

配送物資「零誤差」打通最後一公里

菜鳥香港迄今處理援港物資近800萬件 入庫調撥配送全包辦

抗擊 新冠肺炎

晚上10點，陳羨雯與同事們敲定天亮後的物資調配方案，結束了一天逾12小時的工作。身為菜鳥香港元朗流浮山海外倉「倉主」，這樣的工作節奏她已堅持月餘。內地捐贈的抗疫物資源源不斷，作為「全港社區抗疫連線」的「戰時」合作方，菜鳥香港團隊負責所有贈港物資的入庫、調撥、配送。至今，陳羨雯和同事們處理的援港物資已近800萬件，保持「零誤差」。「大疫當前，這項工作極具挑戰性，但作為在地的專業力量，此時此刻，捨我其誰。同事們全情投入，主動加班。只要能幫到香港，我們就認為值得。」菜鳥進口供應鏈進口物流香港大區負責人梁金源說。

◆香港文匯報記者 敖敏輝 廣州報道

香港疫情來勢洶洶，抗疫物資、民生物資緊缺，內地個人、企業、團體及香港各界掀起捐贈熱潮。如何將這些物資送到基層一線，考驗着各方。香港一端的物流配送，感染風險高、人手緊缺，工作專業性要求又高，相比於組織生產、通關，乃至跨境運輸，難度更大。

2月中旬，在中央駐港機構的協調下，負責統籌贈港物資的民間抗疫公益組織「全港社區抗疫連線」（下稱「抗疫連線」），得到菜鳥香港公司的支持，借助後者的專業渠道，打通物資從落地香港到抵達社區的「最後一公里」。

迅速成立逾40人團隊

「當時我們開了內部會議，上下一致認為，有義務有責任去承擔這項工作，支持香港抗疫。不到24小時，我們就成立了15人專項小組，並很快在集團香港各業務部門抽調了逾25人作為義工團隊。」梁金源說。

菜鳥在香港的自營業務頗具規模，本身單量多，庫容比較緊張。物資接收需要倉庫，為此，菜鳥於元朗流浮山的一間倉庫騰出1,000多平方米的空間，作為內地贈港物資的入庫倉。

陳羨雯以前的崗位是負責貨物進口工作，然後再出口到內地。此次則相反，從接收內地物資，再在全港配送，時間緊迫，且來貨的規律性、穩定性不如公司自營業務。

有一次，內地一企業捐贈了2,000箱新鮮蔬

菜，計劃早上抵達元朗倉庫。就在菜鳥團隊的車輛、人員就位時，陳羨雯接到電話，由於跨境貨車入境延時，下午4點左右才能入庫。

新鮮果蔬當天入庫後，要第一時間重新組裝，包裝成蔬菜盒後，最遲第二天早上8點完成裝車，9點左右就要發出，讓蔬菜中午就能送上市民餐桌。入庫時間延後，意味着前期工作的時間大為縮短。

陳羨雯介紹，為了搶時間，他們在元朗一帶招募了10名以家庭主婦為主的臨時工，增加人手參與分揀、組裝蔬菜盒；義工團隊的預約登記小組等，也和倉庫同事同步開展工作。對於他們來說，每一秒鐘都顯得珍貴。整個團隊主動加班，最終為第二天早晨的出庫作好了準備。

一個月以來，團隊已接收了60多家單位捐贈的各類物資，具體工作遠比表面上看起來複雜。阿里巴巴全球公益委員會委員何欣婷是此次義工團隊的牽頭人，在保證原有業務工作的同時，他們還要不遺餘力地完成物流配送支援工作，工作強度不亞於倉庫一線。比如，物資的入庫、出庫，預約登記小組都要詳細記錄，要核對每一項數目，不能出任何差錯。

「菜鳥團隊平時處理的貨量很大，經驗豐富。今次處理緊急捐贈物資，正好可以發揮日常積累的能力，保障捐贈物資完整無損地送到受贈方。例如，某一個社區原本受捐100箱，卻只收到了90箱，這種情況是絕不允許出現的。」何欣婷說。

車隊的調度是另一個比較棘手的問題。其間，日常要至少保證4輛配送貨車每

天在全港18區來回穿梭，為減少人員接觸，避免交叉感染，車隊司機被分成兩個班，比如周一、三、五、日是A班，周二、四、六是B班。

爭取物資36小時內抵社區

「我們的目標是從物資入庫到分發到社區，不超過36小時。有時候會遇到兩三名司機同時確診的情況，我們需要從其他渠道抽調司機，甚至想辦法臨時增加車輛加入車隊。遇到極端情況，還會和抗疫連線溝通，讓私家車參與部分工作。」陳羨雯說。

梁金源此次負責對外溝通協調、人員及車輛的調度等，保證整個團隊能夠順暢、高效開展工作。這段時間，他每天要接打三四十個電話，召開七八次工作會議，凌晨深夜才能睡覺休息已習以為常。

「援港物資每日的類型、數量、入庫時間都有不確定性，但我們團隊要保證流程、效率上的確定性、穩定性，去應對這些變化。也許很難衡量到具體幫到了多少市民，但我確信能夠讓香港往好的方向發展，這就是我們全情投入的動力所在。」梁金源說。



受訪者供圖

香港文匯報訊（記者 敖敏輝 廣州報道）

抗疫物資的物流配送，並不僅僅是從A地運輸到B地這麼簡單，需要進行訂倉預約、入庫、調撥、配送等多個工種，僅靠倉庫一線10多人，壓力會很大。為此，由何欣婷牽頭，組建起一支義工隊伍，支援菜鳥團隊。

員工熱烈響應 多人主動請纓

支援團隊的成員需要對物流各環節比較熟悉，亦需要高度的寫作能力和團隊精神，因此，從集團在港各業務部門召集最為合適，而非社會招募。讓何欣婷感動的是，招募訊息在工作平台發出後，得到大家的熱烈響應，當晚便有多人主動請纓，且繼續有更多人參與進來，最終，召集的人數是原計劃的五六倍。

「這些義工來自財務、法務、公共關係等不同部門，有的是一線工作者，有的是部門負責人。他們本身在各自崗位有工作在身，現在又主動支持抗疫物資配送事務，工作強度無疑增加。」何欣婷說。

工作中，每天來來回回有很多信息，全有賴於義工團隊，把各項細節梳理得有條不紊。何欣婷說，要保證配送工作順暢，必須確保信息及時同步，否則影響整體效率。

她指，事實證明，義工團隊的成員的經驗和能力，在此次抗疫中顯得彌足珍貴，對一個多月來配送工作「零誤差」發揮了重要作用。



◆何欣婷

受訪者供圖

義工團隊支援後勤 細節梳理有條不紊

子女也自豪「倉主」感驕傲

香港文匯報訊（記者 敖敏輝 廣州報道）梁金源告訴記者，最初的兩個星期，同事們爭分奪秒去做聯絡和安排。即便如今各項工作順暢了很多，但盡快將物資送到市民家中，每人都會主動延長工作時間。

作為元朗倉的「倉主」陳羨雯，雖然多數時間是居家工作，但仍是團隊中最为忙碌的人之一。在公益活動之前，她負責把海外的商品進口到香港，再轉內地，打交道最多的是化妝品、護膚品之類，而這一次的工作，更貼近市民，讓她覺得有別樣的意義。

兒女真切感受媽媽工作重要

每天，陳羨雯要處理各種報表，協調車輛、司機、義工同事等不同崗位人員。她有一雙兒女，以前，他們只知道媽媽是做物流行業的，但這一次，和媽媽一起居家隔離，真切感受到了媽媽工作的重要性。

「我們每天要接打幾十個電話，交代很多工作，他們耳濡目染，對我的工作規律和內容，瞭然於心。比如，到哪個倉庫調貨，什麼時候貨車司機該到倉庫了，出倉要和哪位叔叔阿姨聯絡，他們都有了比較清晰的了解。」陳羨雯笑言，有時候看到電視裏播放分發物資的畫面，他們就會問「媽媽，這個是你們送過去的嗎？」當得知香港街區的清潔工獲派的藥品是媽媽團隊送過去的，會感到很自豪。

陳羨雯說，這是一種很特別的體驗，從兒女的反饋，她也對自己的工作很驕傲，覺得更有意義。

內地同胞殷勤 誠心感動港人

香港文匯報訊（記者 敖敏輝 廣州報道）此次公益活動團隊成員，大多數是土生土長的香港人，除了出於對香港的熱愛，他們的動力還來源於內地同胞對香港的無私援助，那份愛心讓他們感動。

梁金源介紹，內地援港的物資以口罩、檢測試劑、防護服、藥品、食品為主，也有很多讓人意想不到的一些產品。他記得，深圳一家科技公司，寄來了一批智能設備，例如捐給香港基層社區的消毒機械人，滿足他們日常環境消毒的需求。「可以想像到，內地同胞在窮盡辦法支援香港。」

陳羨雯在加入菜鳥後，有機會接觸了很多內地人士和企業，但多是工作層面的接洽，而通過這次抗疫公益活動，真真切切感受到內地和香港如此緊密，能夠感受到同胞間的關懷和支持。

考慮患者需求 選麵口感柔和

她告訴記者，在與內地一家大型即食麵廠家對接的時候，大家討論了香港確診患者比較多的情況，由於他們喉嚨可能比較敏感，味覺刺激可能令他們不舒服。為此，廠家特意挑選了口感柔和的即食麵。

「這讓我很感動，在捐贈的同時，能夠貼心地從患者的實際需求出發，實實在在幫助到有需要的人。」陳羨雯說。

目前深處廣州的菜鳥香港團隊成員郭永倩是內地人，也參與到此次公益活動，為香港同事協調物資，並負責了大量內聯的工作。「雖然我不在香港，但仍能夠與大家融為一體，共同為香港出力。」