



菜鸟物流司机尚杰： 我已经不记得自己有多少天没有好好吃过一顿早餐了

口述者：尚杰（菜鸟城市配送司机）
采访记者：徐晶卉

从上海迎来新一轮封控管理措施之后，菜鸟物流司机尚杰就一直在为保供而忙碌，过去十几天，他几乎每天都要“躲”在防护服里将近18小时，从上午9点干到次日凌晨，睡觉只能在驾驶室将就，没法回家、没法洗澡，10天狂瘦10斤。头发长了、胡子拉碴、眼睛浮肿……这可能是这段时间所有“困”在驾驶室里、奔跑在一线的物流配送者的相同剪影，却串起了上海市民的生活物资供应链条。

我已经不记得自己有多少天没有好好吃过一顿早餐了。“在路上”是我们物流配送人员的常态，尤其是在当下城市保供的吃劲阶段，时间变得更加宝贵。以前，城市正常运行时，我在街头巷尾随处都能找到小店，天南地北的餐饮都有，但如今门店紧闭，如果在路上饿了，我只能靠车上囤的一箱方便面简单对付，经常三顿饭并作一顿吃。

这样的日子，是从3月27日开始的。我作为菜鸟物流的司机，负责配送民生物资，每天基本要从上午一直忙碌到第二天凌晨，每天工作15至18小时。

不过，我丝毫不敢怠慢。每天上午9点，我必定准时到达位于宝山区的大仓内装货，半个多小时后，就会载着十几个社区的物资驶出大仓。这些物资都是前一天居民团购的，每一份都承载着一个家庭未来几天的餐食。一车货物需要分发到十几个社区，我会在到达前提前联系好，确保有居委会干部或志愿者对接。

本月初，为防疫安全考虑，所有配送人员需要穿上防护服。这几天，上海气温骤升，穿上防护服没几分钟，里面的汗衫就湿透了，一天下来整个人臭烘烘的，也不敢喝水。但我想通了，这样抵达社区也安全一点，对我自己和他人都是保护。

第一车从出仓到进仓，大约需要4小时，这也是一天中最高效的时段。而下午两三点钟出仓的第二车，就会碰到一些麻烦，因为配送到最后几个小时时，往往已经到了深夜甚至是次日凌晨。几天前，我配送一单物资到宝山区某个小区，当时已是夜里10点多钟，没想到到居委会干部和10多个志愿者都等在大门口，并且帮我一起搬运货物。这个社区大约有120箱物资，我一个人卸货，大概需要半个小时，但一群人帮忙，10分钟就完成了，这样我就能迅速赶往下一个地点。

相比工作，更艰苦的其实是生活。由于要遵守防疫规定，很多物流企业要求司机全闭环管理。除了配送之外，我所有的生活都必须在驾驶室内完成。我没法好好睡觉，只能把椅背调低，眯一会儿算是休息。我没法洗澡，只能找附近的加油站或者公共厕所，用冷水将就一下。我没法上厕所，就告诉自己尽量不要喝水。我没法洗衣服，随身带的这几件汗衫湿了又干，上面是一层层的汗渍。

有的时候，送完最后一单已是凌晨，真的大累了。我就会找个地方停车，头一歪就能睡过去。

有一天上午，我抽空和姐姐通了一个视频。聊着聊着，姐姐忍不住哭了，她跟我说，“你怎么变得又黑又瘦，如果太辛苦撑不住，就不要做了”，我

其实没敢跟姐姐说，这几天“减肥成功”，体重已迅速下降了10斤。

我妻子也在上海，她曾劝我“要不你就辞职吧”，但我想了想，既然选择了这份职业，就要有所坚持，现在能在街上运送物资的车辆极为紧张，如果我撤了，车队里又少了一个人，一天30个社区的配送物资就会告急。关键时刻，我还是能吃苦的，我想尽自己的微薄之力，作一点贡献。

如今，我最盼望的就是疫情赶快过去，城市能恢复正常运转。解封之后，我第一件想做的事，就是回家好好洗个热水澡，舒舒服服睡一觉，起床看看窗外车水马龙的样子。

市民李晖：每个人都需要得到纾解， 也需要在此刻隔空相拥

口述者：李晖（闵行区政协委员、网名“灰鸽叔叔”）
采访记者：祝越

疫情防控最吃劲时刻，市民李晖站出来，在社区中办了一份电子小报，内容包括社区新闻、辟谣、科普等。他说，物资配发“最后100米”问题，信息传递同样也有“最后100米”。希望在信息传递“最后100米”环节上做些力所能及的事情，试着化解居民的焦虑和矛盾，让大家齐心协力一起度过这个艰难时刻。

位于闵行区古美西路的鸿发家园，一份叫做“鸿发早知”的小报正在悄悄“破圈”——截至目前，它已“发行”了9期，成了不少社区居民的“隔周必读”，也让其他社区悄悄“借鉴”。

社群，是情绪的扩大器，也能成为解压阀

坦率地说，在以前，我对小区大群一直有些“恐惧”。用老母亲的话说，“太吵了！”一个又一个500人的微信群，交织着不同的理念、不同的需求，任何一个通知、一个想法都会淹没在无数信息中，每一句不谨慎的表达都可能引发争执，每一次“爬楼”几乎都要耗尽手机电量……

而它确实是信息传递的“最后100米”。在那里，你可以看到每户家庭的需求，可以看到各种信息的转发，有靠谱的内容，也有未经求证的传言。它的传播力，对居民生活的影响，常常超过新闻报道，因为足够“贴近”，人们会对它抱以信任。它是情绪的扩大器，也是解压阀。

我突然意识到自己志愿服务的“新领域”——在信源获取、信息整合、社群管理、内容表达上，我应该有一定的优势，如果我整理的信息被家人需要，那么对社区其他居民来说，可能也会被需要。在这个需要居民、社区、物业、志愿者多方互相理解的时刻，如果能有一个声音形成信任感和凝聚力，应该有价值。

于是，我悄悄入了群，有了第一次尝试：4月3日第一期，版面编排还比较简单，头条是一条社区辟谣，还有《同住人出现阳性怎么办》的科普，还有对“应检尽检”的倡议。显然它的出现让居民略感“意外”，有人读完追问“明天会不会还有”。

从第二天起，我就给这份“早知”做了内容分类。第一部分，结合正确信源和小区现状进行阐述，削减谣言的生存空间；第二部分，根据大家的争论，力争形成一些共识；第三部分，发布一些能让我们感到美好和愉悦的内容——它的设计理念其实和我以前做新闻一脉相承，只不过涉及的话题更细，让“户”成为主角。

当然，和常规新闻发布不同，它的阐述必须考虑到每一方的难处，照顾每一方的情绪，在呼吁“理解”前，要把困难写出来，纾解出来，所以，遣词造句会比常规新闻更难些。

第三天，有居民私信我，“我要投个稿，上明天的‘早知’”，我就知道，这件事，应该做对了。

最难的不是辟谣，而是共识

每个小区都会有不少热心人，他们会说“我是凭良心做事”——确实是每个小区特别了不起的力量，但实际生活中，我们也无奈地发现，许多人会因此感到委屈。

为什么？

有热心阿姨，听闻其他楼栋邻居发烧，就赶紧下楼送维生素C；有居民听闻“团购导致团灭”，就发起“禁止团购”的倡议；村委会觉得物业不容易，就在群里发起一个募捐的链接……

在这些聊天记录里，有许许多多的善意。但与此同时，你也会看到大量关于善意的争执。这

些事没有“标准答案”，此时需要形成的其实是“共识”——一种“照顾多数、兼顾少数”，让大家都能接受的“小规则”。

比如，有居民必备药用完了，在群里发起求助，恰好其他楼栋居民有余量。正在互相道谢打算领取时，有居民站出来“反对”，认为此刻“足不出户”，应该让居委或志愿者想办法。这样的顾虑并非不合理，而随着封控继续，这样的需求势必会一直存在。怎么办？必须综合各方讨论，拟定一个共识。又比如，“禁止团购”的倡议和拼团的链接交替出现在群里，眼看就要引发矛盾，怎么协调？趁着争论还没升级，综合大家看法，继续拟定一个共识。

和辟谣相比，“让善意更专业”其实更为复杂。需要考虑到各方面实际情况，既要保护善意，又要清除不经意的伤害。让不同年龄、不同职业、租户与非租户互相理解，同心合力，也是我想尽力去做的事。

非常幸运的是，我有许多朋友，也在各个小区做志愿者、楼组长，有些甚至“临危受命”，他们也会把自己小区的共识、操作指南和我分享，让我在拟就这些共识时更有底气。

确实很难，但我们依然相信春天

我们小区确实很难。因为资源紧张，病例

转运缓慢；居委会人手不足，很多信息来不及告知；楼组长大多是退休老人，自己都需要关心和照顾……这些都意味着如果没有及时疏导，居民的情绪就会是隐藏的火山。

4月7日，阳性楼栋的一位老人在送医后过世。虽然老人长期疾病卧床，但所有居民都非常担心家属、爸妈的娃娃。我们想而出而不去的门，也是他们想回却回不了的家。

而在那一天，家属说，谢谢邻居，也谢谢居委会，他们想尽一切办法，兼顾政策和人情。

我在前一周，有居民说，“他们也都是娃娃的爸妈，爸妈的娃娃。我们想而出而不去的门，也是他们想回却回不了的家。”

我把这天的头图调成了黑白色。记录下了这份缓缓流淌在小区中的悲伤。每个人都需要得到纾解，也需要在此刻隔空相拥。

一份有温度的小区报，记录的不仅仅是宏大叙事，日常通知，更应该有身边人的喜怒哀乐。一位居民说，“生活还要继续。愿我们互相理解，互帮互助，渡过难关。”

和那些奔波在一线的志愿者相比，我做的事远远谈不上辛苦。甚至现在的社区、志愿者也只是觉得有这么一个在群里整理信息的“小区热心人”。但我想，当有居民说小报是“早上最期待的事”，当有居民说“这事值得报道一下”，当大家更团结，更坚强，这时间就一定花得值得。



《加油上海》彩色铅笔 陈伟中

4月9日上午11点，我们接到唐四村村委通知，下午要去协助做核酸，这是第六次大规模核酸了。我当即召集其他五个志愿者——两个部门经理、三个管理人员，我们做了六块牌子，其中两块分别写着“请务必保持两米距离”“请勿随地吐痰”。

中午12点，到村委会报道。忙着消杀，布置排队护栏、张贴标志等等。获悉当天做核酸检测的是江苏援沪医疗队南京第一人民医院的三位医护人员，尚在路途中。唐四村方圆1.8平方公里，常住人口大约2000人，因为离唐镇地铁站非常近，所以，流动人口的聚居非常多。前几次核酸检测时，就有流动人口自发前来。

约15:30，三位医护人员到达，他们是上午接到命令，直接从南京家里出发，脸上略带着疲惫但都很精神。

16:30，核酸检测正式开始，还是在露天，村里的村民由各自然村有序带领出来。我们六个人加上三个外村来的志愿者，按照我的安排，分别负责扫码、维持队伍、举牌提示、消毒、帮助残疾人士等岗位。村民们都是相熟之人，多日不见忍不住要攀谈，“请务必保持2米距离”，牌子及时横在他们面前，紧跟着我们的是我们真诚的注视目光。无声胜有声，温柔的提示果然见效。前几次一直用大喇叭不停喊叫，排队人群难免有烦躁情绪。而在做核酸时，“请勿随地吐痰”牌子不断晃动。前几次做核酸，我们诧异地发现，或许是因为口腔被搅动后，村民有所不适，随地吐痰竟然很普遍。只要发现，我们随即上前消毒，但细菌传播的概率大大提高了，今天举牌后吐痰者陡降六成。我们在忙碌间隙，默默竖起了大拇指，村民越来越守规矩，离不开我们的志愿服务的质量提升。

然而，也有让人黯然神伤处。放眼望去，前几轮并肩作战的村干部，今天只有三个人了。唐四村大约有15位村干部，他们日夜守护在防疫一线，异常辛苦。前几天气温较高，一同回到办公室开了空调，其中三人被确诊阳性后，其余人员也成了密接和次密接，不得不自己隔离在办公室。昨天看着那三个村干部被大巴车转走，我心里不是滋味。或许是我们的村干部经验不够丰富，此时的奥密克戎已经以百米冲刺速度和上海人斗智斗勇，真该多几分警醒。危机意识并没有成为这座城市每个人心头的一道剑，为此，我们也付出了巨大的代价。

伤感之余，我在队伍里跑来跑去，不断协调各种突发情况。下午四点的太阳虽不如前几天正午的暴晒，但毕竟温度已超20摄氏度，防护服里尽管都只穿着单衬衫和单裤，但如同前几次，我们每一个人很快就汗流浃背了。戴着严密的N95口罩，也闷热异常，但为了安全这是必须做到的，毕竟频繁和人群接触，危险随时可能出现。每一次脸上印痕要半小时才退去。我想起了2020年疫情暴发时，援助武汉的李兰娟团队每个人脸上都被N95勒出了深深的烙印，因为佩戴时间过长都无法消遣，现在终于有了亲身体会。

20:30，来做核酸的人陆续散去，今天总人数居然攀高到了3200人，比起前几次的2600人、2800人都要高，家人电话里惊叫，“你今天居然已经有1.6万步！”我才意识到是自己在50米长度的队伍里前后跑动，观察特殊情况并不断协调解决所致。此时，感到有些劳累。往常几次，凌晨5:30就到村里报到，在烈日下忙到13:30或14:30。结束后，我们就去守村口，村里有15个出口，50%交给了我们6个人。为了响应“足不出户”政策，我们对外出者要仔细查验他们的多种证明。

20:40，我们开始消杀场地。此时，村干部跑来对我们六位“荣誉村民”表示感谢，因为前两天我们的创举。

前天下午刚做完核酸检测，唐四村久盼的蔬菜大礼包来了。卡车开进了村，看着满车的大礼包，村委会都犯难，因为志愿者们连日操劳，一大半纷纷“挂了”，搬运卸货可是重体力。想到村里有现成的大铲车，我灵机一动，立刻指挥同伴们开出铲车，帮助村民们一

起卸货。铲车的大斗上上下下，真像一个超人。一包包蔬菜大礼包，带着援助者的深情厚谊，及时到达村民手中。昨天，另一个居委会闻讯赶来求援，我们的大铲车再一次发挥了超人的作用，虽然每次卸货前后也要长达3小时，但想到节约了不少有效的劳力，降低了巨大的劳动强度，我们再累也值得了。

“老张，您辛苦了。也快70岁了，还每天和我们一起奔波在志愿服务一线，你让我看到了一个真正的共产党员是啥样的。”临别时，村干部连连夸奖着，我心里很温暖。

21:00，我回到公司办公室，下了一点面条，加上村里分的菜，今天的任务完成得很好，吃面条时，连喝了几口白酒。“我在给自己消毒呢。”妻女问候电话响起，我开玩笑回答她们。又一个电话进来，公司管理层向我吐槽：张董，500万元产值，现在才完成了150万元，怎么办？我安慰他，不要急。其实自己的内心也不淡定。疫情结束后会是另一场硬仗。但眼前，先扛过防疫这场难打的仗。

一个核酸检测志愿者的十二小时

口述者：张维汉（浦东唐镇唐四村核酸检测志愿者）
采访记者：李念

得知浦东第二天要实施封控，上海双鹤门窗有限公司党支部书记、董事长张维汉三月二十七日晚就住到了办公室，和五位党员同事一起在唐镇做起了一小时核酸检测志愿者。四月九日晚十点多接受采访时，已是第十四个晚上，他觉得虽累但无憾。提高危机意识，培养卫生习惯，是他迫切想表达的期望。