

# 穿行疫区的快递员：单量倍增基层全上阵，社区门难进

mp.weixin.qq.com/s/1tvoTMZO\_psKZQPXE4qzXQ

## 财经E法

财经E法是脱胎于《财经》杂志的原创内容品牌，我们关注互联网行业中的法治、治理和伦理话题。



在新冠肺炎疫情中心区域，远比平时忙碌的快递员在街头难见其他人，遇到别家公司的快递员，大家叫不上名字，但都打个招呼，在特殊的时点里惺惺相惜

文 | 《财经》记者 俞琴

编辑 | 鲁伟

新冠肺炎疫情在武汉蔓延后，整座城市开始对体温敏感起来，街巷旁、社区口，不时有人喊住尚黎明：“来，量个体温！”尚黎明是一名快递员，供职于京东物流武汉宝丰营业部，其配送范围在疫情中心区域，囊括了武汉协和医院、武汉肺科医院。

截至2月10日，人口超过千万的武汉，新冠肺炎确诊病例为18454人。

对于这份身处疫城中心的工作，尚黎明谈不上有多害怕，主要是担心把病毒传给家人，“一个人不幸染上，能靠自己扛。”到了2月5日，危险一下子在他眼前“变得直观”。那是一个开放式的老小区，每栋楼新标注了“有疫楼栋”或“无疫楼栋”，黄底黑字，一进楼梯口便赫然入目。楼栋很矮，爬上“有疫楼栋”，尚黎明不敢照常喘息，“一个人下来，你不知道他是不是发热的。”

自1月23日10时起，有九省通衢之称的武汉宣布暂停轮渡、长途客运，暂时关闭机场、火车站等离开通道，严防新冠肺炎疫情扩散。这些罕见的重大举措，被外界称为“封城”抗疫情。城内，公交、地铁停运，社区实行封闭式管理。

物流成了武汉城内不可或缺的依赖。医院向外发出物资紧缺的求援信号；居家隔离的武汉市民，从互联网下单，囤积米面油盐；大量物资涌向武汉，分派到各个物流点。

和尚黎明一样，快递员罗宗平的配送范围也在疫情中心区域，他所在的丹鸟物流武汉花桥站，距华南海鲜市场仅1公里左右。

华南海鲜市场位于武汉市江汉区，曾是华中地区最大的海鲜水产批发市场，除海鲜外，市场还以其售卖的兔子、野鸡、蛇等“野味”而为人知晓。一场疫情令这个市场往日的热闹戛然而止。2019年底，武汉发生多起不明肺炎病例，患者多与华南海鲜市场有关联。这之后，有关部门决定对华南海鲜批发市场实行休市，进行环境卫生整治。

**在罗宗平配送的快递里，有时仍会收到地址写成华南海鲜市场的，他只好打电话问来新地址。记下一串新的地址，至于电话那头的收件人，是否曾在华南海鲜市场做生意，是卖水果的还是卖野生动物的，罗宗平没敢细想。他表示，当骑车经过休市整顿的华南海鲜市场时，他还会觉得害怕。**

尚黎明和罗宗平均对《财经》记者表示，**今年春节单量暴涨，相比往年同期至少翻了一番。由于人手不足，基层管理人员重回一线送快递。**

街面冷清，送件途中遇到的，多是环卫工、协警、社区工作人员、外卖员，或是别家的快递员。同一派送区域，两家公司的快递员一打照面，仿佛见到老朋友。一个招呼说：“哎，你也出来了！”另一个则打趣：“这么危险，你还出来啊？”

他们说不出对方的名字，在特殊的时点里惺惺相惜。

### **单量大涨，基层管理者也上一线**

“这次疫情，真的是感觉大数据在中间的角色特别重要。”京东物流华中市场部负责人司思向《财经》记者表示，日常情况下，京东会通过数据分析预测未来的订单量。早在疫情前期，京东就从后台数据观察到，口罩、消毒液，甚至白醋、维生素C的订单量开始上涨了，这促使他们去及时备货、调动资源。

数据所反馈的信息远不止于此。司思称，整个供应链环节都是环环相扣的，京东能够从数据上看到问题，也从前线获得一些声音，通过整体数据的研判做出决策。比如，在多少车辆、人员的储备的情况下才能满足这些消费者的订单；部分城市“封城”后，医疗物资可以送过去，但是民生物资不一定能送过去，这种情况下，需要注意哪些商品存在超时的可能性，再决定上游是否要调整生产；如果末端发生特殊情况，仓储端能够通过大数据反应过来，马上停止生产或者智慧排布产能，不会出现货物全部到站点或者堆在高速口的情况。

司思表示，疫情期间，京东物流由集团进行统筹，区域公司去做前线的调度，区域公司之所以能够有效地去做决策，正是因为有大数据的支撑。

**除了科技的力量，人更是物流的重要环节。**物流行业人士表示，高科技、大数据的力量再大，一个完整的物流行业，还是需要最平凡的、最传统的人的坚守，其中包括线下的救援平台、供货平台，以及克服恐惧的物流工作者。

罗宗平是丹鸟物流武汉花桥站站长，包括他在内，花桥站共有12名员工，日均派件量为1000件左右。**往常过年期间，单量要下跌一半，只需一半员工留守。此次受疫情影响，单量蹭蹭往上涨，但一半员工已经回家过年，留守下来的员工，要比平时多干一倍的活儿。**

丹鸟物流是菜鸟网络旗下的配送公司，负责天猫超市的配送。抵达丹鸟物流站点前，快件的上一站在猫超仓。负责仓储的猫超仓，面临和末端物流站点同样的压力。菜鸟武汉猫超仓负责人严佩告诉《财经》记者，**疫情期间，单量增加一两倍，员工每天的工作时间从8小时增加至12小时。**春节期间，严佩在武汉的家里，为了尽快赶回单位支援同事，她驾车尝试了许多条路线才走通。

大年初三，丹鸟物流硃口站站长井凤玲从河南老家返回武汉支援同事。由于“封村”，老家乡镇的道路被泥土、石头和树干堵住，她找了挖掘机开路才得以从老家出来。上高速时，交警提醒她，“现在进武汉就出不去了。”她解释，自己是负责配送的，保障武汉市民网购的生活物资能送达，必须进武汉，最终被放行。

尚黎明是站长助理，他所在的物流点规模稍大，日均派送量2500件左右，正常配置是站长1人、站长助理2人、送件员21人。到“封城”时，共有16名员工回家过年。

**单量一涨，两个站点都忙成了陀螺，本不送件的基层管理者纷纷上一线，另一面，焦急地呼唤员工返岗。但此时，即便员工有心回来也难了，“就算出得了村，也进不了城”。**

罗宗平称，回家过年的员工，远的有在新疆的，由于是从武汉返回的，正在家中隔离。最近的一位住在武汉黄陂区，往常通勤一小时，但现在公交停了，出行困难。大多数人来自湖北其他地区，而此时，武汉以外，湖北大多数城市同样处于“封城”状态，想从家里回到武汉，可谓关卡重重。

春节期间，菜鸟武汉猫超仓有150人留守，最近常有员工担心，自己什么时候才能回家。因此，对于基层管理者，如何安抚在岗员工也成为了一项重要工作。

严佩说，在武汉“封城”的形势下，员工无法离开武汉。从1月22日开始，菜鸟武汉猫超仓给所有一线员工配备了防护物资，包括医用口罩和硫磺皂。所有的仓、分拨中心、站点每天定时消毒，执行最严格的预防措施，对于工作人员尤其是一线配送员的健康状况做到每日多次监测，“让员工觉得在仓库工作比在家里更安全”。同时，公司也给员工购买了专门的新型冠状病毒保险，从衣食住行等多个方面给员工增加福利，从心理上鼓舞他们。员工有任何诉求，人力部门都会给予解答。

**罗宗平所在的站点也把防护措施升到了最高级——每日3次以上的测温，带护目镜手套、医用口罩配送，还按照协和医生给的建议，让配送员基本与家人隔离住宿。**

**口罩之外，米面油盐订单最多**

**一面是单量暴涨，另一面则是难以逾越的社区大门。**

往常，快递员可以进社区，敲响收件人的家门。即便没人在家，大多数人也会同意把快递放门口。但疫情期间，社区采取了封闭式管理，快递员进不了小区，门卫也不愿代收快递，因此只能在小区门口完成交接。这一过程有时极为漫长。

**“有时候打个电话要等20分钟，如果一堆货，要送二三十个人怎么办？”尚黎明说，快递不能进小区导致送件效率低下，每天站点都有快递囤积。**

罗宗平怕去大型社区送件，面积大，从边角上的那幢楼走到门口，本就需要不少时间，再加上里面道路七绕八弯，出楼栋、出小区还都要经历关卡，更是让他等得心焦。一次，他去武汉万松园小区送件，还不到社区，就提前打了电话，让收件人准备下楼，但等他到小区门口，还没见着人。他反反复复打了好几次电话，“每次客户都说，快了快了”，但罗宗平最终等了将近1个小时，收件人才出现在小区门口。

**“禁止快递员进小区，乍看是为了更有力地防疫，但很可能走向防控的反面。”**在2月6日的国务院联防联控机制新闻发布会上，国家邮政局市场监管司副司长侯延波就“小区不让快递员进入影响投递速度”问题回应称，**通过邮件快件传播的风险极低，从疫情防控的角度考虑，更优的做法是让快递员进小区，而不是将他们挡在小区门外，让居民亲自下楼去拿。**他同时呼吁，设有智能快件箱的小区能够为快递小哥打开方便之门，至于没有智能快件箱的也建议划定出特定区域用来收投邮件和快件。

往常过年期间，坚果类的单子较多，今年画风突变。除了口罩，武汉地区的消费者，更倾向于囤粮。罗宗平经手的快递，多是米面油盐。一天，他送一个快件，电话迟迟没人接听，直到晚上8点，天黑了，客户才回电。那是一对老夫妇，罗宗平对他们说，现在已经下班了，再送要到明天。老人解释道，家里快断粮了，疫情期间不敢出门，特地让儿子在网上买的米。罗宗平找到那个快件，果然是袋米。他突然发觉，原来自己做的事情，是在解决别人的温饱问题。

口罩是另一项刚需。罗宗平向《财经》记者提到一个最近令他“哭笑不得”的案例：客户是个20多岁的女孩，接到罗宗平送货的电话千恩万谢：“非常非常感谢，我还以为收不到了！”但此时，罗宗平被拦在小区门外不让进，而女孩也下不了楼——出楼必须要戴口罩，但她连一个口罩都没有，这次快递送到的也正是一盒口罩。

罗宗平跟保安说了很多好话，量体温、填登记表、喷消毒水，总算进了小区。客户拆开包裹，拿出两只口罩送给罗宗平，让他高兴了很久。

偶尔也有令罗宗平生气的事。一次，订单是两箱水，送货地点是一个距离华南海鲜市场数百米远的小区，客户不愿下楼来拿，保安又不让罗宗平进。客户态度强硬，在电话里说：“你不送就投诉。”货没送成，罗宗平收到这名客户的三个投诉。后来保安告诉罗宗平，他送货的客户早就感染了，所以没法出来。罗宗平心有余悸。

“整个过年，几万件包裹，就遇到这么一件（令人生气的）事。”罗宗平说，大部分客户对他态度友好，有的还会发消息跟他说，“非常感谢，注意安全”。

司思称，疫情期间，很多商品在线下都买不到的情况下，大家发现原来线上还可以购买，即便有些地区做了延迟发货，但是对于消费者来说，能够把货交到他手上，已经是超出人们的预期了。因此，收到了不少来自消费者的好评。京东以往对员工有效率、时效的指标，但疫情期间，没有对送件员做那么严格的考核了，因为快递小哥是战斗在前线的“逆行者”。

## 送到协和的物资，“每天要拖四五趟”

临近春节的一天，罗宗平注意到一个奇怪的快件，收件地址写了武汉协和医院，但没写收件人的姓名、电话。他很懵，拨通了寄件人的电话，对方让他直接到医院，“随便找个医生护士”。罗宗平照做了，护士却被吓了一跳，忙向他摆手：“我不收东西、不收东西。”这之后，寄往协和医院的物资，一下子多了起来。罗宗平这才想到，原来之前那个没有收件人的快递，实际上是网民的捐赠物资。

由于医疗物资和药品在市场上都很难买到、处于短缺状态，不少医护人员只能自己寻找途径购买。自1月23日起，湖北省中医院、华中科技大学同济医学院附属协和医院、武汉大学人民医院、武汉大学中南医院、武汉市第三医院等医院先后发出公告，向社会各界征集捐赠医疗物资。

据罗宗平介绍，“封城”以来，每天站里都能收到上百件送往协和医院的爱心物资，最多的时候有200多件，有时候是站里配送到医院，有时候是医院派车来接收，最早的时候是早晨5点多就有车来安排接收，收货的医生看到贴着黄标签的包裹特别高兴，因为这些是防护物资。

协和医院有不少新冠肺炎病人，病人通常从1号门进出，4号门靠近家属区，有少量患者出入。罗宗平往常卸货是在3号门、4号门，偶尔也能碰见病人，“一看见穿条纹衣的，立马就站得远远的。”

每天早晨7点，分拣中心的车到站点，尚黎明早早在那等候卸货。疫情期间，派送到协和的物资量特别大，如果用站点的车运送，“至少要拖四五趟”。收件栏上写得五花八门，比如“白衣天使”、“任意医务人员”、“门卫转医生护士”、“请快递小哥替我转送到这些可敬可爱的人手上”……尚黎明说，他第一次见到这些快递单上的文字，感到振奋人心、很震撼。

据《财经》记者了解，京东物流疫情物资专项行动小组承担内外部物资统筹等职责，但在武汉以及疫情较为突出的其他城市，前方有很大的决策以及应变权利。

经过申请，在武汉，京东方面同意直接让分拣中心的车把货物送到协和医院。第一次去协和医院送货，司机到了协和医院4号门，不愿再开进去，而这里距离捐赠中心还有500米远。“趋吉避凶，是人之常情，我能理解。”尚黎明说，最后他下了车，用拖车来来回回拉了三四趟。

**菜鸟网络相关人士介绍，武汉“封城”第三天，菜鸟联合国内外30多家物流公司开通武汉救援物资免费运输的绿色通道。**全国、全球范围内的捐赠需求通过24小时的400热线汇总后，菜鸟的智能供应链后台结合当地路况、运力资源等因素，实时、动态地进行运力调配。截至2月10日，已将来自全球30个国家、地区的救援物资运往或正在运往国内，仅从韩国接货的口罩就达近1400万只。

京东物流在1月21日即开始为湖北当地药企提供紧急药品运输，1月22日宣布开始优先配送医疗机构指定订单，1月25日正式开通全国各地驰援武汉救援物资的义务运输通道。截至2月6日，京东物流通过智能动态调配，仓、运、配全面协同，将来自全国的共计超过1600吨防疫救援物资以及民生应急物资送往武汉及周边地区。

早在疫情发生前，尚黎明就看过韩国电影《流感》。这部电影讲述的是致命猪流感病毒在城市蔓延的故事。和现实相似的是，电影里也封城了。

尚黎明说，他看这部电影时，有一种无助感，认为人实在是很平常、很普通的。不同于观剧时的绝望，当电影里面的情节真实发生了，“最起码，我还能做点小事。”



▲ **点击图片查看更多疫情报道**

责编 | 蒋丽 [lijiang@caijing.com.cn](mailto:lijiang@caijing.com.cn)

本文为《财经》杂志原创文章，未经授权不得转载或建立镜像。如需转载，请在文末留言申请并获取授权。