

■本报记者 赵征南

早上6点,中通快递徐汇南站网点,晨会开启,主题是春节工作安排。

这将是一个不同寻常的春节。随着疫情防控政策优化调整,今年春节或将有更多快递员返乡过节。在此背景下,快递“春节不打烊”存在压力。

32岁的女快递员杨艳艳公主头辫子扎得很高,她早就决定,今年春节留守上海。之前,她刚把自己的儿女以及孩子的爷爷奶奶从山西接到上海团圆,“春节快递业再难,能有上个月难吗?人手那么紧缺都过来了,我有信心。”

作为保障城市安全有序运行的关键行业,上海快递业正从经历冲击走向逐步恢复,顶住了压力,也增强了韧性。当一个个被翘首盼望的包裹及时飞入寻常百姓家,快递小哥如同小蜜蜂般奔忙在城市大街小巷的忙碌身影,汇成一道让人安心、传递暖意的风景线。

当前,建设安全韧性城市已成为上海经济社会发展发展的重点工作之一。记者走进快递业“迎峰”保民生的“最后一公里”,探寻中通徐汇南站“12月没有一天出现积压件”的韧性密码。

### 责任与担当

一个人干三个人的活,午饭挪到晚上吃

6时30分,临江路半边开放式空地内已是灯火通明,快递小哥们有人指挥车辆,腾退空地;有人负责将破损件的外包装重新打包;有人按片区理货,将配送范围精确到楼栋和单元门。37岁的牛小锋戴着口罩、穿着“小蓝”冬季工作服,开始对快件进行分拣、消毒、理货,然后再按当日派送片区分装到配送车上。

这两天,快件量维持在2万件左右,其中,药品的比重在下降,年货的比重在上升,牛小锋依然会把药品挑出来放在最上面,优先配送。

早上一派的任务是最重的。8时30分,他骑上配送车,驶向自己负责配送的小区,开始挨家挨户送货上门。为了互相安全起见,他会在客户家门口把东西放下,敲门,安静离开后发送通知,避免面对面接触。

漫长的职业生涯,让牛小锋对网点负责人颇为熟悉,自己也成为周边居民“最熟悉的陌生人”。他的微信里,有多个小区客户群,遇到客户要求的急件,他会优先派送或者夜里加班配送;遇到家中无人,他也会和客户细致商讨快递暂存位置,避免丢件。

中午,室外气温升至15摄氏度。回到网点用餐的牛小锋拉开了外套拉链,笑着说:“这个温度送快递最合适。之前的冷天已经过去了。”

上个月,上海快递业迎来一波“强寒潮”。而如今,运力已基本恢复到正常水平。据市发改委统计:邮政快递行业各大分拨中心运转平稳,没有明显快件积压,日均投递量达1000万件左右。

最艰难的时刻,已经跨过了。“痛点就是缺人。12月20日前后,人手最紧张。”中通上海徐汇南站网点负责人杨波介绍,该网点一共有60多人,那几天的快件量在17000至18000单左右,受疫情影响,网点一度减员一半。

“我们的快递员有韧性、有担当。”杨波感慨,“那时候社会上根本招不到新人,大家都害怕感染出不出来。只能靠‘老将’硬撑,在岗的小哥加班加点来‘消化’快件,那几天都要干到晚上10点、11点。”

12月21日,杨波一天内收到了10多个阳性报告,这些小哥负责的投递区域怎么办?严峻的局面,逼出了“最强牛小锋”。

从早上五点到晚上十一点多,他连续工作,老旧小区多,上下楼梯如飞一般;为了挤时间,他的午饭挪到晚上吃,最终一天派了980件,相当于平均投递量的三倍。那时,他的心里只有一个想法——送完!“一旦积压,后面肯定会越积越多。我心里不能有积存,送不完就吃不了饭,也睡不了觉。”牛小锋说。

夜派时,他腰伤复发,分拣时疼痛难耐,只能弯着腰干活。杨波看到了,叮嘱他:“明天弄个护腰戴着,舒服点。”

“没用过,那不是矫情吗?我不戴,以后闲的时候多休息两天就好了。”

埋头苦干之外,他还有一些诀窍。

“首先要HOLD住。不能看到这么多快递一下子蒙了,心态要放平。”牛小锋乐于分享超越极限的方法,“要快,走路快、动作快、爬楼梯快;但不能急。路线如果没规划好就急着出发,容易走‘冤枉路’,这是快递员的大忌。”

刚上床,他就受到身体各区域疲乏的叠加暴击。可“闹钟就是命令”,第二天清晨5时

## 探寻中通徐汇南站“12月没有一天出现积压件”的韧性密码——

# 一个快递站的坚守



■回望极不寻常的2022年,那些奋勇抗疫、无畏逆行的人群里,总有快递小哥的身影

(均采访对象供图) 制图:李洁

30分,牛小锋还是迅速起身,简单洗漱后,快步走向不远处的快递网点,“如果我迟到了,就会占其他快递员帮我分拣,这种‘小便宜’我不能占!”

朝五晚十,是前一阶段面对运力紧张的艰难局面,牛小锋们坚守一线的真实写照。

### “免疫”与“恢复” 冬日温情,老阿姨追下楼塞给快递员一瓶水

整个12月没有一天出现积压件,徐汇南站网点极强韧性的背后,是“免疫力”和“恢复力”双重作用的结果。

毕竟,单靠快递员个人精神硬撑,这么大的网点,总有撑不下去的时候。艰难局面之下,企业关键还是要做足事前准备,科学管理。

网点的员工中,牛小锋的闹钟还不是最早的,厢货车司机史师傅的闹钟还要早上十几分钟。

他住在40公里外——青浦华新镇的浦西转运中心。通过大型智能化设备,一件件快递在装卸工的操作下,迅速装车。5时45分左右,转运中心几乎所有厢货车的发动机启动声一齐发出,史师傅早已习惯了这样的“热闹”画面,平静

地驾车驶出。

最近一段时间,史师傅的身体状态最让杨波牵挂。网点厢货车司机是稀缺资源,只要有一位因为“阳”倒下了,那么从仓配中心到末端派送,从神经中枢到神经末梢的供应链韧性将被打破,网点就容易变成无源之水、无本之木。

12月上旬,看到防控“新十条”实施的新闻后,杨波立即启动备用司机制度,而作为备用司机,要尽可能少和外界接触,留在网点内做些内勤工作:“必须保证每天有两位司机正常工作,才能维持从大动脉到毛细血管的正常运转。”

绝不能“团灭式”迅速减员,这是杨波给企业设定的“自救”底线。带病的立即居家,阳性与阴性的员工分开集中住宿,这些都还好办,最难的是让每一位员工都戴上N95口罩,总有快递小哥说不习惯,闷得慌,为此网点安排专人每天在门口发口罩,并随时检查佩戴情况,只要有小哥戴得不规范,就立刻让他把工作停下来先戴好口罩。

“我们不提倡带病工作,那样只会带来更高的感染率,一阳一大片,大家都失去战斗力,对身体也十分不利。只有及时治疗、休养,才能更快恢复回到岗位。”杨波说。

现在,杨波终于能松一口气:网点没有出现重症,较早感染的快递员基本上不到一周就

能康复,他们康复后立刻返岗,全力支持网点的工作。

母洪明是“阳康”后第一批返岗的小哥,他和杨波相识十年,在杨波从快递员到职业经理、网点负责人的创业路中,母洪明一路相随。“快递员的友情不是喝酒打牌结出来的,而是在‘他没带雨衣我先帮他送剩下的’‘我身体不舒服他帮我顶班’这样的互助中逐步培养的。网点人手紧张的关键时刻,我肯定要早回到岗位,多出点力。”母洪明说。

除了员工的奉献,还有家人的温情。得知人手不足,杨波的父亲、哥哥、姐姐、姐夫都来到网点扎下了根。分拣、快递,每个人都做着力所能及的工作,有时甚至熬通宵。“网点是大家,家庭是小家,这个冬天,两个‘家’都很温暖。”

同时,政府以及社会各界多措并举,充分保障快递运力,一系列政策让网点安心。去年12月24日,上海制定《关于支持本市相关行业和企业稳岗留工有序运行若干政策措施》,对快递员予以补贴支持;2022年12月25日至2023年1月27日期间,对重点监测的电商平台和邮政快递企业,给予上岗工作的一线人员每人每天60元补贴;同时对元旦期间和春节期间上岗工作的一线人员,给予每人每天150元补贴。中通快递上海管理中心则加大对网点和

小哥的激励和关爱,以增加派费、优化排班、发放返岗补贴、保障网点用药需求等方式,调动快递员康复返岗积极性,保障寄递渠道畅通。

而最能让网点振作士气的,或许还是周边居民一句句感激的话语。

前段时间,每个快递员承担的件量中,每天都有二三十件是从各类网络药店发货的。网点为此专门开会,要求把药品快递件挑出来放在最上面,优先配送,且必须上午送到。

“药品等急需物资,家家户户都在等着,必须保证尽快送出去。”牛小锋记得,在龙华西路某小区的一次配送中,他把快递送到家门口后,通知客户签收,没等自己下楼,一位老阿姨就打开门拿出一瓶矿泉水递给他,他没好意思收,但下楼整理配送车时,老阿姨已追了下来,硬是从他胳膊里塞进去。

### 春节“走”与“留” 经济账、情感账,想方设法“囤”人守岗位

距徐汇南站网点300米处,便是黄浦江。杨波已经有很长时间没有拉着妻儿老小走上龙华滨江绿地欣赏夜景了。

他92年出生,在快递行业已经干了10年,他喜欢上海,也喜欢快递这个行业。

创业有成,家庭和睦,故乡的街邻也给予他尊重。只要提到这些,杨波就会很高兴。“父亲一直都很支持我的工作,觉得干快递有前途。”他说,“村里的不少年轻人都跟着我,收入稳定,老一辈的人也很放心他们在我这里。”

“越过山丘”之时,他把目光放在行业未来如何安全运转上。

安全韧性城市的建设,不仅要思考“短期止痛”,更要关注“长期治痛”。杨波认为,应当尽快制定快递业的相关规范,让保障快递小哥更加安心工作、行业更加健康发展:“从招工到作业,从从业标准到薪酬标准,亟需规范。目前,快递员的五险一金尚未完善,期盼社会各界尽快给出解决方案。”

6时30分,随着史师傅驾车驶入网点,分拣滑道、爬坡机的作业声再次响起,新的一年派送流程开启。杨波一把拉过史师傅,给了他一个结实的拥抱:“今年过年,留在上海干,行吗?”

“再考虑考虑,前两年都没回,老婆催我回家。”史师傅也不好直接拒绝。

牛小锋也是如此:“上有老、下有小,今年恐怕不能在上海过年了。”

元旦以来的晨会,杨波基本上把全部力气都用在了春节安排上——

“能不能晚点走,买农历二十八的票?”

“节后能不能早点回来?”

春节期间留人是最难的,他忙着递烟、泡茶、“私聊”。

其实,各快递网点都开出了丰厚条件,提前“囤”备春节不打烊。有些忙着在各大网站发布“春节不停招”招聘信息,期望新生力量加入,有些目标锁定刚进入网点的单身年轻小哥,认为“留下来没有包袱,肯上进”,但杨波还是习惯从老员工里“囤”一部分人,应对春节期间的工作,“进入腊月后,招人难度比较大,即便是招到了人,一时半会儿也难以胜任春节期间寄递快件工作的需要。”

动之以情,晓之以理,每天只能碰到,他就做起思想工作:先算经济账,“春节期间派单量乘以3计算工资,再加上公司有一些补贴、红包,政府发一些补贴,算下来一天挣一千二三百元没有问题”;再算情感账,“你看我们合作了这么长时间,春节是网点困难时刻,能不能留下来帮帮我?我们需要你,老百姓需要你,整个城市都需要你。”“一次不起作用,他就不停‘唠叨’,争取部分老员工‘回心转意’。”

截至目前,他已“囤”了20多名员工春节留守岗位。他的目标是超过30名。

“我们不怕‘双十一’,就怕过年,不怕三十、初一,就怕初六、初七。初五之前网络商家一般是休息的,运单量不会太高。初六会迎来一波运单高峰,届时,我们将全力提升返岗率,保障平稳运转。”杨波笑着对牛小锋说,“初六就回来,怎么样?”

### 尾声

1月6日,“2022十大经济年度人物”颁奖盛典在北京举办,4位快递小哥获得了“2022中国经济年度人物”特别奖的荣誉。他们,其实是所有快递小哥的代表。回望极不寻常的2022年,那些奋勇抗疫、无畏逆行的人群里,总有快递小哥的身影。他们,不仅仅是年度经济人物,也应该是年度感动中国人物。

## 新冠疫情给医学和医科人才培养带来新思考,中国工程院院士闻玉梅呼吁抓紧规划老年医学

# “管更多的事”,医学要更交叉更融合

■本报记者 吴金娇

昨天起,新冠病毒感染调整为“乙类乙管”。可以说,三年的抗疫工作,为此次调整奠定了坚实的基础,而在一些专家看来,政策调整后,我们不仅要克服麻痹思想,继续做好防护,也要未雨绸缪——应对未来,要有所思考、有所行动。

在昨天出席“瞰见未来”2023复旦大学管理学院新年论坛上,中国工程院院士、复旦大学上海医学院教授、知名病毒学家闻玉梅直言,当前我们在面对突发传染病时,既要重视对急性传染病的防治,更应着眼长远,进一步抓紧对老年医学的规划。

“现在,很多年轻医生都不愿意去老年医学科,认为这是‘夕阳科’。”闻玉梅说,她的观点恰恰相反,老年医学才是热门学科,不妨设立专科培养更多人才。

### 适应“大医学”发展趋势,要为医学注入更多人文的内涵

新冠疫情给医学教育和医学人才培养,提出了哪些新挑战?又该如何应对?随着疫情防控步入新形势,闻玉梅认为,当务之急是要更好地适应“大医学”的发展趋势,适应这一现代医学改革的新方向、新内涵,与之相应,人才培养也应更加多元化、多层次。

就拿眼下这波疫情来说,为了筑牢“保健康、防重症”的防线,上海很多医院都采取了一盘棋”模式,即通过在全院调配资源、统筹床位等措施,有效缓解急诊压力。

闻玉梅由此谈到,医学实际上也在发生转向,转向以疾病防治结合为中心的新模式,而不是原来那种相互分割的模式,未来,基础医学、临床医学、

药理学、预防医学之间的整合势在必行。她特别指出,不仅医学内部应该更交叉、更融合,作为一门科学的医学,也需要进一步加入社会学、伦理学、法学、经济学、哲学、传媒学等其他人文科学的内涵,从而让医学本身的内涵更加丰富。

“根据医学新的发展需求,我们需要重新调整学科的发展和建设,要开展多元化的人才培养。”按照闻玉梅的设想,今后的医科可按疾病病群方向和防治结合,分别设立专业的医学科队伍。具体到培养方法或方向上,可以把基础、临床、药理学、预防等等,都以疾病群作为培养方向,而不单单侧重于治疗。

除了医学学科本身,在医学技术类方面也可以考虑设立一些专业化的技术方向。闻玉梅以疫苗为例说,“到现在为止,我们还没有一个技术方向是疫苗学”。为什么这会成为一个问题呢?她解释,就疫苗而言,在理论层面涉及免疫学、细

胞生物学等领域,所以,这些学科中和疫苗方向相关的内容首先要整合起来;其次,疫苗的研究不单单是理论层面,还涉及很多生产技术,落实到具体生产环节也有很多讲究,比如怎么做疫苗的临床试验才符合国家规定、怎样才能批准上市等等,这些都需要有“一条龙”式的教学和培养。

### 老年医学不是“夕阳科”,而是真正的热门科

在眼下这波疫情中,老年人特别是高龄老年人成为医疗救治的重点人群之一。这也进一步引发医学界思考:今后如果再遇到类似的突发传染病,我们能否有更好的应对?

闻玉梅认为,在面向未来的长远布局中,老年医学是必不可少的一环,“要更加重视和加强对老年医学的预防和诊疗规划,特别是加强老年

医学的创新性科研,设立专科培养人才”。

“医老和养老的分工合作是不可分割的。”闻玉梅注意到,虽然现在养老院不少,国家层面对医老和养老间的分工合作也颇为重视,但从操作层面看,诸如老年之家、养老院等养老机构服务人员的质量还没有得到很好保障。为此,她建议要从机制上设计、引导,保证一部分专科医生到养老院去查房,“即便不能每周都去,也要在一定时间段内去指导,提高那里医务人员的水平。这样做,也可以让医学布局更广一点、更早一点,‘防’得更前一点。”

为何要如此强调“防”?闻玉梅透露了一组数据。根据她所在的团队对20岁-44岁年龄组患病情况的调查,发现脂肪肝、尿酸高的患病率排在高血压、糖尿病前面。再观察45岁-64岁年龄组,高血压排第二,糖尿病发病率也有所上升,约占11%。而在健康人群的体检中,60岁以上人群患病情况中,高血压排第一,脂肪肝排第二,糖尿病排第五。“这实际上说明,合理膳食很重要,如果医学能够早干预、早预防,就可以避免一些疾病的发生。”

与老年医学相关,康复学的重要性也再次被提及。闻玉梅说,很多老年病都会留下一些后遗症,比如偏瘫后,一些人的手脚会不灵活、行动不便,很多情况下需要康复治疗介入。“医学的新征途,正从单纯治病扩大到推进人民健康,为此,我们更要管更多的事。”闻玉梅说。