快递小哥很拼 怎样跑完“最后一公里”?

民生物资配送到小区还靠多方努力

民生调查

疫情之下,上海很多小区实行临时封闭管控,居民吃饭、吃菜、吃药有一定困难。在昨天举行的第130场新冠肺炎疫情防控新闻发布会上,市商务委主任顾军表示,目前从监测来看,生活物资的跨省物流基本畅通;主要连锁超市、电商平台的大仓、配送中心的运营基本正常;超市卖场等商业网点的开业率也比较高。本市的生活物资供应是充足的,整体情况是稳定的。但是,平台配送力量跟不上订单增长,是个问题。

封控小区居民出不了小区,快递小哥又进不去,民生物资配送的“最后一公里”牵动了无数人的心。记者在调查中也发现,只有“智勇”双全,在这个特殊时刻,配送人员才能完成一单单配送任务。

■ 忙碌的顺丰小哥冯仰光

■ 快递小哥为保障民生物资供应日夜奔忙　本报记者 张龙 摄

案例一　他睡在车里,等着“阳光总在风雨后”

这段时间,有“自由身”的快递小哥,是一种绝对宝贵的资源!如果居住的小区被封了,或者身在工作场所时被封了,就会少一个配送人员。考虑到这点,顺丰上海分公司的快递小哥冯仰光,选择多个晚上睡在自己的车上。

冯仰光是顺丰上海杨浦区江浦分部的快递员,平时住在凤城三村,派送快递的区域主要集中在大连路一带。“这段时间,我们很多同事住的小区都被封控了,太缺人手了!”3月16日一大早,冯仰光跟往常一样早早地到分发快件的点部上班,却听说自己所住的凤城三村也封控了,“幸亏我早有准备,在自己车上备了被子!”

为了能够如常配送快件,冯仰光把自己的荣威汽车后排座位朝前放下,连同后备箱的位置,铺了“床铺”,连续在车里睡了4个晚上。“还好,挺舒服的!”26岁的山东汉子很乐观。但当时离开租住的小区时,他就身上这一套衣服,几天下来,送快递这个工作又辛苦,衣服都臭了。

幸亏公司给不回家的快递员们准备了附近的宾馆,作为临时住所,“3月20日,我闻着自己都‘馊’了,只好申请到宾馆住宿,美美地洗了一个澡,衣服洗了挂在空调出风口吹,一个晚上就干了。”冯仰光随时准备着把宾馆房间让给更需要的快递小哥,“我不是还有一个‘家’在车上吗?住回车上,只要回宾馆洗澡就行!”

冯仰光平时每天送120单左右的快件,现在疫情之下,单数减少到五六十单,有送封控小区的,也有送非封控小区的,“现在工作强度不算大,但是心理压力很大。”他按照公司规定,每48个小时就要找医院做一次核酸检测,工作时戴一次性手套,口罩更是每2小时换一个,“做好防护,既保护自己,也保护客户!”其实,疫情之下的上海快递行业还能正常运转,靠的就是冯仰光这样的快递小哥一直在想尽一切办法默默付出。不仅顺丰,京东、中通、圆通、申通、韵达等多家快递企业,也同样面临部分快递员被封控在小区里的情况,公司和小哥都在想方设法保证每一条物流链都能保持畅通。

冯仰光的微信名叫“冯阳光”,他说:“阳光总在风雨后!”

■ 许志斌正在整理货架

案例二　七人兄弟连,大雨天换了三套干衣服

在“外面”自由的小哥那么卖力,被临时封控在小区的小哥也没有“躺平”。

同样是顺丰的小哥,今年31岁的许志斌3月14日早上一觉醒来,租住地徐汇区华悦家园小区被封控14天了,“一开始有点蒙,但我马上想到,这个小区包括我在内,有7个顺丰快递员,也是我们这个团队的。既然被封控在小区里了,那就负责‘最后一公里’的物资配送吧。”

就这样,“七人兄弟连”诞生,每天8时许开始工作,一直要忙到晚上七八点,主要工作就是从封控小区的大门口,把所有快递公司的快件、居民点的外卖、即时采购的菜等民生物资,一趟趟转送到各居民楼下。

华悦家园是一个较大的居民小区,共有28幢高层居民楼,“工作量还是很大的,所以除了我们这个‘七人兄弟连’,还有其他志愿者,比如小区居民。”许志斌告诉记者,“转送”工作随着时间推移越来越顺畅,各种民生物资被转送到居民楼下,先由志愿者消毒外包装,然后放在货架上,之前是打电话叫居民下楼来领,“双方不见面,实现无接触配送”;现在,每幢楼都建立了微信群,居民有需求、物资到楼栋,只要微信群里说一声就可以了。

“七人兄弟连”也迅速摸索出很多工作方法:遇到外卖、药品等,那就骑上摩托车,来一个专送,“外卖放久了会变冷,药品可能是急需的,所以不能耽搁”;遇到通过盒马、叮咚等平台或菜场的线上渠道订购的食材,就按楼栋先集中几份订单,“不用一单单分送,集中送提高效率,只要在午餐、晚餐做饭时间点之前送到,居民们也很配合”;小件的物品,用摩托车送,大件的物品,居委会提供了一辆大车……

这些天坚持下来,让许志斌们印象最深刻的是3月21日,这天上海几乎全天都在下大雨,许志斌们穿着雨衣,但是送货时搬上搬下,塑料雨衣很快就破了,“一天内我们每个人都换了3套干衣服,到最后还是全身湿透,又冷又湿,但是咬咬牙,还是坚持下来了。”这些天,仅“七人兄弟连”在华悦家园小区,每天完成的物资转送就达到七八百单。

案例三　戴党员徽章上岗,他还有不少配送小妙招

现在很多配送小哥,都称得上是歌里所唱的“孤勇者”。也有不少小哥动足了脑筋,在特殊时期找到了不少配送小妙招。达达快送骑士谭永军就是其中的佼佼者。

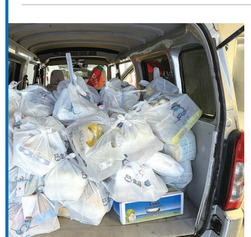
谭永军是上海沈德医疗器械科技有限公司的一名技工,工作之余兼职做达达骑士,双休日也“奉献”出来了,“我是一名党员,在这个特殊时期,能多做一点就多做一点,我还佩戴党员徽章上岗,目的就是让客户放心,我们使命必达!”

封控小区里,一些居民平时就不会做饭,特殊时期靠外卖和方便面等“囤货”过活;另一方面,很多餐饮商家目前都暂停了堂吃,也依靠外卖营生。美团、饿了么、达达等即时配送平台的每一位还可以在外奔波的配送小哥,这段时间几乎都是满负荷跑单。

“送外卖光靠腿脚勤快其实远远不够,还要多动脑子。”谭永军告诉记者,他住在闵行区,工作地点在徐汇区,“我接的外卖单子,基本在家和工作地点的连线上,这样就可以节省更多时间。我不是东接一单、西接一单,而是抢下一个饭店的七八个单子,参考手机地图App给出的建议,自己规划一条顺路的线路,给每个单子标上数字,表示配送的先后顺序,这样做很少超时。”

为了把时效性提得更高,谭永军配送时还有一些小妙招:离封控小区还有四五百米时,就给客户打电话,客户自己能到小区门口拿外卖最好,不能的话也希望放到指定位置或交给谁;夜晚配送外卖时,自带一个花10元钱买的小手电筒,在小区门口晃动手电,方便与客户“接头”……

谭永军说,自己是党员,是退伍军人,希望把兼职“做成艺术品”:“我做这个事情,其实是多赢,平台、商家、客户都能得好处或者方便,我自己也增加一些收入。实话说,因为我有自己的一套办法,一个月下来,总是比其他花相同时间做兼职的骑手多赚2000多元钱呢!”


■ 一包包商品塞满了邱素芹私家车的后备箱

案例四　搞集单配送,私家车代替了小电瓶车

比“个人智慧”更厉害的,就是“集体智慧”了,比如盒马X会员店七宝店的“集单配送”,就是封控小区和盒马“智慧碰撞”的结果。

盒马X会员店七宝店店长邱素芹告诉记者,近期门店约一半的员工(包括拣货员、配送员等)都被隔离在封控小区了,人手严重不足;但另一方面,门店附近的春申景城等小区也封控了,小区内居民也是“嗷嗷待哺”。

“上周五,春申景城小区有个盒马X会员在微信上说,可以统计居民们的购物需求,请我们集中配货,一次性送到小区大门口,由志愿者作为收货人统一对接。”邱素芹说,当时七宝店上下都觉得这个办法可行,说干就干,临时制作了一个二维码,发到小区居民的微信群里,居民可以在100多个商品中挑选自己需要的东西,然后由“团长”把一个个订单收集起来,统一反馈给盒马。

当时一切靠人工操作,包括拣货等,那天晚上,第一个“集单配送”大订单送到了春申景城,是邱素芹开着自己的私家车送去的。“以前盒马小哥用的是电瓶车,集单配送只能用更大的车了,这个大订单包含了各家各户100多个小订单呢,就是100多个用塑料袋包装的商品。”这些订单中,主要采购物资为生鲜蔬果、牛奶、鸡蛋,以及酒精、口罩等防疫用品,还有很多母婴商品例如尿布、奶粉等。

这几天试行下来,盒马X会员店七宝店又把集单配送的范围,扩大到星河湾、万科假日风景等其他附近小区,邱素芹一辆私家车也不够用了,其他员工也纷纷“捐”出了自己的爱车,有时候甚至要叫个货拉拉作为补充运力。“总部不仅派了办公室员工支援,帮我们拣货、送货,还派了技术人员设计新的集单配送小程序之类的,以后客户也能追踪物流信息了。”邱素芹说。

盒马方面也在森兰店、大场店、高青店等盒马X会员店推广这一做法,后续还有望推广到更多的盒马邻里、盒马鲜生门店。

本报记者　金志刚

延伸阅读

守护居民的“菜篮子”“奶瓶子”“米袋子”

菜场摊主、企业员工“送货上门”

小区封闭的第N天,小菜如何买?牛奶喝得上吗?为了满足这些迫在眉睫的需求,上海的保供企业纷纷跨前一步,菜场摊主、企业员工变身“快递小哥”,守护封闭小区的“菜篮子”“奶瓶子”“米袋子”。

微信群下单　经营户上门

巨鹿集团下属的江南菜场是黄浦区规模最大的菜场之一,承担着重要的保供应任务。至今,这里依旧保持着100%的出摊率。菜场经理华巍说,为了保供应,经营户们都睡在菜场里。“附近不少小区被封闭管理,经营户们就变身配送员。老客户们按照他们的需求,由经营户直接送菜,更多的居民则由菜场提供套餐。”

江南菜场提供的套餐有两种,30元的有青菜2斤、土豆2个、夹心肉8两,50元的有青菜2斤、土豆2个、卷心菜2颗、夹心肉1.5斤。“每天要准备3000份左右,需求量非常大,都是市场平价,荤素搭配好,三口之家应该够了。”

徐汇区的茶陵菜市场则组成了一个由居委干部、市场经理、经营户、小区居民参与的微信订货群。被封控筛查的小区居民在群里按照个人喜爱订货,菜市场内部由指定经营户配货,并在当天送货到小区门口,居委干部会等在小区门口,拿到菜品后转交给社区居民。这一安全稳定的配送方式,让居民们每天都能吃到新鲜小菜。

志愿者集结　拎起小奶包

“根据我们的统计,目前全市共有282名送奶员正配合防疫被封控在小区内,配送能力受到严重影响。”光明乳业相关负责人说,送奶上门配送工作受到前所未有的考验。

光明乳业一方面迅速启动应急预案,召集其他区域未被临时管控的送奶员、块长紧急集合,调整配送路线,应急小组统筹安排,分工配合,确保牛奶安全及时地配送到市民手中。另一方面则面向全公司招募志愿者,如今300余名志愿者已经上岗数日,全面加入到了随心订配送工作中。

在临时管控小区,牛奶不能送到居民家中,只能送到指定接收点,为疫情而特别定制的保温小奶包派上了大用处。每天天还没亮,送奶员和志愿者们就忙碌地打开拉链,装入牛奶,标识订户信息,行动紧张却有序。小奶包不仅密闭保温,而且颜色鲜艳更利于订户识别,能避免取错奶的现象。

特殊时期,这支齐心协力保障鲜奶配送的光明送奶队伍,始终在守护市民的“奶瓶子”,确保乳制品不断供。

本报记者　张钰芸

■ 保温小奶包被放置在小区门口的集中收取点

暖心故事

两小时跨越40公里 骑手把稀缺药送到封控小区

■ 一位骑手为平台用户送药　本版图片除署名外均由采访对象提供

网上下单2盒环孢素软胶囊,药店却在40公里之外,2个小时后,凌先生接到了美团骑手的送达电话,拿到了父亲所需的药品……

“我父亲需要长期服用环孢素软胶囊,以前是在瑞金北院配药,但因为疫情,嘉定能跑的医院都问了,没有这个药,今天已经快停药了,不知道各位有没有办法!”3月19日晚,家住嘉定区的凌先生在数个微信群中求助。

凌先生的父亲患有血小板减少性紫癜,需要长期服用环孢素软胶囊,这是一款防排斥反应的稀缺药,之前都是在医院开药,但因疫情无法继续到医院开药,他所在的绿地·天呈小区也在封控之中。

“一位朋友把凌先生的信息发给了我,我们马上与上海连锁药店联系,发现第一医药汇丰大药房(枫林路店)有这款药,立刻联系凌先生,建议他从美团买药上下单。”美团买药上海地区负责人表示,接到订单的第一时间沟通了配送团队,安排骑手远程配送。

第一医药相关负责人表示,收到美团咨询后,第一医药线上平台客服第一时间核查了此药品门店库存情况,和门店及患者确认了药品名称、规格、厂家,完全一致后,通知患者线上下单。同时提供了门店地址和电话,方便顾客后续到门店购买。

凌先生于3月20日上午下单40公里之外的第一医药汇丰大药房(枫林路店),2个小时后拿到了父亲所需的药品。骑手朱志高说,这大概是自己送的最远一单了。

凌先生所遇到的问题并不是个例。据统计,自本轮疫情发生以来上海慢病药品在美团买药上订单量不断上涨。2022年3月1日至3月20日,整体慢病用药订单涨幅近50%,其中高血压药订单上涨176%,糖尿病类药品订单上涨143%,稀缺药品订单也较疫情前有较大增幅。

本报记者　杨硕　张钰芸

相关链接

看到了慢性病患者疫情期间的需求,美团买药联合第一医药、益丰大药房、国大药房、老百姓大药房等本地连锁药店,在上海推出“慢病关爱计划”,保障需要长期服药的慢病患者不缺药不停药。

一方面,美团买药会与各大连锁药店积极沟通,保障用药或有用户需求的稀缺药供给,此外,为了保障居民安全合理用药,美团买药还为上海市民安排了在线医师和药师,帮助不便外出的用户解答健康问题。

第一医药相关负责人表示,疫情期间第一医药正常营业的各门店,i百联、美团买药等线上门店均正常销售,各院边门店针对慢病用药、稀缺用药、品牌药均增加储备,更是紧急引进了新冠测试盒,满足顾客在家自我检测需求。同时,各门店严格按照国家政策要求,对于慢病复购患者,凭处方方可在线购买此类药物,确保特殊时期处方药的销售安全、合规。