

# 數千電商精兵來援 上海配送員歎口氣

## 「每天都有新困難 每天想出新辦法」

◆杜順(右)和同樣來自武漢的同事一同裝貨。  
新華社



### 部分電商增援情況

#### 餓 了 麼

◆陸續增加近1,500位騎手到崗，預計近日還將增加約1,000位騎手；同時還將從外地調派600名騎手增援上海

#### 大 潤 發

◆選派600名員工從江蘇、浙江、安徽三地出發馳援上海，在上海26家門店參與物資保供、一線分揀、線上訂單配送等工作

#### 盒 馬

◆超過千名員工從全國20多個城市奔赴上海，全面補位包括門店管理、倉庫規劃、揀貨包裝、物流配送等各個工種，採用「幾市包一店」的策略幫助上海門店加速恢復運轉

#### 永 輝

◆過去一周，50名來自福建、安徽等外省市的保供人員已抵達上海，預計未來一周將再調600人援滬，增調人員多為熟練的揀貨打包工作人員

#### 叮 咚 買 菜

◆召回近500名一線員工重回保供隊伍，80%的前置倉恢復正常營業

#### 京 東

◆從全國調集3,246名京東快遞員、分揀員增援上海，預計本周在上海完成配送的訂單數量將總體恢復到疫情前的80%左右

◆盒馬的員工從北京南站出發，馳援上海。  
中新社



## 申請出入小區通行證 助一線員工回崗

四月初的一天，盒馬CEO侯毅拎着飲料和卷紙的送貨照被發在了朋友圈，下面是一排留言：盒馬老闆親自送貨，運力該緊張成啥樣了。「盒馬商品供給雖然非常充足，但是門店很多店員、配送員也在封控中，同時需求激增，運力確實非常吃緊。」

情況正逐漸改善。對於非涉疫原因被封控在小區的快遞小哥等保供人員，允許他們走出封控區，回到保供崗位，成為了上海解決物流難題的第一步。

叮咚買菜、永輝、京東等電商企業紛紛組織符合條件的一線員工重回保供隊伍，並從外地調配人員援滬。

### 菜鳥：三分二站點恢復配送

「小區裏面如果連續七天以內沒有陽性病例的話，這些快遞人員經過審核批准，是可以陸續從小區出來的，所以菜鳥正在積極向有關部門申請通行證。」菜鳥配送事業部總經理孫建說，截至目前，菜鳥從當地「激活」了數百名快遞員，100多個菜鳥配送站點也陸續恢復配送，佔全部站點的三分之二左右。對於剩下未打通的配送站點，公司將根據疫情防控情況，一個街道一個街道推進。

「上海正在努力恢復運力，推動電商平台大倉、前置倉等商業節點點點應開盡開。」在16日舉行的上海市疫情防控工作新聞發布會上，上海市商務委副主任劉敏表示，目前，上海電商平台非涉疫大倉已恢復營業42個，非涉疫前置倉恢復營業779個，外賣騎手在崗人數1.8萬多人，每天的配送單量180萬單左右。

陳延山做過三家盒馬店長的店長。但這次，在接受本報記者連線採訪時，他不禁感慨，太難了！

根據配置，北洋涇店不到1,000平方米的店面，共有100名員工。3月28日浦東等片區封控後，店裏只剩下19名員工還能正常工作。「其餘的81人，有的因為管控措施無法出門，有的被判定為次密接，需要隔離。人員缺口高達81%。」

### 當地店長：半夜也送貨 店員睡倉庫

另一方面，周邊居民集中採買生活物資，線上線下採購量一度爆增。「在線下門店，居民一進門就兩三個手推車(這樣)買，補貨員都用跑的。往往剛把商品從後倉抱入前店，還沒上架就被拿光了。而線上訂單更是一度爆倉。與以往每筆訂單只有幾樣貨品不同，如今湧入的訂單一張紙都打不完，上面常常羅列着從蔬菜魚肉到紙巾洗滌等三四十樣貨品，這也導致了揀貨量的成倍增長。」

連續十幾天，每晚9時10分，店裏線上訂單截止。9點30分之後，店員們轉戰店外，推着液壓搬運車為周邊18個封控社區送貨。此前，為了提升上海市民的買菜成功率，盒馬啟用了更直接、更高效的「社區集單」服務——居民社區確定牽頭人，針對住戶的購物需求，集中下訂單，交由盒馬相關對接人員；完成配貨後，由盒馬的工作人員將商品定時、定點地集中配送至社區。

「訂單太多了，平均每個社區少則五六十，多則上百個包裹，每個包裹都裝得滿滿當當，其中有不少都放着米、油、牛奶等分量吃重的食品。私家車動不了，三輪車又裝不下，最後大家把倉庫裏的液壓車找了出來，自己推着送。」最晚的一天，陳延山送到凌晨3時半。

為了防止回家後被隔離，也為了能更快地配送訂單，19名僅存的店員們就打着地鋪睡在倉庫裏。陳延山笑着說，太累了，每天



◆盒馬鮮生武漢帝斯曼店副店長杜順(右)增援上海。圖為杜順幫助送貨員啟動送貨車。  
新華社

### 抗擊 新冠肺炎

暫時沒有酒店入住，就在倉庫打地鋪；私家車動不了，就推着液壓車送貨；人手匱乏，就把辦公室人員通通「趕上」前線……「每天都有新困難，每天想出新辦法。」此前登上热搜、推着沉重物資爬坡的「深夜送菜人」——盒馬mini上海北洋涇店店長陳延山說，入行以來，他從未經歷過如此嚴峻的工作狀態。「好在，如今全國20多個城市的上千名弟兄們都趕來了，我們也能稍微喘口氣了。」 ◆香港文匯報記者 俞晝 杭州連線報道

一碰到枕頭就能睡着。「我很自豪，在這麼困難的情況下，沒有一位店員打退堂鼓，大家都在咬着牙堅持。」在一個星星漫天的夜晚，陳延山推着液壓車拍了一條短視頻，來紀念這場特殊的戰役。在視頻裏，他說：「走在空無一人的大街上，我們像一個個孤獨的勇者。」

### 武漢援滬小哥：24小時待命 帶着鋪蓋來

「上海曾經幫過我們，這次它有困難，我們來了。」杜順拖着滿滿的一箱醫療用品走下高鐵，還未來得及喝口水便開始分配工作。「2020年武漢疫情發生時，我還在武漢世界城店，當時上海援鄂醫療隊就駐紮在離門店不到500米的地方。」「我親眼看到醫護人員累到虛脫，坐着緩一會兒就又要衝進去忙了。」

如今已成為盒馬武漢地區副店長的他，毫不猶豫地申請來滬支援一線。「支援上海沒有所謂的領導，來了就一視同仁，哪裏缺人去哪裏。跟我一同過來的員工，都是盒馬武漢各家分店的精兵強將，大多數經歷過疫情的考驗，知道怎樣做最高效也最安全。」不僅僅是武漢團隊，包括北京、成都、西安等20多個城市都派出了援滬小分隊，以「一市或幾市包一店」的形式，支援門店的管理、前店後倉的各種崗位，支撐起門店的運轉。「大家做好了24小時待命的準備，都帶着鋪蓋來的，可以吃住在店裏，全力保障門店的運轉。」杜順說：「出發的時候就說好了，疫情不散，我們不走！」

### 深圳援滬小哥：報名不猶豫 兒以我為傲

盒馬上海嘉定日月光店相關負責人表示，當天，門店從原來的70多人增加到了110多人，線上放單量預計可以上漲100%，能滿足更多市民的購買需求。

忙着分揀的趙貴成是深圳一家盒馬門店的配送經理，剛經歷過深圳疫情的嚴峻考驗，還沒好好和5歲的兒子團聚，得知上海需要人手，他在第一時間就報了名。

「孩子打心底為我感到驕傲，覺得爸爸很有愛心，所以當我走的時候，一定要把我送到深圳北站，並承諾在我回來的時候，還來火車站接我。」

## 7天建5座中心大倉 完成「不可能的任務」

盒馬鮮生的門店只是商家和消費者交互的終端，其供貨依賴於上游的中心大倉。面對來自全城雪片般的訂單及迫切的物資需求，盒馬緊急從全國各地調派一百多位物流專家，奔赴上海接受一個「不可能的任務」——以三天一座的速度，一周時間內在上海新建五座中心大倉。

### 往常建一座需準備一個月

來自成都的物流專家大奎曾參與設計過六座盒馬大倉，他說，往常情況下，新開一座大倉至少需要準備一個月。「時間太緊了！」

「需要新開的大倉主要有兩類，一類是普通大倉，存儲基本物資，如米麵糧油及耐貯藏的蔬果，另一類是冷藏倉，存儲綠葉菜、牛奶、冷鮮肉等食品。」在飛往上海的班機上，大奎就為即將新建的閔行倉畫了一版設計草圖，下了飛機又熬夜改了好幾遍。「不熟悉上海的情況，等於是從零開始建，邊建邊改。」閔行倉的位置原本是一間破舊的倉庫，大奎

團隊趕到時，又大又重的廢棄建材橫七豎八地擺在地上，一片狼藉。「我們成都就來了四個人，加上本地運營團隊，一共也就二十來號人。」為了加快建倉速度，大家徒手將原本需要器械安裝的托盤裝了起來。「團隊裏的小女生都上了，擡起袖子搬器材，一個人搬不動就兩個人一起抬，硬是用半天的時間建起了半邊的臨時倉。」

### 支撐逾6000小區保供運作

「閔行倉有三個門，我重新做了測算，把入庫放在中間，兩邊的門作為分揀。」大奎一遍遍因地制宜地修改圖紙，終於在兩天時間裏將整座大倉安裝完畢。建倉當日，閔行倉發出近8,000件貨，大幅提升了閔行區的供貨速度。第三天，大奎趕赴寶山，將閔行倉的經驗在寶山倉進行迅速複製。就這樣，在一周時間裏，盒馬在上海突擊新建了五座臨時中心大倉，支撐着數十家盒馬門店對上海超6,000個小區的保供運作。



◆深夜，陳延山推着液壓車爬坡，為封控社區運送物資。  
受訪者供圖