

上海市快递行业

党建、文明创建工作简报

2022 年第 19 期（总第 370 期）

上海市邮政管理局党建办、文明办编

2022 年 4 月 25 日

“快递小哥，有事真上”

——上海抗疫特写

“我的宝贝睡着了还在喊爸爸，等爸爸帮助很多的人一起把病毒赶跑了就回来陪你带你去迪士尼。”4 月 13 日中午，快递小哥严迟在朋友圈发了一张女儿的睡颜，正在参与志愿运输物资的他由于疫情防控，不能回家，只能吃泡面、睡车里。

从 3 月底至今，在严峻的疫情形势下，上海居民的生活必需物资配送面临巨大挑战，定好闹钟、抱着手机、不断刷各大电商 APP 却由于运力不足而抢不到物资成为了许多上海市民的生活常态。4 月 7 日，上海市副市长、市疫情防控领

导小组生活物资保障专班负责人陈通提出，上海支持保供企业在全国统筹调配资源，引进充实新的保供人员。允许非涉疫原因被封控在小区的快递小哥等保供人员，走出封控区，回到保供岗位。同时统筹邮政快递、顺丰等物流资源，对接电商平台，补足配送力量，完成社区“最后一公里”的配送任务。

对此，近日，《国际金融报》记者采访了三名冲在疫情一线的快递员。过去一段时间里，他们目睹了这座城市经历的一切，亦承担了从业至今未有过的压力。但他们也深知，疫情当下能做的事情，就是继续奋战在岗位上，尽全力保障末端“最后一公里”的配送。

“10 个人、40 台电瓶车、4 辆卡车，随叫随到”

从 4 月 1 日起到现在，圆通中山北路网点的 10 位快递员没有回过家，白天投入志愿工作，晚上在街道提供的房间里打地铺。

3 月 31 日，上海宣布自 4 月 1 日 5 时起对浦东、浦南及毗邻区域实行分区分类、网格化管理。当天，圆通中山北路网点的负责人杨忠就开始主动联系街道办申请做志愿者。4 月 1 日早上 6 点，包括杨忠在内的 10 个人正式上岗，刚开始的志愿工作围绕着防疫。从 4 月 1 日至 4 月 6 日，杨忠等人负责在居民做核酸检测时维持秩序。

疫情之下，大量商超、菜市场等线下消费场所关闭，上

海市民们对生活必需品的消费立马转移到线上，快递物流在疫情防控之下按下了暂停键，而围绕着本地生活服务的线上平台在大量需求下，末端配送能力面临严峻挑战。

杨忠所居住的芷江西街道，同样有很多居民买不到生活必需物资，作为有派送经验和车辆团队的快递员，杨忠接到了街道的求助。“街道的领导和城管队的领导过来找到我们，说有一个超市可以作为物资保障单位，价格由市场监管局来定价，希望我这边出人来派送。”

对于志愿派送工作，杨忠等人没有犹豫，4月7日下午就开始装卸物资，4月8日正式开始配送，根据杨忠的说法，“我去报名志愿者的时候就说了，我有10个人，40个电瓶车、4辆卡车，只要我有，只要我会，随叫随到。”

但现实情况远比想象中困难。由于杨忠和团队所派送的货物来自于线上平台的实时订单，具有一定的时效性，而非直接给一整个小区运送物资，无法一次性运完，这导致了快递员们每天会跑重复的路线。杨忠称：“打个比方，500户，500份（物资），对我们送快递来说，送500份东西是很轻松的，但这种条件（线上实时订单）一天送到200份就已经非常非常累了。”

而这支10人的团队中，由于有一部分人员需要继续进行防疫工作，正常参与配送的只有7人，“这一个街道的我们都负责不过来，订单量太大了。”杨忠称，“前两天配送

主要以蔬菜为主，这两天配送泡面、八宝粥、牛奶这些东西，因为整个街道太大了，现在我们是分片区来派送，比如今天配送这两个片区，明天再配送下一个片区。”

除了订单量大、人手太少，另一大困难在于前期车辆资源没有被充分利用起来。“因为我们所在的地方属于封控状态，没有出入证，没有通行证，车是不好出来的。”杨忠告诉记者，由于卡车无法使用，快递员们全靠电瓶车来运送货物，与卡车相比，靠电瓶车派送效率要低很多，“电瓶车一趟拉蔬菜最多可以拉 30 份，泡面这种东西最多一次可以拉 8-10 份。”

据杨忠描述，电瓶车充满电一次可以跑 4-5 个小时，一天下来平均每个人要换 2-3 趟车，现阶段下，车子坏了也没有地方修理，离得近的地方快递员就拉着手推车去送。

一个好消息是，4 月 11 日下午，杨忠接到通知，四辆卡车随时待命，而一旦卡车可以动起来，效率将提高很多。

“快递小哥，有事真上啊”

4 月 11 日早晨 5 点，申通快递上海松江一网点的快递小哥严迟才结束了前一天的运输物资工作，四个半小时后，他又开始了新一天的工作。当天接受记者采访时，他预计“今天晚上可能要通宵”。由于疫情防控，和其他快递员一样，他也不能回家，只能睡车里、吃泡面。

今年 3 月以来，上海疫情逐渐严峻，日常的快递运输也

按下了暂停键，严迟称，“我们就断断续续的，快递能送就送一点，不能送我们就参加志愿者。”3月30日晚上，严迟所在网点接到相关镇防疫办的求助，分拣配送安徽六安捐赠的一批蔬菜，快递员们一直干到31日晚12点多才回家开始隔离。

由于政府给开了通行证，该网点保留了一辆卡车、一位快递员，从4月1日开始协助运输防护服、消毒液等防疫物资。直到4月8日，严迟收到通知：“总公司给上海公司的指派，让我们这些在外面做过志愿者的、有经验的，提前出来去帮助配送物资。”

快递小哥的加入一定程度上补足了运力的稀缺。包括严迟在内，其网点目前共有9个快递小哥在外运输物资。在上海待了20年，严迟对各个区域路线都很熟悉，除了政府的安排，还有各个居委会、社区以及部分公司的求助，哪里有需要，这些快递小哥们就往哪里跑。

而相比生鲜平台配送员骑电瓶车送货，严迟等人全部用卡车送货，效率提高很多。“按照我们目前所帮忙的这个片区，之前所有的积压是因为配送人员没到位。后来很多社区统一采购物资后，我们去帮他们拉货，相比于电瓶车配送，我们一卡车够他们十个人送一天的，像我拉三车的话就等于他们30个人在工作。”

4月9日，进行志愿保供工作的第一天，严迟等人接到

的是一家生鲜电商平台的求援，据他描述，“我们去了就问 he 有多少货，看我们就来了八个人八台车，说给你们一人 1000 票吧。我说一人按照 3000 票配，弄不完我们不回家，结果我们每个人都完成了任务，我们完成了两万两千多单，把他们积压了两天的量，我们一天就完成了。”

出于疫情防控，各个区域情况不同，并非所有快递员都能够参与到物资运输中，能返回岗位的仍是少数。相比以盈利为目的的运输，严迟所在团队的目的是协助每个社区。在协助泗泾镇政府和梅陇镇政府运输物资时，严迟等人均是免费，“他们虽然说要给我们一些补偿，我们没要，留点资金让他们去采购物资给老百姓吧。”

除了希望能有一个住的地方，严迟更希望，此次疫情过去后，快递小哥们能够获得更多尊重，他笑称：“不要没事就投诉，快递小哥，有事真上啊。”

“大家都有一個信念”

和严迟一样，在接受记者采访时，顺丰上海区永盛分部的陈春春作为现场负责人刚结束完一个地点的工作，正在协调下一个地点的物资安排。

陈春春带领的团队主要负责协助嘉定马陆镇政府进行物资卸载和分发，完成最后 1 公里配送。这项工作从 3 月初就开始，随着疫情形势逐渐严峻，民众对物资需求扩大，陈春春的团队也逐渐强大，已超过 30 人，目前仍在陆续召集。

记者注意到，在此次助力上海抗疫过程中，顺丰在全国集结了航空、陆运、冷链等力量。空运方面，此前顺丰航空专门紧急开通驰援航线从内蒙古自治区飞往上海，送来了400吨牛羊肉。此外，4月1日开始，河北、福州、海南、宁夏、湖北等多个省市捐赠的物资通过顺丰车队运输到上海市内。

在嘉定，全国各地运送来的物资统一到马陆葡萄市场，这也是陈春春和团队的主要工作场地，他们工作流程中最主要的是卸载和分拣货物，由于涉及到马陆镇6万个家庭，这项工作并不轻松。在陈春春印象中，最快的一次，他们花了三天时间，将17万份物资全部调配好，并发放到各个社区和村庄，“民生保障的一些蔬菜、水果、肉类，一定要一份一份配好，配好之后再按照社区附属弄好，弄好之后装上车，然后分发到社区。”

和其他快递员一样，陈春春和团队也没有固定上下班时间，物资一到就第一时间处理，据她回忆，工作时长最久的一次是从早上7点半开始，一直到次日凌晨2点多结束，睡几个小时后又接着开始新一天的工作。

“作为我的个人立场来说，我觉得我们小哥确实挺辛苦的，但是辛苦也是值得的。”陈春春表示：“大家都有一个信念，就是把疫情过去，大家恢复正常，一切都好了。”

快递小哥参加“世界读书日”荐书活动

每年的4月23日是“世界读书日”，到今天已经是第27年。一本好书，是伴随人一生的财富，是照耀人一生的阳光，是带领人一生的指引，是陪伴人一生的伙伴。

今年的世界读书日，“400万快递小哥读书计划”再次启动，中国邮政快递报社邀请一线快递小哥推荐在工作和生活中让他们受益匪浅的图书。

金国伟，中通快递上海陆家嘴一部网点业务员，也受邀荐书。他非常爱看书、爱思考。他的朋友圈里都是分享看书的感悟和心得。“很多老客户知道我喜欢看书，还送书给我。”结束一天劳累的工作后，金国伟会再阅读半小时后再入睡。如今，他已经在樊登读书App坚持阅读1084天。

金国伟最喜欢《刻意练习》，“我是一个快递员，这本书多对我最大的启发是：只要想学习什么时候都不晚，不管生活中、还是工作中，遇到困难和焦虑，这本书都能让我迅速静下心来，一一化解。

罕见病患儿用药即将耗尽，圆通司机24小时接力送进上海

4月17日，在圆通速递济南集运中心出港装车口，司机王德谊小心翼翼把一个四四方方的盒子放在了身后的铺位

上，又将它牢牢固定住。“一定要打起 12 万分精神”，对自己说了这句话后，王德谊踩下油门，一辆 17.5 米长的快递干线车飞速前往南京，这份救命包裹开启了接力旅程。

原来，圆通在当天 11 点收到一条来自上海的紧急求助信息。一名 11 岁孩子患有一种罕见的常染色体隐性遗传病甲基丙二酸血症，该病大多发于新生儿，且无法根治，需要终身服药。

甲基丙二酸血症患儿又被称为“柠檬宝宝”，其病症通俗来说就是“血里有酸”、“尿里有酸”、急性期发病时会酸中毒。一旦不能用药物维持体内酸的代谢，就会出现嗜睡、昏迷、衰竭等严重症状。

这名孩子一直服用的进口药即将耗尽，存量最多支撑到 4 月 22 日。若无药服用，患者身上产生的毒素将无法分解，对脑神经、肝、脾会产生不可逆的损伤。

而另一个棘手的情况是，其购买的药品早已抵达国内，但受制于物流因素，已经在沈阳、青岛等地兜了几个圈子，就是迟迟送不进上海。17 日当天，他们原计划托航班机组送到上海，但是临时收到通知，前往上海的航班全部取消。情急之下，家属联系到了圆通。

了解情况后，圆通迅速响应，制定好运输流程，决定采取接力形式，由家属把药从聊城送到圆通济南集运中心，再由圆通完成后续运输。

此前，王德谊驾驶的这辆 17 米 5 长的快递干线车已经装好货，等待封闭车门，出发前往南京。这时他接到了中心的紧急来电。

“我等了一会，看见领导拿过来一个四四方方的盒子，盒子上还贴了一张纸，写了好多字”，王德谊回忆说，“他们把盒子交给我的时候，反复叮嘱我，这里是孩子的救命药，一定要谨慎小心，把包裹安全送到。”

随后，王德谊带着这份救命包裹从圆通济南集运中心出发，前往圆通南京集运中心进行转运。为了将包裹更快送到，他不仅一夜没合眼，还把车内自己平时休息的卧铺让给这个特殊的“乘客”。

4 月 18 日上午 11 点，王德谊将包裹送到了圆通南京集运中心。“虽然一路顺利，但是路上也有让我特别着急的时候，”他说，“因为现在疫情期间，路上检查堵车耽误了好些时间，即使我一夜紧赶慢赶，最后还比平常多跑了几个小时。”

在南京集运中心，另一位司机徐涛接过了接力棒。4 月 18 日 13 点 18 分，包裹从圆通南京集运中心出发，在五个半小时后安全抵达位于上海青浦的圆通上海集运中心。

到达上海后，圆通安排专人进行了派送。4 月 18 日 20 点 39 分，收到家属反馈，药品已由志愿者转交到其手中，这场由四地接力跨越一千多公里的紧急运送至此圆满结束，

此时距离包裹从济南出发还不到一天时间。

这批药可供孩子再服用 2 个多月。事后，被问及此次执行此次运输任务的感受，王德谊说就是一个字，累。“但同时也感觉自己做了一件很有意义的事。”他补充道。

韵达快递小哥手握通行证，不去赚钱，做了社区抗疫志愿者

“90 后”安徽小伙子汤伟去年 8 月来到上海，当了一名快递小哥。疫情来了，小汤有资格拿到“通行证”，他却沒有选择做快递员；他向街道报名做了一名义务的抗疫志愿者：协调组织居民做核酸，给阳性居民楼送快递、做消杀，参加阳性确诊病例转运工作……一个多月来，各种社区一线抗疫工作，他都冲在前面。很多居民以为，他也是一名社区干部。

其实，小汤到上海来是希望能赚点钱，他自己承包了一家快递驿站，是唯一的员工；疫情下，每月近 5000 多元驿站房租，他都是自己默默撑着。“总有一些比钱更重要的东西，需要我去坚持。”让听听这个可爱又可敬的安徽快递小哥讲故事。

我叫汤伟，是安徽省安庆市望江县人。目前是韵达快递闸北分公司的一名快递小哥，我自己承包了一个驿站，位于静安区芷江西路街道。我是驿站唯一的员工。

今年3月16日，我看到芷江西路街道的微信公众号发布了招募抗疫志愿者的消息，报了名。第二天，街道干部就联系到我，通知我“上岗”。

最初几天，分配给我的任务是，协助一些小区的居委会，组织居民做核酸、给居民递送物资。芷江西路街道有18个居民区，我至少去过10个，一下把街道跑熟了。

我过去送快递，就是体力活；做些体力活，我不怕。但服务居民不仅是体力活，还要应对居民各种问题，有的居民上来就是质疑。比如，组织大家测核酸，居民不管你是什人，看到你穿着“大白服”，觉得你就是居委街道的人。

比如，居民排队测核酸，有的居民不服从管理，我请他站站好、保持距离，他跟我抱怨，说“谁要你管？谁叫你们来的？我才不要测核酸。”穿了这身衣服，我不能回怼，我只有好言相劝。有的人听了，有的人不听，但说得再不好听，我也只能忍着。后来，我也观察了：居委干部真是承受了很大的压力，居民有什么事情，都会找到他们，居民有什么不好听的话，他们都得听着。

4月7日，我接到一个新任务，跟着街道派驻工作组的干部支援一个居民区。

这个居民区比较特别，居委干部因为种种原因几乎全部被隔离了。居委会是居民区的主心骨，我们进去就是做居委会的工作。

但开始，我们对这个居民区的情况不了解，有些困难。记得第一天入住，居民区就“炸锅”了。如潮水般的电话打到居委会。整个下午，我都在接电话。居民问，物资没有了，怎么办？团购的东西，怎么还没有来？阳性病例什么时候接走？电话中透着各种不满与恐慌。我尽量把我了解到的真实情况告诉居民，也知道居民情绪的平复与生活的满足，需要我们慢慢努力。

我们在这个居民区要做消杀、物资递送、阳性病例转移等工作。我在这段时间接触了“上海厚天救援队”，这是上海首批社会化应急救援力量之一。经过接触与学习，我成为他们的准队员，我也学会了消杀等技能。居民区有些阳性病例居住的楼栋需要消杀，我主动请缨，我做好防护，独自走进这些阳性病例的楼栋。

最近，街道的转运工作在提速。我们随时待命，接受居民区转运阳性病例的任务。每次转运车来之前，会通知我们时间和转运对象，我们会第一时间通知居民，让他们做好准备，车子一到，就到指定地点集中。我们会穿上“大白服”，在指定地点等待，把他们送上转运车。至今，大部分转运，居民都很配合，转运还算顺利，但有一次挺“惊险”的。

有天晚上，我们通知完几位阳性病例后，就在居委会办公室等待转运车来的通知。等了一段时间，大约在凌晨一点半，通知我们，转运车要来了。我们赶快给几个居民打电话，

其他人都接了电话，只有一户居民，我们打了 20 多个电话，都没有接。我们一看，不行啊，要来不及了。其实，在对接转运工程中，我们和阳性病例需要尽量全程无接触。但这时候，也顾不了那么多了。我和工作组一位工作人员撒腿往居民家跑，爬上楼梯，一顿猛敲门。居民终于开门了。原来，他等着等着，睡着了。他挺配合的，听说车来了，跟着我们赶紧下楼。我们一路紧赶慢赶，赶到了集合点。还好，没迟到。

说到“惊险”，还有一次。一位老爷叔抗原测出了“两道杆”，等待上门核酸复测中。结果，就在这当口，他出门下楼了。我和工作组一位工作人员听到消息，拔腿就跑过去，站到两米远外，对老爷叔喊话：“你怎么跑出来啦，不可以啊！”。老爷叔说，屋里待着难受，想出来透透气。我们和他说：“你现在处于特殊状态，还在等待复测。你也不想影响其他人吧！”老爷叔还算配合，赶紧扭头回家了。后来回想，当时因为情况紧急，我们连“大白服”都来不及穿，有点后怕了。

我们支援的居民区里有很多老年居民，疫情下，老人生病要转诊的、需要买药的、需要买菜的，我们都尽可能去帮助。

一天，有一对老夫妻把电话打到了居委会，刚好是我接的。老先生说，老太太患有白血病，一直服用一种特效药，

现在断药了，能不能给配一些？我们一了解，这种药需要本人去医院开才能开出来。但现在疫情封控下，老太太显然出不了社区。工作组跟街道联系，街道很重视，千方百计联系相关方面，最后开出了这种药。我们送到了老人家门口。我记得，老人往居委会打电话时，在电话里说了这样一句：“我们真的不想给你们添麻烦，但我们实在是没有办法了。”老人家有难处，但又很有尊严，不到万不得已不想求别人。这让我很感慨。以前我接触老人的机会不多，现在，我觉得，作为年轻人，如果有老人开口求我们，我们一定要帮帮他们。

因为在各个社区跑，经常要与阳性病例接触，我很早就搬出了宿舍，现在住在单位的一个仓库里面。2000 多平方米，啥也没有，是个空的仓库。地上铺个纸壳子，上面铺一层褥子，晚上盖条被子。前段时间还真是蛮冷的。

这一个多月以来，累是真的累。我做快递小哥，平时也累，但没有做志愿者累。做志愿者，要随时待命，有时候刚躺下就被叫出去转运。还有就是精神高度紧张。我挺贪睡的，一贴枕头就能睡着，但现在每天到早上 6 点多，我会自然醒。因为我的神经紧张啊，我要看看，微信群内有没有给我的任务。

这次封控以后，我作为快递小哥，也拿到了保供通行证。我的很多兄弟都出去送快递了。他们以这种方式来支持上海抗疫。

有些兄弟说我傻，有这证，不去做快递赚钱，来做这种没有回报的志愿者。怎么说呢？可能我是有点傻吧。我现在承包的驿站，每月近 5000 块租金，这一个多月几乎没有开过工。老实说，我去年 8 月来上海，到现在没有赚到什么钱，现在已经在花我从老家带过来的积蓄。但我为什么一定要这样做呢？我当过兵。部队告诉我，在大灾大难面前，我们要有担当。我想，总有一些比钱更重要的东西，需要我去坚持。

我爸爸妈妈最初不知道我做抗疫志愿者。我没告诉他们，怕他们担心。我经常在外面跑，没办法接他们的电话，我就骗他们，说我在睡觉或者干其他事情。结果，前几天，街道的一篇投稿被一家媒体采用了，我妈在网上看到了。给我打电话时，她哭了！我劝她，我一定会做好防护的，不会有事的。后来她也理解了。

我当时到上海来，是因为喜欢这座城市——“她”很洋气。虽然现在的“她”，有些落寞，但有很多人在努力恢复“她”本来的模样。

这一个多月，我每天跟着街道居委干部在社区一线跑，我看到了他们为这座城市的付出。还有我的老板——韵达快递闸北分公司负责人，他对我说：“你在社区需要啥，车、人，你尽管说，我都支持、都提供！”

你看，我是一个外地人，对上海这座城市都这么有信心，你们上海人更要有信心啊！

上海抗疫女“战士” 坚守前线 时刻待命

除了外地驰援队伍不断扩大，并向保供第一线集结。不少在沪的互联网企业员工从封控开始的时候，就一直守在抗疫前线。

早在上海正式发布封控通知之前，苏宁易购物流上海大区总经办曹娜就已着手负责所在园区的防疫工作。为了更好地开展相关工作，她于3月27日带着简单的洗漱用品和两件衣服就住进了公司宿舍。

“本身我是计划搬进公司住一周，周末再回去的。但没想到搬过来当晚，上海就开始封控，我就这么被封在公司里，直接走到了抗疫前线。”曹娜回想起当时的情景，觉得即十分巧合、又正合心意，“作为一名有8年党龄的党员，面对上海这波疫情，冲锋陷阵、义不容辞。”

曹娜介绍，自3月28号以来，她就在公司统筹安排园区的整体防疫工作，包括政府封控及防疫政策解读、政府事务的对接、协助政府安排园区及周边22家企业员工的核酸检测、一线保供车辆跨省或市内通行证的办理等等。

其中，组织全员核酸检测的经历让她感慨颇多。“园区内被封控的员工一千人，封控以来我们一共组织了19轮核酸检测，将近2万人次。虽然我本身有些组织统筹的经验，但每次组织大家测核酸还是很难，尤其一开始的时候，不熟

悉流程、没相关经验。即便是现在，尽管有经验了，但是面对这么多的人，还是很有挑战。”

在推动一线保供车辆通行的过程中，曹娜偶尔也会遇到些阻碍。通常，她向上海市商务委申请通行证后，再将通行证配给负责运送物资的车辆和司机。但由于上海市各个区的交通管制标准并不太一样，司机可能对于政策不太清晰，需要反复的沟通，这需要她时刻的待命，配送员工作多久她就要待命多久，确保与政府及时沟通。

为了提高一线保供的效率，在车辆和保供人员的通行证已经申请下来的前提下，曹娜会每天统计司机在交通关卡遇到的问题，然后集中向政府反馈解决。

“最近 20 多天，我每天都很紧张，平均每天只能睡三五个小时，因为经常会在半夜接到工作任务，睡觉也不安稳。”她对记者说道，由于担心睡觉时会错过紧急通知或消息，自己的手机铃声一直是调到最大音量。

“现在每天早上起来，就是刷个牙洗把脸，然后开个比较闹的音乐震一震脑子，让自己清醒点再投入工作。”谈到最近的生活状态，曹娜不由地笑了笑，“以往的妆容和漂亮衣服都没有，个人精致都丢掉了，形象也顾不上了，的确是没条件，也没这个时间。”

作为防疫工作的组织管理者，曹娜感受到的压力较往日更大，有时候难免会出现比较烦躁的情绪，“但我会很快地

进行自我调整，因为工作毕竟还是要干的，即使我心里会感到劳累，工作还是会一如既往地高效率去完成。”

如果没有疫情，曹娜本来会在4月7日那天和小伙伴一起庆生。“希望在疫情过后，先睡饱觉，再和部门小伙伴一起补过生日、吃大大的蛋糕，封控期间蛋糕都没有吃上。但如果让我回到3月27日那天，我还是会选择搬回公司，守护大家的。”

报：国家邮政局精神文明建设指导委员会

上海市精神文明建设委员会

上海市快递行业精神文明创建指导小组

上海市邮政管理局精神文明建设委员会

送：上海市文明办，上海市建交党委办公室，上海市建交系统文明办，上海市交通委文明办，上海市邮政管理局各处室、管理局、文明办，上海市快递行业协会，各快递企业
