

菜鸟驿站疫情防控应急预案

为了保障菜鸟末端服务“安全、平稳、有序”运行，做好政府疫情防控要求。增强突发疫情风险问题时，第一时间响应、跟进与解决。特制定疫情防控专项应急预案如下：

一、 成立应急工作小组

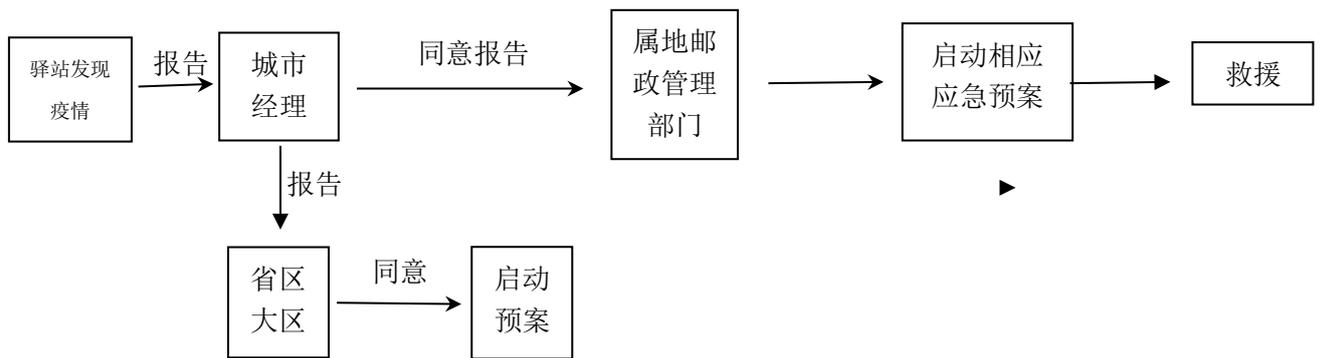
1. **省区设立疫情应急处置指挥部：**省区总经理作为省一级疫情防控应急小组组长，负责督促省区各城市落实站点防疫部署，负责疫情突发应急指挥调度、协调和决策；安全监管中台负责协同网络运营部门健全疫情防控预案，做好突发事件的内部资源协调；网络运营中台负责各城市突发异常情况搜集、反馈及时报告城市落实处置策略。

2. **地市成立应急工作小组：**由城市经理作为组长，各片区运营管理人员作为组员，按片区责任到人。菜鸟驿站站长作为本驿站疫情防控应急处置组组长，负责本驿站疫情突发事件直接责任人，负责驿站疫情防控培训、督促巡检、风险上报和处置。菜鸟驿站站长和站点工作人员及时做好应对本站点疫情突发事件的监控和预测工作，明确现有的风险源及影响等级程度，对站内各类安全人员防护、场内快件安全消杀等措施不定时地检查，发现问题、立即消除。

二、 应急处置流程

为增强应对处置能力，提高处置效率，公司针对疫情发生突发事件，按照最高事件等级一响应模式操作。应急响应基本程序如下：

菜鸟驿站疫情防控专项应急预案



三、站点防疫措施

1. 日常防疫基本要求：

菜鸟驿站负责人作为驿站防疫第一责任人，要求所有站点工作人员按照防疫要求做好每日测温，佩戴口罩上岗。站点场所内部需配置消毒酒精和测温设备。

每日需要对站内进行全面消毒做好台账登记，张贴更新消毒提示，做好取件人员有效隔离措施，包括不限于一米线等，避免人群聚集取件。站点需要及时对驿站工作人员按照当地防控部门要求及时做好核酸检测。

2. 突发紧急情况处置：

发生疫情突发情况，如站点人员疑似感染、取寄件人疑似密切接触、包裹感染等情形，根据各类情形进行及时处理。

(1) 站点感染（站点负责人/工作人员及其家属发现疑似病情或确诊感染）情况，城市经理需要第一时间（2小时内）了解具体信息，并及时反馈中台、当地防疫部门，需反馈信息：站点名称id、所在城市、病例情况、后续营业情况（继续营业，接手人情况、暂停营业、预计暂停时间等）。在防疫部门的建议下，判定暂停营业或继续营业。

菜鸟驿站疫情防控专项应急预案

(2) 疑似感染包裹处理：城市经理或服务商安抚站点，并跟踪站点后续进展，确保站点工作人员及时隔离，保持身心放松。及时统计问题快递包裹单号、收件人姓名、电话、地址等信息。站点相关人员一旦确认感染，则立即停止营业，直到康复后才可营业。康复的判断依据：若站点疑似病情隔离解除，需防疫部分开具隔离解除相关证明；若是站点确诊感染，则出具医院康复出院证明，城市经理/服务商核实确认清楚后方可营业，具体措施如下：

- ①区域运营人员联系站点中台运营将该驿站系统操作临时关闭，并做好表格备份记录，记录信息为站点 ID、站点名称、隔离时间、隔离原因、隔离解除时间、临关操作时间、临关操作人
- ②站点通过电话、短信、社群等渠道通知消费者暂不可取件并获取消费者谅解，同时做好店内消毒工作
- ③驿站门口张贴公告，通知消费者本店暂停营业，具体恢复时间待同步，快递由快递员沟通派送，敬请谅解。

若城市经理/服务商团队等需到站完成相关任务，则务必佩戴医用口罩做好相关防护，同时要求勤洗手，做好自身防护。

(3) 到站取件人员感染或者疑似密切接触者

- ①城市负责人立即组织信息排查，追溯发病消费者到站取件记录，提供可能接触人群名单给社区、防疫部门和当地邮政管理局。
- ②疑似站点立即暂停营业，人员安排医学 14 天隔离观察。直到医学隔离观察结束才可正式营业。隔离解除判断依据：需防疫部分开具隔离解除相关证明

菜鸟驿站疫情防控专项应急预案

- ③ 区域运营人员联系站点中台运营将该驿站系统操作临时关闭，并做好表格备份记录，记录信息为站点 ID、站点名称、隔离时间、隔离原因、隔离解除时间、临关操作时间、临关操作人。
- ④ 站点通过电话、短信、社群等渠道通知消费者暂不可取件并获取消费者谅解，同时做好店内消毒工作
- ⑤ 门口张贴公告，通知消费者本店暂停营业，具体恢复时间待同步，快递由快递员沟通派送

(4) 站点所在小区发现疑似病例或者感染

- ①情况确认：城市经理及时了解具体信息，并及时反馈中台、当地防疫部门，需反馈信息：站点 ID、站点名称、所在城市、站点需暂停营业还是可继续营业。在防疫部门的建议下，判定暂停营业或继续营业。
- ②处理方式：若驿站健康打卡反馈或钉群传播，驿站所在小区有住户感染，且影响到驿站正常营业，应做如下事项：

第一：通过健康打卡反馈的由总部第一时间通知大区城市端做进一步确认（确认方法可联系对应小区出具隔离观察通知），通过钉钉等方式反馈的城市端第一时间上报中台人员；

第二，若信息属实，且驿站在小区内也受牵连需紧急闭店隔离，则区域运营人员需做好信息记录，更新隔离进度。

第三，区域运营人员联系站点中台运营将该驿站系统操作临时关闭，并做好表格备份记录，并通知消费者，门口挂告示本店暂停营业，具体恢复时间待同步，快递将由快递网点沟通派送；并通过电话、短信、社群等渠道通知消费者。



菜鸟驿站疫情防控专项应急预案

第四，城市经理/服务商协助联系快递公司，对驿站进行临时紧急关闭，最好出具社区要求的函件，隔离期间无法代收包裹，望理解，隔离解除时间待社区通知。针对在库包裹店铺关门前需统一完成消毒处理，生鲜件送货上门。若信息属实，但驿站未在小区内未受影响，没有被强制关闭，则驿站需做如下事项：

a、根据站点防疫操作说明（场所内和包裹每日三次消毒，戴口罩以及手套，地面和空气喷洒 84 消毒液），对店铺以及所有包裹做消毒处理。

b、针对被封楼栋单元的用户，发送短信或者电联：隔离期间会安全保管好您的包裹，如是生鲜件、非常紧急的生活用品（如口罩），可与社区工作人员进行沟通，以社区意见为准（工作人员有防护措施可以送上门）

c、其他可以在正常行动的用户，驿站循环播放特殊时期注意事项和取件要求，消费者到站在门口扫码取件，驿站出库后将包裹放置在门口交接处，避免和消费者直接接触，定期对交接柜台进行消毒

d、特需用户电联告知特殊时期无法送货上门，请您到驿站领取包裹，敬请谅解。或做无接触配送，送至楼栋单元门口，由消费者自取。

3. 做好疫情舆情风险处置

(1) 站点及时做好不满客户解释沟通安抚，告知目前疫情情况，运力紧张且小区封闭，无法进行上门，争取谅解；

(2) 明确强烈（上门用户名单）需要派送上门用户，上门包裹可进行降级考核，站点需优先保障站内服务和安全，站点消毒与高效服务，

菜鸟驿站疫情防控专项应急预案

避免排队等人员聚集的情况.对于特需用户和上门包裹,站点具体操作要求如下;

①站点人手不够无法送货上门:电话沟通第一位,引导用户自提,不接受自提的包裹不入库,统一退给快递公司派送,避免白名单用户入库后又不上门带来的投诉。

②站点有能力送货:包裹送货前电话联系用户是否需要上门,避免没有经过用户同意就上门送货的情况。

③特需(上门用户名单)用户投诉后,可优先电话联系沟通自提,用户不同意则需要当天送货上门,投诉后履约不做处罚。

a.降低消费者预期,制定对应场景的安抚话术。

b.客诉处罚做相应降级,投诉后包裹上门履约可不做处罚。

c.服务端接收到消费者情绪不满有可能升级的第一时间将情况同步城市经理和服务商,二次安抚,无法安抚的统一反馈至公司。

d.城市经理每天两次提取投诉明细分析,对于用户有升级投诉及社会舆论风险时,需城市经理直接接入。

四、相关要求

(一) 加强组织领导,统一调度指挥

城市服务管理机构各片区管理人员要高度重视疫情防控相关工作,服从公司应急管理调度,做到及时预防、及时报告、及时处置。坚决落实疫情防控期间末端服务安全、平稳、有序的保障目标。

(二) 加强培训宣贯,做好日常巡检

通知各菜鸟驿站站长要按照总部要求,对站点包裹、取件人员进



菜鸟驿站疫情防控专项应急预案

行日常消杀、登记。城市内也及时排查安全隐患并对风险进行消除，片区经理和服务商需要进行定向巡检抽查，不合格合规站点当场整改。

（三）落实安全防护，及时响应处置

各站点负责人在保障疫情防控各项要求严格落实同时，认真执行菜鸟驿站运营规则的各项服务规范，落实菜鸟驿站安全管理制度，及时报告、及时处置，保障安全生产，保证应急突发事件得到通畅、有效、及时、妥善处置，确保疫情防控期间能够平稳运行。

