



保供稳价 赋能赋智

——“抗疫”主力军之电商专题

本轮疫情以来，电商平台成了“抗疫”保供大军中的一支生力军，是保障物资配送、满足民生所需的重要力量。美团、唯品会、京东、阿里等电商平台，纷纷发挥在供应链、物流配送等方面的优势，全力解决物资配送“最后一公里”“最后一百米”难题。

“人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标”在疫情期间有着生动实践。习近平总书记指出，“我国互联网企业由小到大、由弱变强，在稳增长、促就业、惠民生等方面发挥了重要作用”，“一个企业既有经济责任、法律责任，也有社会责任、道德责任”。在抗击疫情过程中，各大互联网企业快速响应，捐款捐物，并且充分发挥自身科技能力，赋能赋智，为消费者解困。

■专题策划:林波 杨峰武
■专题统筹:杨峰武
■专题执行:陈学东 郑志辉
滕华良 朱烁然



一起了解更多3C前沿资讯

互联网人聚居小区的抗疫故事： 唯品会、腾讯员工携手抗疫，保障物资运送

中友嘉园夜晚的灯光比以往多了许多。这个始建于2005年的小区，因为紧邻上海漕河泾开发区而被互联网员工熟知。互联网在这段时间里已经不再是小区的热词。来自各个大厂的年轻人，一起加入到抗击疫情的志愿者队伍中。这一刻，他们决定短暂忘记互联网、产品、技术等这些他们努力扎根的领域，直面疫情，“得为自己生活的城市付出心血”。

“大厂最亲密的合作”

4月5日，邵铮从配发物资的志愿者手中接过一箱蔬菜，整齐地摆在小推车上，坐电梯一直放到七楼一个家庭门口。他身后，是另一名志愿者，等待邵铮走远后，再把牛奶送上楼。

邵铮戏称这是“中国互联网大厂间最亲密的合作”——邵铮在唯品会工作，配发物资的志愿者来自腾讯，和他一起扛物资的年轻人任职于字节跳动。

3月底以来，这样的生活几乎成为邵铮的常态。除了线上办公的时间外，邵铮都会把自己裹在厚重的防护服里，从楼下向上搬运一箱箱弥足珍贵的生活物资。

互联网员工最多的这栋楼有150户居民左右，共有18个志愿者，都是年轻人。脱下防护服的时候，他们一部分人的身份是IT工程师、产品经理、架构师、

用户运营等等。

如今，居家工作之外，他们也逐渐适应了志愿者的身份，疫情蔓延这些天里，一栋楼150多户人家的物资运送，都压在了居委会和志愿者的肩上。

一位来自腾讯的志愿者非常细心，他根据每家反馈回来的情况制作了网络表格，并不断调整表格内容——就像他日常调整PPT一样。需要重点照顾的居民都被他标注起来，无论是运送物资还是组织验核酸，都极大地提升了效率。

互联网式抗疫

每个来自互联网公司的志愿者都能在小区里找到自己的位置。

加入志愿者队伍之后，邵铮和同伴们讨论最多的是想办法“优化流程”，互联网效率至上的基因深刻地烙印在他们的身体中。此前，物资配送都是志愿者开私家车运送，在小区里并不宽阔的车道上挪动，到楼下后，艰难地搬上去。邵铮和同伴们对流程进行了改造，他们组织了一批轻便的板车，把整个运送环节分为两个部分：小区志愿者负责把物资从居委会送到楼下，楼道志愿者负责先把物资分楼层理顺，而后再搬运上楼。

这看上去很像是网络链路在现实中的一次应用。



除了日常的物资运送外，他们在自己的“专业领域”也承担着任务。邵铮在唯品会时常会对接母婴类产品，家中有仍在喝奶粉的女儿也让他对这一领域异常熟悉。小区里哺乳期的母亲与孩子所短缺的奶粉、纸尿裤等等，需要他参与协调。同一楼里一个3月31日从医院产子归来的宝妈求助，奶粉与物资双双告急，邵铮为找到孩子需要的“一段”奶粉费尽心力。最终，不到一个下午，这位宝妈收到了46份来自邻居的馈赠，包括一些适龄的奶粉。

美团自动配送车抵沪抗疫，助力社区居民物资配送

近日，数万名医护人员从全国各地驰援上海，来自科技公司的新力量也加入其中。4月5日，有上海市民发现，小区附近的美团买菜站点门口一夜之间多了一批黄色无人车，一排排的黄色小车为街道增添一抹暖色。记者随后了解到，这批看起来比家用小轿车尺寸略小一些的“小黄车”，是美团4月2日紧急从北京运来的新一代自动配送车，该车一次性载重超150公斤，通过无接触配送，可有效缓解当下上海社区抗疫中“最后一公里”的配送难题，让上海市民更快更安全地收到防疫物资。

“能多送一户是一户”

“从决定动身出发到今天开始在菜站和社区测试路线，我们只用了两天时间，是过去历次抗疫中用时最短的一次。过程中大家克服了很多困难，日夜兼程投入到抗疫行动中来，我们来了，就做好了一切的准备，也希望能够为抗疫尽自己的一份力。”美团保供车队负责人余智表示，这已经是美团自动配送车第七次赶赴一线支持抗疫，在此之前，北京、广州、南京、成都等地都曾留下这支车队的身影。

据了解，4月4日上午，美团自动配送车就开始在浦东新区美团买菜康桥



■社区志愿者拿取物资。摄影/李颂酒

路站调试。4月5日正式与美团买菜站点协力为绿洲康城社区居民配送生活物资。

记者在美团买菜康桥路站点看到，由于每天爆单，工作人员每天都要工作十几个小时，骑手和拣选员都已经连轴转，但还是免不了积压大批等待配送的订单。

“说实话，我们特别能理解市民的心情，所以每天我们给自己定的目标都是争取比前一天能多送几单，对我们来说可能是几个订单，但对于市民来说就是几家人一天的饭菜。”美团买菜的站长杜海涛告诉记者，现在上海正在抗疫

的重要阶段，有了自动配送车帮忙，他们又可以把配送的目标提高了，“能多送一户是一户。”

记者在现场看到，站点工作人员会先将订单放入车厢内，在车门关闭后，车辆将自主行驶至社区内用户单元楼下，由驻守在楼下的志愿者从车内取出，“每完成一次配送后，我们都会及时对车内外进行全面消毒，减少隐患”。

“铁憨憨”具备高级别自动驾驶能力

据悉，美团自动配送车除了为买菜站点提供有效运力外，还会积极配合社区内部的志愿者，共同进行物资

配送工作。“我们已经提前跟小区志愿者做了开关车门等操作和消杀标准的培训，目前来回一趟只需要10分钟，最近的楼至少节省20分钟配送时间。”余智说。

绿洲康城居民区党总支书记火剑强告诉记者，该小区目前有5000余户居民，封控期间物资数量多，体积重量大，“小黄车”的到来为志愿者们帮了大忙。“居民们几乎每份订单重量都超过10斤，这让志愿者的摆渡压力比较大。自动配送车的载重量大，一次就能送10户左右，大大节约了志愿者的体力和时间，并且这个过程实现了全程无接触配送，也减轻了我们的防疫保障工作”。

对于这批新到岗的“配送员”，绿洲康城的业主群里，有居民自发拍摄了配送的短视频，称赞这位首次在上海出道的“配送员”既“可爱”又“能干”。

据了解，本次驰援上海的美团自动配送车，过去两年已经在北京、广州、深圳、南京、成都等多地配合当地相关部门和社区进行封闭区域的物资配送工作，被网友们亲切的称为“铁憨憨”。“铁憨憨”具备高级别自动驾驶能力，装载最多150公斤，540升物资，能够满足从单点到多点的防疫物资配送需求，车辆配备激光雷达、高清摄像头等26个传感器保障自动驾驶能力安全。在完成前期的车辆调试和路况测试后，车辆能够按照路线指令自主行驶，无接触完成配送任务，最大限度减少人员暴露在外的风险。