

外卖“跑单王”何文文：我守护武汉人的胃

财 china.caixin.com/2020-03-07/101525339.html



【财新网】（记者 萧辉）武汉封城期间，数百名外卖“骑手”穿梭在大街小巷，为困守在家的武汉市民送餐、送菜、送药和其他一切生活必需品，他们冒着被感染的风险，为武汉城市的运转贡献了一份力，也在这场抗疫战斗中找到了职业荣誉感。何文文是这数百名外卖“骑手”中的一员。

勤快、追求极致效率，让何文文成为“骑手”中的佼佼者。在疫情肆虐的二月的武汉，他创下了一天送202单的全国纪录。他从不挑单，包括往返医院、隔离酒店给医护人员、病人送餐。“我并不是要钱不要命，他们需要我。”何文文说。

时间与效率的把控

2月18日，202单，收入2000元。美团后台数据显示，美团送餐“骑手”何文文创下了全国单日跑单最高纪录——从2月17日晚上21点开始，何文文骑着摩托车送餐，一直持续到2月18日晚上24点，他一共跑了202单。这在外卖“骑手”圈内是一份傲人的成绩。

在新冠疫情前，何文文就是外卖“骑手”圈内的明星人物。27岁的何文文告诉财新记者，他是一个理性的人，对时间和效率有着极致追求。他会理性计算跑单各环节需要耗费的时间，花多长时间去取单，如果商家卡单怎么办，花多长时间去送单，先送哪个单再送哪个单，然后设计最佳骑行路线。何文文的秘诀是控制跑单节奏，如果一个单耽误太久，会接连耽误其他单的送餐节奏，何文文评估后会取消那个单，自己掏十元取消费用。“送餐有很多技巧，我是用脑在跑单。”何文文说。

工作期间，何文文除了刷单抢单，绝不会刷手机朋友圈，不吃不喝不上厕所，争分夺秒送餐。当了三年多送餐骑手，何文文从每小时跑四五单，到每小时七八单、再到每小时十单，他成为业界最高的标杆。追求极致的时间效率是他的法宝。“我享受那种站在高处的感觉，别的骑手都在后面追赶我。”

在新冠疫情期间的武汉，何文文跑单更为顺畅。他骑着摩托在人车稀少的街头风驰电掣。“如果说以前我是在开飞机，现在我是在火箭。”何文文很享受风拂过头发的感觉，更享受客户不再对送餐员挑三拣四，没有差评，点单的人会在外卖单写上“快递小哥辛苦了，注意防护”。有一次送餐，接单的十几岁小姑娘送给他一盒牛奶；有个20多岁的小伙子点了两瓶可乐，非要送一瓶给他。

小区封闭后，实行“无接触送餐”，何文文只需要把外卖送到小区门口专门接收快递的缓冲区，对时间的掌控更快了。不过有一次，追求效率的何文文迟疑了。他接到今鑫国际小区17层的一个订单，按照惯例，他把那份早餐订单放在小区门外。订单的人给他打电话，几乎哭出来了。那是一个年轻女士的声音，告诉何文文她一个人在家隔离，发烧了，不能出门接早餐。她请求何文文帮她把早餐放到家门口，她太饿了。

何文文跟小区物业沟通，能不能让他进去把早餐送到客户手中。物业让他等着，他们要先去确认订单客户的情况。等了20分钟，何文文有点着急，这单耽误得太久，会影响接下来送单的速度。但想着女孩的哀求，他继续等下去。

物业反馈回来信息，女孩是高度疑似患者，建议何文文不要进小区送餐，物业也拒绝自己去送餐。机灵的何文文想了一个办法，他拨通女孩的电话，告诉她自己上不了楼，但会把早餐放在电梯里，按17层，女孩在17层电梯外接早餐。那一单，何文文花了30分钟，但他并不后悔。

守护医护和病人的胃

和大多数武汉市民一样，何文文对武汉疫情严重性的了解，始于2020年1月20日钟南山院士接受央视采访说透露的“肯定会人传人”。第二天，他去超市买了四个口罩，送给同事两个，自己留了两个，又在美团站点领了一些一次性手套和一瓶84消毒液。

1月23日凌晨，武汉政府发出“封城令”，一个快递员老乡要何文文和他一起离开武汉。何文文家在湖北襄阳农村，来武汉打工三年。但何文文没有走。去年春节期间，他也留在武汉送餐，今年依然计划留下来。何文文是那种意志坚定，不会轻易改变计划的人。“大家都很恐慌，但我觉得做好防护就没大问题。”每次送完餐，他都会给送餐用具喷84消毒液，回家第一件事是洗手、洗脸，脱衣服换洗。何文文曾经想过买一套防护服和护目镜，找商家打听防护服要188元，护目镜要80元，他打消了念头。

何文文送餐的范围主要在光谷一带，附近有湖北省中医院、武汉市第三医院光谷院区、湖北省荣军医院。来自医院病人的订单很多，朋友劝他不要送医院的单，甚至说他“要钱不要命了”。何文文说：“病人点单是因为他们想吃嘛，我不给他们送餐，他们吃什么呢。”何文文记得湖北省中医院一位姓陈的住院病人连续点了七次单，他都接单送单了。

有一次，他穿过被病人挤得水泄不通的发热门诊，把餐送到住院病房，在走道上遇到一个医生，医生训斥了他，“医院很危险，这样的单，以后你不要送了。”何文文知道医生是为他的安全着想，但职业本能让他还是有单必接。“武汉封城，很多人都是靠外卖填饱肚子，如果我们不跑单，他们就会吃不上饭，尤其是病人需要补充营养。”

在封城的早期，何文文接到不少来自外地的订单，订单上不留名字，只注明“请送给医院的医护人员”，末尾写上“武汉加油”。何文文有些感动：早期有外地人辱骂武汉人是“病毒”，但也有人在惦记着武汉的医务人员。

有一天早上七点多钟，何文文准备收工回家时，刷到一个来自浙江的订单，指定要给湖北省中医院的医护人员送晚餐，订单支付400多元。那是一个被忽视的单子，头天晚上没有人抢单。何文文提着一大袋早餐走进中医院，在门诊大厅遇到四五个护士刚下夜班从电梯口走出来。何文文把早餐送到护士手中，护士们很开心，不停地感谢何文文，何文文也很开心，他把陌生人的爱心传递给了一线的医护人员。

何文文有时会和同事交流。跑金银潭医院附近片区的同事告诉他，从全国各地给金银潭医院医护人员点餐的订单源源不断，有人点上百份粥，有人点价值四千元的水果。何文文和同事们对于这类订单抢得最为积极，“给医护人员送餐，感觉自己的职业比往常多了一份意义。”这个时候，外乡人何文文有了融入武汉的感觉。

何文文是那种有点腼腆不轻易和人说话的性格，在外人眼中，他是千篇一律穿着美团黄色工作服的普通送餐员。何文文用自己的方式守护着武汉这座城。在时间和效率的掌控下，他成为给医护人员和病人送单最多的“跑单王”。

虽然只是一名不起眼的外卖员，何文文有自己的精神世界。他不怎么和人说话，但喜欢动脑子。在做外卖员之前，他做过生产线上的工人，做过地产销售。他能同时管理两台机器，操作两条流水线，一个人做两个人的活，是工厂流水线上的精英。最终何文文选择做外卖员，是因为这个工作比较自由，想上班就上班，想休息就休息。何文文对效率有严格的要求，对时间的把控，让他成为送餐骑手中的翘楚，他半个月就能完成别人一个月的工作量，一个月收入一万元，还能有一两周的休息时间。

不工作的时候，何文文完全不想送餐的事，他喜欢玩电脑游戏，喜欢看美剧，尤其是侦探破案的影视剧。最近看了电影《传染病》，他想象自己是自带抗体的男主角，有一颗拯救世界的英雄心。但工作期间，他就是一名兢兢业业的送餐骑手，用自己的方式守护失魂落魄的武汉人的胃。

“多大能力做多大事，我虽然是无名小卒，但我多送一单，就多一个人吃饱饭熬过这场灾难。”何文文说。

何文文习惯在晚上送餐。武汉禁“摩”，2019年他被警察查扣了三辆摩托车，在送餐工具上他就花了将近1万元，有点心疼。晚上警察很少查车，他一般送单时间从晚上八九点，到第二天早上八九点。

在往常，即使是深夜，光谷的街头依然是热闹的，何文文经常能和“骑手”们碰头打招呼。新冠疫情笼罩下的武汉街头空旷得很少能碰到人，何文文觉得有点孤独。他享受风驰电掣的速度激情，但更希望武汉能早日回归日常。热干面、豆皮、烧烤，是他往常送得最多的外卖，现在他很想念那种烟火气。 □

相关报道：

封面报道 | 武汉冬天的八张面孔

喻发胜：国家应急管理体系需要改革

护士吴俊叶：疫情结束一定要带女儿去迪士尼

汉正街的守护者：大家都怕的时候，警察不上谁上？

武汉建工王兴园：与死神赛跑的建设者

马洪全：我在新冠隔离病房做保洁

华大汪建逆行入汉 十天建成万人级“火眼”实验室

新冠孕妇的孤独产房

此文限时免费阅读。感谢热心读者订阅财新通，支持新闻人一线探求真相！成为财新通会员，畅读财新网！

更多报道详见：【专题】新冠肺炎防疫全纪录（实时更新中）