

# 快递服务中心应急保障预案

## 一、预案

在管理水平和运营保障能力提供正常、有效支撑时，会出现启动应急预案的几种简要因素可以概括为：

货量预测不准确。快件量过大，会超负荷现有场地以及人员的运营能力。末端网络局部崩溃。特别是滞留件多，师生取件速度慢带来的蝴蝶效应。

恶劣天气导致封路、分拨爆仓、运输车辆调配不均衡。中转场爆仓场内堵塞快件不流通，导致卸不下来又装不上车，区域站点接不到货。

## 二、作战阶段

如出现快件量过大，应及时增加每日的车辆分拨时间、提高分拣效率，保证快件的正常送达。及时增加分拣、卸货人员，根据快件量适时投入，抢装抢卸。

如出现末端快件量滞留骤增，导致积压、延误的，客服人员要及时耐心做好疏导和解释，努力争取客户的信任和理解；及时联系学院倡导师生及时取件通知。

如遇恶劣天气导致封路，快件未到站，每日循环积压。保证员工的工作情绪稳定，检查设备完善，以良好的工作状态迎接大批集中到件车辆。

如发生快递丢失、损毁的，该理赔的要及时赔付，保障师生的合法权益。

每年的“双十一”在我们高度重视、充分准备、沉着应对的基础上，必能平稳、有序地度过！