记者 | 白帆

编辑 |

近日，在疫情的影响下，电商再度面临物流不畅的问题。商家发不出货，消费者也普遍遇到收货延迟情况。有些即便是快递已经到了家门口，也可能因配送网点或驿站关停等情况，拿不到货。

“我们十个快递件只能发出去两个。”抖音上的一位商家工作人员告诉界面新闻。据他了解，当下全国各省市都有疫情封控的情况，不能发货的情况也越来越多。

网上有商家称目前65%左右网点停发快递。另据罗戈网报道，目前已经有超过6000家网点关停。界面新闻就此向一家快递公司求证，该公司表示目前自家停发的网点大约在20-30%，但未来几日数据可能会进一步上升。

快递网点暂停运转，商家的货物就发不出去。“目前我们有30%-40%的快递无法发出或者派送。”天猫一位商家工作人员在告诉界面新闻。另外，界面新闻从商家处获得的一份通达系停运网点信息显示，当前有2000多家快递网点都处于暂停状态，另外还有7900多个网点恢复运转。

快递链条主要由商家或者工厂、揽货网点、转运中心、发货网点以及驿站构成，任何一个环节出现问题，都会导致快递无法完成配送。上述天猫商家也告诉界面新闻，由于一些地方的快递转运中心处于封控中，因此与转运中心对接的周边网点也基本无法运转。

按照通常操作，商家每日都会根据快递公司提供的信息，制订好当天不能发货的区域列表，也会根据当天的停发情况公布销售提示。界面新闻在淘宝某商家的网店看到，目前重庆、浙江、云南等26个省市都存在部分地区停发的情况。

目前措施调整变化较多，可能面临网点刚恢复运转，又因主干道或者转运中心的封控再次陷入停摆。“整个行业陷入一场拉锯战。”某快递网点负责人说。

因长时间物流不畅，消费者不得不选择退货。上海某快递网点的负责人告诉界面新闻，今年双十一期间退货率很高，其中一个原因就是物流不畅。“高峰期每天的退货订单高达6000-7000单，现在已有所下降，但每天仍有1000多单退货订单。”他说。

包括一些时效性强的生鲜产品，也出现了滞留网点情况。北京的消费者沈女士11月25日网购的丹东草莓，26日快递包裹到达北京转运中心滞留一天，次日送达网点，却因网点临时关停至今无法派送。据她说，同小区有人网购的速冻食品、鸡蛋等也同样积压在网点。顺丰客服曾致电表示，恢复正常后将第一时间配送，收货如有问题提供售后服务，但网点具体恢复时间他们也无法确定。

近几年网购生鲜商品的消费者越来越多，未能在约定时间送达，商品的损毁率就会增长，网点、消费者以及商家都会面临不同程度的损失。

遇到一些小区无法配送情况，快递一般会协调配送方式，比如送至小区门口或者附近的驿站、快递柜等，实现无接触配送。

但目前由于一些地区疫情比较严重，一些快递网点本身就处在封控区域，最后一公里的派送只能搁浅。

北京市朝阳区的一位快递员告诉界面新闻，他所在的快递网点已经暂停5、6天，员工也都住在网点内，一旦可以恢复，员工们也就可及时就位。不过周边疫情严重，网点也担心恢复派送后要承担较大风险。

据他说，今年以来所工作的网点已经出现了多次暂停的情况，自己的收入也受到很大影响，近三个月几乎每个月少收入7000、8000元。

面对不能发货的情况，快递网点老板也很无奈。上海申通的一位快递网点负责人告诉界面新闻，当下停发的标准并不十分明确，“有时候别的网点就能发出去，但是我们就是不能。”该负责人说。受此影响，网点的合作电商客户可能就会找其他可以发货的网点合作。

上述抖音商家也表示，为了尽可能增加发货的比例，他们会尽量与更多的快递公司合作，这家不能发就选下一家能发的快递。

此外，有快递网点也表示，近期业务量较同期下降了三分之一，有的网点下降幅度甚至高达三分之二。作为快递物流链条中的关键一环，驿站的业务量也出现了明显下滑。

据北京一位兔喜驿站的老板介绍，近几日驿站收入的快递只有100多件，“昨天收了100件，今天也只有150件，平时我们的业务量都在1000件/天左右，最近大概少了9成。”该驿站老板表示，即便是在业务量最多的双十一高峰，一天收入的快递也不过1200件，而往年快递件量最高会达到2500件。

另根据交通运输部的数据，11月26日-28日，邮政快递的揽收量分别为2.23亿件、2.3亿件、2.5亿件，投递量分别为至2.57亿件、2.44亿件、2.48亿件，跌回到两年前的日均单量。罗戈网的报道显示，相比日均3亿件的平均线，11月份在出现高峰之后呈现断崖式下滑，有市场分析预计11月份快递量或将下滑10%左右。

目前多个网点和转运中心都积压了不少快递。当下，还能继续送快递的快递小哥们仍在马不停蹄派送快递。上述上海申通的负责人也表示，为了尽快把快递送出去，他所管理的快递网点近日重新开启了招聘，并保证派费能够当天到账，希望及时把积压的快递配送出去。

面对末端配送压力的问题，达达方面也制定了相应的举措。在运力保障上，达达快送申请了北京市保供“白名单”，帮助骑士在核酸正常的情况下出入管控区域正常配送京东到家民生类订单。