安全生产，保证旺季期间寄递渠道安全畅通；发扬作战精神，充分调动员工积极性。

在“双十一”保障动员大会上，申通高管先后与全网重点城市代表、管理片区、直属转运中心代表签署了目标责任书。



信，国之宝也
民之所凭也

“四川物流诚信企业50家”
讲诚信 讲规则

