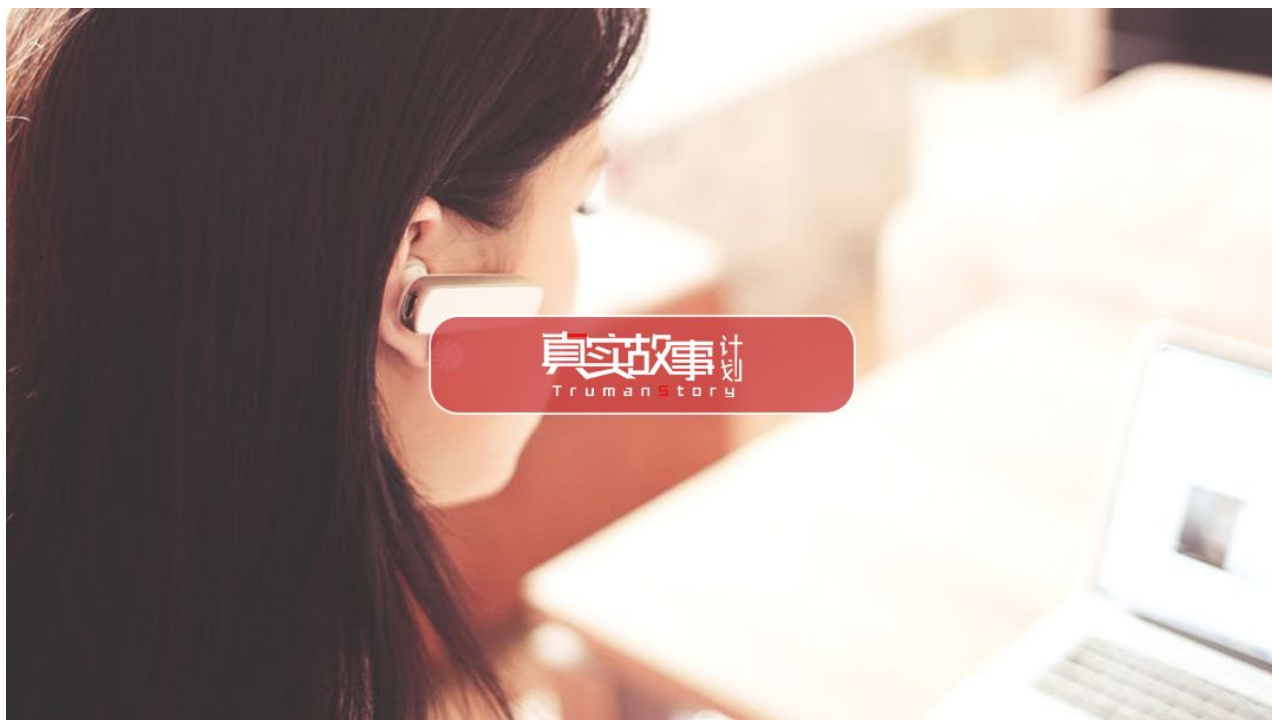


16000个电话开辟的生命热线

mp.weixin.qq.com/s/rSeYFO3bxhApeudFJCfy5Q



新冠肺炎疫情的医疗物资告急，各地纷纷发出求助信息。与此同时，海外华人行动起来在异国采购紧缺物资，却苦于没有渠道运抵国内抗疫一线。一条绿色通道出现，为救援物资架起跨洋的生命运输线。

故事时间：2020年

故事地点：海外、湖北



驶向武汉的货车

1月27日上午10点多，石令开着白色货车沪BCW936，远远望到了汉口高速出口。这是他带着一批海外捐赠的医疗物资，从上海跋涉到武汉的第二天。看见汉口的灯牌，他知道路程只剩最后十几公里。

石令在上海浦东一家百世物流网点工作，平时主管分拨流水线。1月25日晚，他在工作群中看到一则消息，网点需要运输一批给武汉的物资，招募一名志愿司机，他报了名。妻子不舍又不能挽留，难受得落泪，要求跟车也被石令拒绝了。

第二天，石令独自驾驶着货车上路。车上的货物包括N95口罩480个、护目镜1560副、防护服1122套，是由武汉大学大纽约地区校友会和美国华人社会联合会从海外捐回的物资。它们被装在大瓦楞纸箱里，由海关打了封条，放在荷载8吨的小货车上，稀松地占去一半的货厢。

石令困惑为什么不把车装满了，老板告诉他：疫情紧急。他是菜鸟救援“绿色通道”整条输送线路的最后一环，后续的物质源源不断，此行也有探路的用处。



图 | 石令和他的白色货车

石令随身携带几份文书，上面写明这批医疗物资的清单明细、驾驶车辆及司机身份信息。一路上遇到拦路检查，他就掏出这几张文书和身份证，核对放行。

从汉口下高速，货车沪BCW936驶进了武汉城前最后一个关卡。路口的检验检疫工作人员示意石令打开箱子，想核查里面是否为医疗物资再放行。

石令不敢直接答应，封条是在上海接货时海关贴的，他怕拆坏了，到武汉后受赠人质疑他私自拆封偷走物资。

左右为难下，他征得同意，拍下拆封过程，发到了公司工作群，又给绿色通道志愿者的沟通群发了一遍存证。

还没进入武汉，石令已经感受到周边医疗物资紧缺。武汉的工作人员都戴着口罩、套着防护服，只有说话的时候才能分清男女，重装下，他们笨拙地检查、签字。

相比之下，石令戴着一层N95口罩，穿着休闲服和夹克，他觉得自己的防护单薄，像在冬日里只穿短袖短裤，瞬间紧张了起来。

趁工作人员检查完货箱帮他把货箱门合上，石令找地方洗了手，在进武汉前换了个干净的N95口罩，继续向武汉开去。



捐赠者们

事实上，在石令正式出任务的前一天，1月25日，“菜鸟救援物资绿色通道”才刚刚搭建完毕。1月最后一周，新闻开始播报湖北医疗物资紧缺，社交媒体上越来越多定点医院求募口罩、防护服、护目镜。

得知消息后，身在海外的人们开始行动起来，希望能够为国内输送救援物资。阿里菜鸟关注到这些物资存在运输困难，主动建立了一条“绿色通道”。

与司机石令不同，菜鸟客服志愿者“若玉”是这条通道的第一环。热线客服收集记录捐赠者的诉求后，将由她负责第一道回访。

一个在加拿大打拼多年，开了一家加油站的华裔男人，把加油站库存的防护服尽数翻出。之后他拨通了供应商的电话，答应以双倍价格，收购供应商没来得及卖给其他顾客的货，最终凑了516套防护服，想寄回国内捐给抗击疫情的医务人员手上。

在飘着雪的异国，直到物流上门前夜，男人还继续四处求购防护服。

一名身在迪拜的中国导游接通“若玉”的热线前，已经托归国旅行团，以随身行李的携带方式往国内运输了几批自己筹集的口罩，捐到了抗疫一线。

而随着国际旅行团停摆、迪拜飞往中国的航班逐渐停飞，那名导游也找到了“若玉”，想通过绿色通道把物资送往国内：“这些是我最后的努力了。”

春节期间从意大利回国探亲的张女士拨通了热线。她因封城无法回意大利工作，但这不是她接入热线的诉求——她在意大利联系到口罩生产厂家，想知道如何将这些口罩送到定点医院的医务人员手里。

她希望找到一个不需要长时间周转、存放的渠道，到了武汉就送到一线医护人员手中。

面对每个捐赠人，若玉首先要跟对方确认，是否能满足绿色通道的使用条件，告知对方需要准备的文件，并帮忙对接负责关务和国际物流的志愿者。

高峰期时，她每天需要回访近40位求助的捐赠人。若玉的孩子刚1岁，每天晚上9点，她边哄孩子入睡，边用电话或微信开始这些工作，有时直到凌晨才能休息。

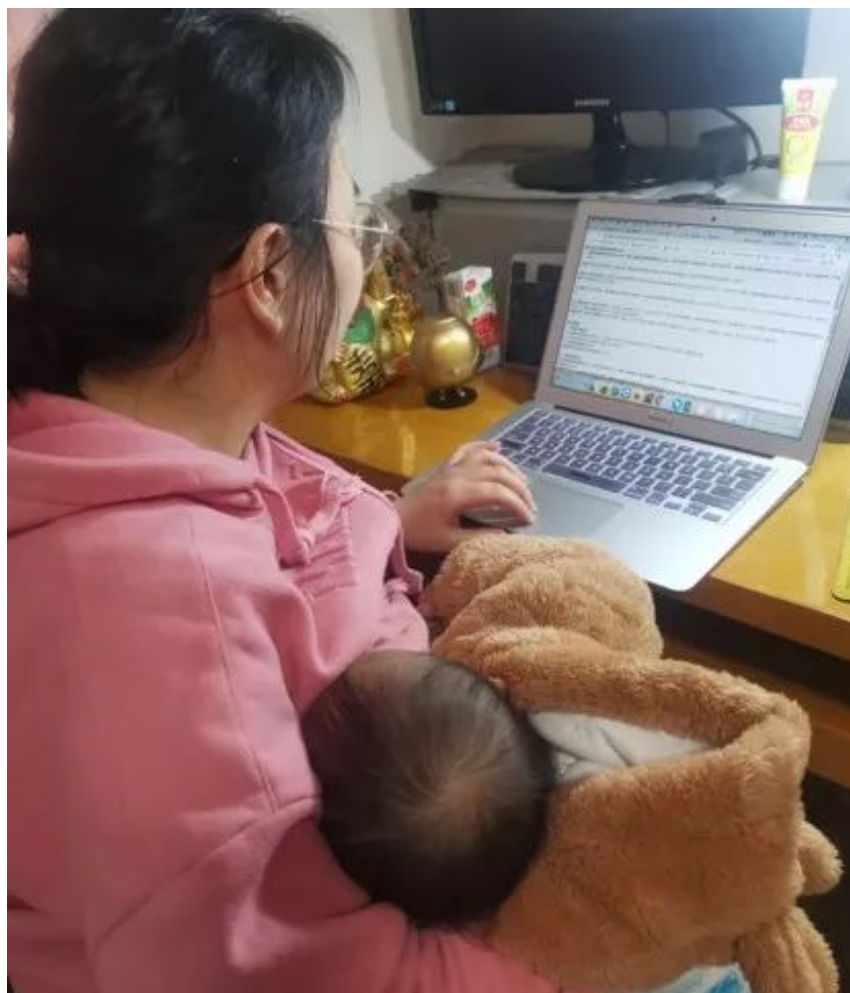


图 | 若玉抱着熟睡的孩子在工作

通过文字和声音与人打交道，若玉遇到过各种性格的捐赠者。

那位张女士是个做实事的人。当得知个人不能作为捐赠主体时，张女士立刻问若玉：是否可以用口罩生产商的名义，或其它社会组织捐出。

若玉提醒她，那样以后捐赠者名单就不会出现她的名字。张女士感谢若玉提醒她，并安慰若玉这没有关系，只要物资能被医护人员用上其它都无所谓。

一位中年商人告诉若玉，他在印度尼西亚买到一批医疗物资，想接通绿色通道，将物资捐给浙江一医院。若玉猜那是位性急又高效的先生，购买物资前，竟然已经跟医院确认过这批物资医院愿意接收，帮志愿者省去了一部分与受捐方沟通的时间。

若玉记得，他的语速特别快，让人很想马上执行他的命令。当若玉告诉他，受他境外公司条件所限，可能无法通过绿色通道完成捐赠时，电话里的声音变得更高了些：“帮帮忙，他们真的没有物资了，你不能看着他们这样。”

好在后来问题一一排除，杭州商人的物资顺利抵达国内转运。

2月初，若玉在网上看到了湖南省红十字会接受社会捐款情况公示。名单上，企业动辄捐出数以十万计的金钱和物资，而与这些企业并列，个人捐赠的物资可能只有几百套、几块钱。他们是无声的捐赠者。

但若玉猜，这些人可能和接入她电话的人们一样，他们平时没有渠道，筹集物资时，需要一家家跑超市和便利店抢购，有时甚至要付出数倍于往日的价钱。



搭建一条生命通道

客服“若玉”只是这条运输线的开端。全球的关心涌向中国，若玉和同事们面对的是物资量大、分散、又十分紧急的运输需求。而这条特殊国际运输路线的统筹人，是一位名叫“疯摩”的职场女性。

大年初一，下午1点，正在沙发上追剧的疯摩接到上司打来的电话：国外有大批物资等待运往国内，但运输困难。阿里菜鸟决定联合海内外物流合作商，开通全球绿色通道，为湖北免费运输救援物资。

筹备这么一条跨国运输通路，对所有人都是一次陌生尝试。

当时，想把在海外购买的物资送达武汉有两种方式：托专人带回国内捐赠，或通过专门的免税通道进入国内。

然而，免税通道只接收定向捐给国家级慈善机构的物资，普通人不熟悉其中流程，也联系不上国内慈善机构。因此，许多援鄂物资被困在了购买地，这是打通绿色通道要面对的第一关。

第一天下午，疯摩和同事紧急联系各方负责人，协商达成方案：他们的团队负责联络国内五家慈善机构，统一为捐赠物资办理手续。同时为帮助慈善机构更快地分散物资，菜鸟将负责国内所有物资的分发物流。

为了节省时间，菜鸟团队决定放弃海运，但国际空运成本很高，阿里主动承担部分费用。于是一条从世界各地通往国内的生命通道，顺利搭建了起来。美国、印度尼西亚、克罗地亚、波兰，地图上的遥远国度纷纷发来捐赠信号，数量超乎想象。

工作开始后，疯摩才知道，手握物资在海外焦急等待的人处于什么状态。温州的海外华侨在欧洲采购了152万个口罩、防护服等医疗物资，却遭遇航班大面积停飞，急得不行。联系上热线时，简直如遇甘霖。

在一个华人留学生捐赠群里，有人发了一条网购链接：“我在这里买到口罩了！”其他人便迅速把这条链接里的口罩买空了。

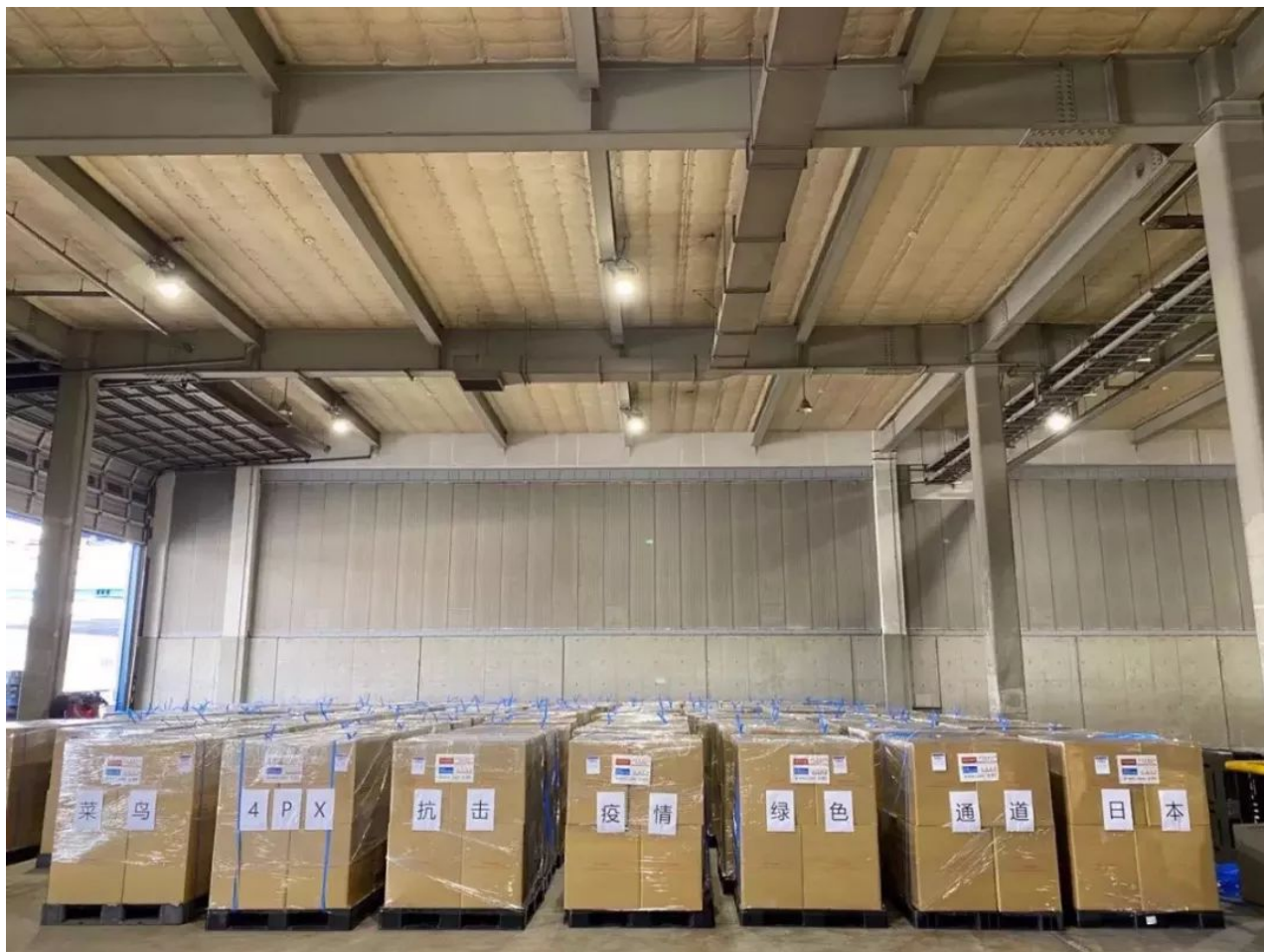
有学生知道疯摩是菜鸟的工作人员，喊着“快快快，阿里的人进群了，有什么需求赶紧说。”那是疯摩第一次接待留学生，与商家和机构的沉稳职业不同，学生们有用不完的亢奋情绪，疯摩觉得稚气可爱，又感动于他们的一腔热血。

捐赠者越来越多，6个人的临时班子不够用了，疯摩开始从同事中拉人。他们自嘲像“传销”，疯狂给自己拉“下线”，工作群在两天时间内扩充到70余人。

客服团队接通电话后登记好捐赠者的基本信息，筛选出符合规定的捐赠单子，并告知捐赠者需要准备的手续和后续流程。与此同时，运输团队统筹好物资的起落路线，保证手续通过后第一时间将货物运回国内。

同事们组成了一张细密的网，迅速传递着捐赠者的需求，稳稳托住了所有即将流向湖北的物资。

一个下午，一位美国的华人捐赠者在群里发来消息，表示自己的货量不是很大，不知能否帮忙承运。负责对接的当地同事立刻回复：“请相信我们。”疯摩算了下时差，那会儿美国时间应该是凌晨一点半。



图|一批来自日本的物资进入菜鸟绿色通道

休假在家的十几天里，除了睡觉时间，疯摩守在电脑前几乎没动过。父母见疯摩这样，把食物和水放在她手边，没敢出声打扰。

而负责将货物从国外发货地运上飞机的工作人员却不断发出坏消息。

受疫情影响，海外通往中国的航班正陆续取消，能走的通道越来越少。到2月4日，全球已有46家航空公司暂停飞中国大陆的航班，取消班次超8000个。因此，有的志愿者一天遭遇了3趟航班取消，10票捐赠物资突然无法起飞。

国际头程运输负责人刘骏接手的第一批物资，就预示了他的志愿者工作会常生波折。那是一批从墨西哥捐往武汉和温州两地的口罩，总数3万个，由居住在墨西哥的温州华侨们发起捐赠。

原计划，这批口罩将从上海浦东机场落地入境，但临起飞前几天，政策在不停收紧，负责关务的同事评估，受政策调控影响，这批货物很难按原计划在上海落地。

在阿里做了多年海外业务，刘骏熟悉各地的海关政策。沟通调整数次后，他决定将货物发往香港落地入境，陆运到广州，再从广州运往受赠目的地。



图 | 刘骏深夜在对接口罩物流

那之后，每次有运送物资的航班准备起飞。刘骏都会做好时刻提出备用预案的准备。杭州家中的电脑屏幕上，密密麻麻地排满了世界各地的航班图，直到载着物资的飞机顺利离地，他才能松一口气。



送到他们手里去

飞机一落地，负责国内运输通道的李俊便要迅速响应。

特殊时期，他和同事要找到那些可以揽收、运输、送达的区域，并标出运力不足的区域，尝试补缺。

细到一批货用专车还是拼车，用9.6米的货车还是7.4米的货车，从哪个高速路口下车，团队都要一一跟进了解。直到货物成功送达，拿到医院接收函，才算完成一场漫长接力。

除此之外，李俊的团队还要负责运输国内各地的救援物资。1月26日，武汉协和医院物资告急，来自9省40个单位的救援物资整装待发，只等运输。

这批物资多数来自黑龙江、内蒙古、海南、甘肃等偏远地区，还有些物资分散在同一省份的不同单位。正值春节假期，物流资源本就稀缺，各单位无法解决运输问题，于是找到了菜鸟。

李俊接到通知后，第一时间找到了菜鸟的物流合作商，他本担心各家运力紧张，难以顾及，没想到所有合作商二话没说，都加入到运输队伍中，连夜和李俊制定了运输方案。

来自黑龙江佳木斯富锦市的物资走陆运耗费时间长，于是要先用飞机送到武昌，再由火车送往武汉。考虑到各家快递能力不同，每一单救援物资都需要李俊团队评估资源和运力，看哪家快递最适合承接任务。

第二天，各家快递分别到各地医院上门揽收。五天后，9省援助物资全部送到了武汉协和医院的医生手中。

截至2月13日，菜鸟绿色通道已经接到超过1.6万个捐助热线。来自海外29个国家和地区的政府、机构、华人华侨团体捐赠的2600万件医疗物资，已经通过菜鸟绿色通道运达武汉等地。



图|一批通过东航运送的物资抵达

菜鸟跨境物流团队的汪龙，春节期间身处湖北第二大疫区黄冈，隔离在家的他顺势报名成为了志愿者。他承认，特殊时期，公开渠道信息量大，一些偏远地区的呼救声容易被淹没。他曾打捞过一次这些来自小城镇的微弱呼喊。

2月5日，4万个由法国寄出的口罩抵达。起初，捐赠者想将这批物资捐给武汉市区一所医院，但这所医院表示目前医用外科口罩相对充足。

汪龙旋即联系了身在法国的捐献方，建议将这批口罩送往武汉周边，物资严重缺乏，又无人关照的地方医院。对方对他报以信任，请他推荐。

汪龙推荐了三个地方：荆州、孝感和黄冈下辖的武穴市。汪龙是黄冈人，大年初二，他在朋友圈看到武穴市一所定点医院的求援，得知在这家医院里，医护人员没有防护面罩，穿雨衣当防护服，医用外科口罩仅够用1-2天。

最终，身在法国的捐赠方决定，将这4万个口罩转给武穴市中医医院。



口罩找到了需要它们的人

一路上，石令对疫情的警惕逐步累积。

在黄冈市境内一处加油站停靠时，一个女人看他货箱上贴着“武汉医疗物资”几个黄色大字，想让石令卖一些口罩给她。石令跟她解释，医疗物资不能私自倒卖。那女人打着哭腔说：“实在没有了，到处买不着。”女人戴着一层单薄口罩，石令单看眉眼也感受到女人的焦急。

他走回驾驶室，出发前老板给了他5个N95口罩，一路上只用了1个，他拿了1个送给女人，自己还剩3个。隐约感觉，还没到武汉，物资就这么紧缺了吗？

进入武汉市区时刚过上午11点。石令打开电子地图，搜索前往受捐点的导航，他感觉，在武汉，时间的长短“错乱了”。

原本他的计划很简单——把物资运到受捐单位的地址，就立刻返回上海。没想到，进入武汉之后，由于货车通行受限，加上1月下旬以来武汉市区的禁行规定，电子地图上，平时市区里不到14公里的路，弯弯绕绕，竟要花近8小时。

他一夜没吃东西，又因进了武汉沿路寻不见餐馆，饥饿之下，他感觉自己开不了近8小时的路了。

好在，石令在路边找到一名交警问路，交警见他的车有通行证，告诉他不用那么长时间，直接走市区的三环路，很快就能到。

1月27日下午5点，石令跑了两处受捐地后，终于卸下最后一箱医疗物资。他坐在货车驾驶舱里俯瞰园区里穿着防护服往来的人们，启动了货车，踏上返程。

一名绿色通道的志愿者提醒我们——在输送链条上，像石令这样的司机是“消耗品”。每跑一趟武汉，回来后迎接他们的就是14天的居家隔离。这期间，他们无法复工，也不能再送货去武汉。



图 | 工作人员正在交接物资

石令说，到武汉走一遭，比起身体承受的，心理压力更累人。他跑了两个受捐点，除了从外地运货来的司机，当地人都穿着厚厚的隔离服，这让他没由来地想象空气里飘满病毒的场面。

他不敢大口呼吸，不敢做表情，怕脸和口罩中裂出间隙，病毒跑进嘴里。他害怕染病，害怕把病传染给妻子，因此，在路上，他打了通电话给妻子，让妻子买好消毒液和口罩。

他计划着，回家后，他第一时间要把外衣脱下来，能丢的随身物品装在垃圾袋里处理掉，不能丢的物品用消毒液处理，然后彻底洗漱一遍。

离开武汉，石令没有停留，一路开到了黄冈附近的高速路服务站，实在困得不行，趴在方向盘上睡了1个半小时。这是他两天来睡得最沉最长的一次。

2月初，居家隔离的倒数日逐渐归零，石令的紧张情绪也渐渐消散。工作群里后来又有几次招募志愿司机去武汉，石令又报名了。他还是会回想起容纳1400多万人的武汉街头空无一人的诡异情境，也依旧害怕染病。

但他也问自己：如果有一天我生病了，会有人这样为我付出吗？

2月第一周，从法国捐出的4万个口罩抵达武汉。汪龙从照片里见过他经手的那4万个口罩，体积2.5立方米，摆在货厢里竟然显得小巧。

准备运往武穴时，又遇到了难题。由于交通管制，普通车辆无法从武汉开到黄冈。最终在汪龙努力接洽下，它们搭着当地一家物流公司的顺风车到了武穴市，走到了运输链末端。

武穴市区限制机动车上路，汪龙打电话到武穴中医院器械科，告诉他们需要一天半时间安排为车辆申请证件。接电话的女医生让汪龙告知了物流网点地址，由医院派出的救护车当天就把那4万个口罩领了回去。

然而这不是这些口罩漂流的终点。

汪龙问医生，4万个口罩医院能用多久。武穴中医院答复，留存了1万个口罩后，他们又把剩余的外科口罩运往了周边物资紧缺的小医院。

器械科的医生将接受物资的医院名一个个报给汪龙，多数医院他从未听说过。正是这些不知名的医院，在这次疫情中，承担着小城镇一线救治工作。

汪龙的奔走，和求得物资的医院相助，让这些从欧洲奔赴中国的物资，支援了一批原本很难被关注到的人。

*图片均由受访者提供

撰文 | 林森菜 马延君

- END -

疫情紧急，举国齐动。真故会在“一起抗疫”专栏里，记录下不同人和机构在这段特殊时期的努力。每一丝力量，都光芒万丈。

每一丝力量，
都光芒万丈

一起
战疫



长按二维码关注

真实故事计划
Truman Story

用 真 实 打 动 世 界