

# 武汉“摆渡人”：送医送药、送家属去殡仪馆见死者最后一面

财经杂志

以下文章来源于财经E法，作者黄姝静



**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...

财经  
CAIJING

独立 独家 独到

在武汉这座几近停摆的城市里，数以千计的志愿司机们仍在“正常运转”，充当城市的“摆渡人”

文 | 《财经》记者 黄姝静

编辑 | 鲁伟

离开部队后，39岁的杜勇又一次上了“前线”。这一次，在家乡武汉，他冲在了疫区一线。送医、送餐、送菜、送药，以洪山区和平街徐东社区居委会为中心，整个武汉都是杜勇的“战场”。

杜勇是滴滴出行武汉社区保障车队的一名志愿司机。在武汉这座几乎停摆的城市里，像杜勇一样的志愿司机及其背后团队仍在“正常运转”，为这座城市的两条重要运输线（接送医护人员上下班、满足社区居民的基本用车需求）贡献力量。

杜勇所在的滴滴出行武汉社区保障车队，共召集了1336名志愿司机，自1月24日开始在当地服务。此外，截至2月9日，滴滴出行在武汉成立的医护保障车队已经接入15家医院，25个院区，8600多名医护人员。滴滴出行方面专门设立2亿元的保障车队专项资金，保障车队及医务人员的车费，均由滴滴出行承担。

除了滴滴出行之外，曹操出行是另外一家在武汉投入较多人、车组建保障车队的网约车平台。曹操出行在武汉的志愿司机有数百人，平台在武汉组建的保障车队，同样交由相关部门和社区居委会统一调度，为指定社区民众提供免费出行服务。

**在武汉“封城”之后，机动车禁行令很快清空了武汉的马路，数以千计的志愿司机成为这个城市运输线的重要组成部分，他们在当地被称为“摆渡人”。**

**这些志愿司机们的车辆用途被严格限制为“给生活不便居民上门免费提供送餐、送菜、送药等居家服务”和“必须的非发热疾病紧急送医”。**

事实上，志愿司机们需要面对各种突发状况与需求，他们的上班时间大多为上午8点到下午6点，但实际上必须24小时待机，“随时准备出发”。

紧张的生活已经持续了20多天。杜勇和他的同事们坚信，一切都会好起来的。志愿司机姜军很想念那个热闹非凡的武汉，更多的志愿司机则盼望着人们摘下口罩的那一天早些到来。



1月24日，滴滴出行率先在武汉组建保障车队。受访者供图

2月12日，杜勇接回一个特殊的小乘客——一个刚刚一周大的婴儿。几天之前，也是杜勇把即将临盆的孩子的妈妈从社区紧急送往医院。孩子在出生时，经历的时间过长，羊水呛到了喉管和肺部，在医院保温箱待了一个星期。2月12日，是孩子第一次回家。难得的，那次行程中，车内的喜悦与热闹替代了往日的沉静与担忧。

杜勇介绍说，他主要服务的徐东社区共有居民约14800人，现有志愿司机5人、车辆5台，社区居委会工作人员共8人，志愿司机和社区居委会工作人员需要紧密协作，并配合后者的工作。“13人服务14800人，压力还是挺大的。”杜勇说。

**目前各大网约车平台召集的志愿车队在武汉交由社区统一调度。不同社区的工作方式、对司机的要求不同，加之社区居民年龄段、社区建造时间的不同，都会影响志愿司机的服务时间、行程总量和工作方式。**比如，有些老小区，患有慢性疾病的老人较多，出行需求、送菜、送药等需求量都会更大，工作人员和志愿司机的压力也会更大。

作为车队队长，杜勇参与并见证社区保障车队从最初的“手忙脚乱”到如今的“相对有序”。起初，徐东社区配有7辆保障车，但仍然不够用。杜勇称，彼时保障车队刚刚出现，“封城”令颁布不久，居民多少有些恐慌，出行需求如潮水般涌来，“开始的两天，可用可不用车的情况，居民都会选择要车。”

在此情况下，徐东社区居委会工作人员开始对需求一一进行筛选，排定优先级，并在确定比较安全的情况下，将具体需求派给志愿司机。接下来的几天中，车队经历了滴滴出行大数据调控后的车辆抽调、队员请假、新人补充等，最终保障车队稳定为现在的5台车和5位司机。

杜勇日均有8趟-9趟行程，繁忙时甚至会达到11趟、12趟。因为队长的身份，他主动承担了一些地形、人员情况相对复杂的小区的物资和人员载送，也因此，会比一般司机的出车率更高，有时会工作到凌晨。

杜勇要操心的事情很多。最近车队新来了两位司机，在送菜上门的时候，他会让老师傅带着新师傅，“我怕他们是新手，和居民聊太多，或者有太多接触。那样对大家都不安全。”

每次出行，司机们都“全副武装”，全程穿戴防护服、口罩，及时测量并上报体温信息，车辆定时消毒、行程前后开窗通风。但杜勇仍会叮嘱同事们各种注意事项。比如，“我们每次给隔离在家的居民送菜的时候，都能看到他们那种很渴望的眼神，但又不能跟他们有过多的交流。”

志愿司机们除了需要应对各种突发事件外，每天的工作其实也“有章可循”。以杜勇所在的社区为例，早上居委会一般会安排一些病人做透析或者医护人员的上班行程，大概两天一次需要到街道去运输物资。

杜勇介绍，透析病人每次治疗需要约5个小时，出来后，“病人往往是疲软的，完全没有力气”，也因此，需要家属陪同。

**杜勇听到过一个令人心酸的故事：两位60多岁的老人乘坐社区的保障车前往医院透析后，回来时没有任何交通工具可以搭乘。老人不会使用共享单车，结果从做透析的161医院，通过长江二桥，走了3个多小时才到家。**

和有些社区对患者出行“只送不接”不同，杜勇的车队对就医的居民“又送又接”。“患慢性病、时常要打针、要坚持做透析的很多都是老人，你不接他们真的什么办法都没有。”杜勇说。

不止一次，杜勇在医院门口接本社区的透析病人时，会遇到其他市民的求助，“能不能把我带到某某社区？”杜勇却只能狠狠心选择拒绝，并建议对方联系社区或者路口的民警。“我也是这样和车队里的师傅们交待的，其他居民，我们不了解他们的具体身份和身体情况，这对于我的乘客还有司机来说都有极大的风险。”这个时候，他只能选择将自己的同情心收起来。

杜勇认为，他们的工作非常依赖社区，社区掌握全体居民的具体情况，包括发热与否、亲友接触等等细节，经过社区筛选之后，志愿司机才好开展工作。

来到社区的第三天，杜勇从居委会书记那里接到了一个不寻常的出行需求。一位社区居民因父亲新冠肺炎去世，需要紧急前往殡仪馆。社区书记向杜勇确认了两点，两人并未发热，且老人住在黄陂区，不和需要乘车的这对小夫妻住在一起。杜勇听完介绍后没有犹豫，接下了这单活儿。

“两位家属看起来年龄都不大，30岁出头的样子，很悲伤。老人应该也不是特别高龄，真的是很可惜。”杜勇告诉《财经》记者，“我能理解家属的心情，路上并没有和他们搭话。”

其实，那个时候，杜勇的心情很复杂，他想起前几日在网上看到的家属来不及见逝去亲人最后一面而嚎啕大哭的视频，“看的时候，我心都碎了。现在情势特殊，我们会怕晚了一步，就见不到了。”

杜勇记得，年轻夫妇在车上电话不断，两人对电话那边重复着一句话，“快到了，快到了。”那天没有堵车，十分钟左右杜勇就将他们送到了汉口殡仪馆，见父亲最后一面。

杜勇在向《财经》记者回忆时仍忍不住感慨：“你说在天灾面前，唉，我们就做点力所能及的事情吧，尽力帮到别人。但有些事情真的是心有余而力不足。”

### “我在后座准备了一点吃的给你们”

37岁的李建成为网约车司机之前，曾跑过几十个国家，做化学品运输。回国后他和朋友一起做过摄影生意，在2018年正式加入滴滴出行。李建目前的志愿服务地点在武汉洪山区的杨春湖社区，他是社区的五位志愿司机之一。

1月26日，加入志愿车队那天，李建发了一条朋友圈：“2003年‘非典’，我向单位主动申请义务献血。现在武汉爆发新型冠状病毒肺炎，我还是义无反顾向单位申请参加保障救援车队。作为一名志愿者我感到骄傲，不为名利，只因能为社会为家乡出点绵薄之力。助祖国能够早日战胜病毒，保家人平安。”



事实上，在发朋友圈之前，李建的申请过程并不顺利。正在读小学六年级的儿子在听到爸爸的打算时立刻跳出来反对，“他哭着不让我去。”后来，李建百般劝解，一方面，选择性跟孩子说自己只是“帮忙拖大白菜、送快餐面”；一方面也努力与儿子沟通，“我们应该做一些能帮助到医生的事情”。最终，孩子总算答应。

因为疫情，李建将父母妻儿集中在一起，共同吃住，减少出行，总是在特定的时间一个人外出购买食材。他回忆，工作群中同事们报名的热情高涨，仅就其所在的工作群而言，当时共有约60名司机报名，最终录取了30名。“很多司机已经回家过年了，但仍然想冲到一线。只是因为‘封城’，他们有些人赶不回来，所以比较遗憾没有加入。”

送患者就医以及从和平街道运输社区所需的物资，这些是李建作为志愿司机一天的日常工作。

1月26日，大年初二，李建带社区一位60岁左右的糖尿病患者前往梨园医院换药。“糖尿病患者的伤口是很难愈合的，还会导致诸如发炎一类的并发症。这位患者需要每三天去换一次药。”李建说。

然而，驱车近10公里来到梨园医院，两人才发现，医院已经被征用。一位工作人员告诉李建，医院已经不进行外伤的换药，他们需要前往厚德康医院。

“折腾了一下午，药也没换成。”李建告诉《财经》记者，那时候因疫情爆发，家人又不在身边，出行不便的老人已经8天没有换药了。

屋漏偏逢连夜雨。厚德康医院大年初六才接诊，上班时间为上午9点。也就是说，最终病人拖了约十天才换上药，“老人那个时候伤口已经发炎了，几乎没有办法行走。”

老人身边没有任何人照顾。第二次前往医院时，李建早早来到老人家门前，没有电梯，一步一步将老人从六层楼上扶下来。

按照常规，滴滴社区保障车队的司机每天早晨一般有一单行程是送医护人员上班。滴滴出行针对医护人员上线了专门叫车功能，志愿司机则可以根据所在地及个人的具体情况抢单。自1月24日起，滴滴出行陆续在武汉、上海、北京、厦门、宁波、南京等地组建医护保障车队，截至2月15日，已免费接送一线医务工作者20885名。

一天，李建载一名护士去第一医院上班。途中，护士打破沉寂，问李建为什么要做志愿者？李建回答，“能帮到你们这些战斗在一线的人，我很骄傲。”看着李建，护士又问，“您就戴这样一层口罩能行吗？”李建回答说，“毕竟现在物资有限，还是要把更好的物资给一线用。我们能节约一点是一点。”

此后双方再无他言。等护士下车离开后，李建等着红绿灯，回头一看才发现，她悄悄在车内留下了一些口罩。“我真的非常感动。”

**忙碌中之中，也有很多令志愿司机备受感动的“温暖时刻”。司乘双方往往没有太多交流，但是志愿司机们常常收到“意外的礼物”。杜勇收到过两次医护人员悄悄留下的口罩。车队的同事还有收到酒精、消毒液的。让大家都觉得颇为有趣的是，车队司机陈中还收到过护士留在车辆后座的零食。那单结束后，陈中收到护士的感谢短信：“师傅你们辛苦了，我在后面准备了一点吃的给你们。”**

社区保障车队均是临时组建，防疫物资短缺的情况在早期并不鲜见。司机肖肖曾经把一件一次性防护服穿了十天，司机邱岳刚开始工作时只有口罩防身。

曹操出行相关人士介绍，物资最紧缺的时候主要是靠总部协调统筹，兄弟城市之间互帮互助，并且也接受了一定的社会捐赠。2月3日，由社会爱心人士捐赠的600副护目镜、2000片口罩、7000副手套及200件防护衣，运送到曹操出行武汉运营中心。

1月30日，滴滴出行总裁柳青发布微博亦曾向社会求助，称滴滴需要采购大量防护服、医用外科口罩、N95口罩、电子体温计。滴滴出行方面表示，公司一直在积极采购物资，国内外的货源都有，前线司机的防疫物资目前供应稳定。

每天五点半，天还没亮，姚林就会起床开始准备一天的工作。他需要先要到约定地点将防疫物资进行清点，并将物资发放到志愿司机手中。在驱车从家前往其服务社区的20公里路途中，这位曹操出行保障车队队长除了一到两次必须下车量体温的短暂时间外，总是在和武汉另一位车队队长利用对讲机在进行工作对接。

农历大年初一这天，姚林和很多志愿司机一样，仍然没有休息。当天上午十点，他从社区出发，载一位中年女士前往超市购买生活物资。女士的丈夫彼时仍在外地，因武汉“封城”未能归家。她独自一人照料两个孩子。家中食材及日用品已到了必添不可的地步，女士向所在社区求助，才有了这次行程。

**其后的三个小时行程中，姚林带着女士跑了整整五家超市，三家都未开门营业。后来，在另外的两家超市，两人终于购齐了女士所需生活物资。回至社区，午饭时间已过，姚林开始着手泡面。这也是多数志愿司机解决午饭的方式。**

姚林介绍，曹操出行有志愿司机数百名，主要服务青山区117个社区，每个社区3台-5台车。青山区的社区居民多在6000人-7000人，大一点的社区人数可能达到一万以上。

姚林日均需跑4趟-5趟，但他预测，随着居民前期储备生活物资逐渐用完，后期需求可能会有所增加。除此之外，作为车队队长，姚林需要密切关注各个社区的情况，随时协助调度和参与各类突发事件的解决。

服务于杨春湖社区的志愿司机李建经历过一次突发行程。一天晚上8点多钟，李建晚餐刚刚吃了一半，社区打电话来了。原来，一位居民吃饭时鱼刺卡在了喉咙处，情况紧急。李建丢下饭碗，披上衣服迅速下楼，开车赶到社区，并将居民送至医院。行程结束后，李建正在社区补填刚刚的派车单。一个新的订单又来了，因亲戚生病，两位社区居民需要立刻将制氧机送到另一社区。



“90后”黄炳坤，大约一个月前加入曹操出行，恰好赶上疫情爆发，于是很快成为志愿车队的一员。黄炳坤不久前从北京某武警部队退伍，家乡在湖北仙桃，他服务的青山区下辖多个村庄。没有行程时，黄炳坤也需要在村委会待命。

几天前，黄炳坤如往常一样到社区报到，等待任务。9点多钟，村民陈晨冲上村委会二楼，气喘吁吁向工作人员喊道，“我妈妈晕倒了，已经没有意识了”。原来，陈晨的母亲此前患有心脏方面的疾病，当日感到不适，陈晨出发的时候老人几乎已是人事不省。事出紧急，黄炳坤迅速和陈晨前往其家中。

村子的公路边上，黄炳坤看到，老人坐在椅子上，女儿正在旁边不停叫喊，希望得到母亲的回应。“但是完全叫不醒，老人的脸色已经开始变了。”黄炳坤回忆。

在确认老人并未发烧后，黄炳坤协助陈晨将陈母抬上车赶往医院。路上，女儿不停地叫着母亲，边哭边重复，“妈妈你一定要挺住，不能有事。”但老人始终没有回应。黄炳坤一路打着双闪，闯了红灯，第一时间将老人送到了10公里外的普仁医院急诊科。

将老人抬下车的时候，“脸和嘴唇都已经煞白了”，黄炳坤至今心有余悸。所幸，老人得到及时救治。也因此，社区打算就此事给黄炳坤颁发一面锦旗。

有过类似经历的还有黄炳坤的同事孙成，为了送社区内一位身体不适的孕妇前往医院，孙成也是一路双闪，违章闯了红灯，并在确认病人得到收治后，向交通部门进行报备。

坚守在疫区一线并不容易。经历了忙乱的20余天，杜勇仍然决定坚持。他内心无比清楚志愿司机们面对的风险。**“如果我不做了，可能就要有新司机进来。我们已经是高风险人群了，把这个高风险的数字就控制在现在这个群体可能是最理想的状态了。”**

目前，滴滴出行、曹操出行等网约车平台都在多个城市成立了防疫服务站。截至2月10日，滴滴出行已在全国161个城市设立了司机防疫服务站，为司机们测量体温，发放口罩、消毒液等防疫物

资，并帮助司机给车内外消毒，严把车辆及司机防疫关；曹操出行的防疫服务站也为坚守在一线的保志愿司机们测量体温，发放物资和进行整车消毒。

近日，曹操出行方面表示，将联合车企开发一款健康车型，将具备除菌消毒等特性，专有乘客舱喷雾消毒技术，并通过全封闭隔离双舱的设置保证乘客与司机的安全。

滴滴出行同样在升级防控措施。这家网约车平台正在尝试给网约车加装前后排防护隔离膜，形成简易的车内安全仓，为网约车内再戴一层“透明口罩”，尽可能实施多重保护。

**(文中志愿司机与居民均为化名)**



▲ [点击图片查看更多疫情报道](#)

责编 | 黄端 duanhuang@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。