

12306 高铁网络订餐推出后,一群外卖小哥加入和时间赛跑的行列
每天往返47趟,走四五万步,一听到车次,就能报出上车站台和位置

他每天跑一个马拉松 只不过赛场在火车站

本报记者 张蓉 通讯员 丁琪 文/摄

39岁的朱建国常常占据微信运动朋友圈的榜首。自从春运开始后,每天走四五万步更成了他的常态,这样的步数几乎相当于一场马拉松的距离。不过朱建国并不是一位运动员,虽然他确实是在和时间赛跑,只是他的赛场在杭州火车东站,从集配点到各个站台间的数百米路是他的跑道。

朱建国奔跑的时候,不是背着保温箱,就是用手推车推着箱子。箱子里香气弥漫,装着热乎乎的五芳斋肉粽、永和大王套餐,或是肯德基全家餐桶……



朱建国把餐食交接给高铁乘务员

高铁外卖小哥 抢的就是停站的那几分钟

朱建国是一名高铁网上订餐配送员。他的工作就是为了在高铁停站的那几分钟内,将一份份新鲜出炉的快餐送上车。奔跑是他主要的工作内容。

昨天,早上9点,12306网上订餐杭州东站集配点开始了一天的忙碌。制单员盯着电脑查看订单、打印单据;校对员仔细核对着商品信息;老娘舅、永和大王、肯德基等9个合作商家的供应餐食也陆续送达。收餐员一边接收,一边按照配送车次将它们放进保温箱。很快,大大小小的保温箱就摆满置物架。派单员接着就在操作台上将这些美味交给配送员。

这是一条忙中有序的流水线,他们要齐心协力保证所有订餐在加热时间一小时内便抵达乘客手中。

10点多,朱建国收到了当天的第一个配送任务。但这并不意味着他才上班,事实上,他5点就已上班,已在仓库做了4小时商品配送。

“我们这个集配点一共有15名网上订餐配送员,但都不是专职。他们同时也要轮班,负责高铁上冷链饭、零食、饮用水等商品配送。”朱建国说,因为对时间有要求,订餐配送员都是从经验丰富的商品配送员中挑选而出的。

一天往返47趟 他每天几乎都在跑马拉松

出发前,朱建国仔细看了下订单信息。他订单上的这趟车一共有11个单子,现在距离列车到站还剩10分钟,列车将停靠11分钟,“这趟车停站时间挺长的,大部分高铁停靠的时间只有两三分钟。”

10点52分,将二十多斤的保温箱放上手推车后,他熟练地推着车子沿着最短路线走到了22号站台检票口,在10点56分进入站台。

和普通外卖小哥不同,高铁订餐配送不仅是个体力活,还是个细致的活儿。因为要在转瞬即逝的交接时间内将餐食送到餐车,必须要准确判断餐车的位置。“杭州东站总共有25个站台需配送网络订餐,每天大概250趟车进站,不同车型、不同编组的列车餐车位置也不同,有的在四五车厢,有的在9车厢,还有的在13车厢。”

尽管派单员在订单上提示了这趟车的餐车在5车厢,朱建国还是根据经验站到了地标6车厢的位置。

11点02分,列车进站,餐车停靠的位置果然正如他的预料。“不同车型的列车停靠时会和地标有一点偏差,我们找餐车已经找出规律了。”朱建国笑着说。如今一听到车次,朱建国们就能将上车站台、位置、线路脱口而出,这里是高铁外卖小哥们再熟悉不过的赛场。

餐食交接给高铁乘务员后,朱建国带着空箱子快步返回。中午用餐高峰即将到来。“中午12点到下午2点,订餐量会加大,10个人轮班配送,每人15分钟就会有新配送任务。”

为了让乘客及时吃上一顿热腾腾的饭,这些订餐配送员的饭点却常常延迟。下午2点多,中午用餐高峰结束,朱建国才匆匆吃上他的午饭。只花了七八分钟,他就结束了自己的午餐。

到晚上8点下班,掐指一算,这一天,朱建国在集配点和各个站台之间往返了47趟,和同事们一共完成了825单高铁订餐的配送。



朱建国把餐食交接给高铁乘务员

新闻+

从追车到等车 他们越发从容

一年多前高铁互联网订餐服务刚上线的时候,朱建国和同事们要忙乱得多。“2017年,订单量比现在少很多,一天只有100多单。”朱建国回忆说,当时订餐配送员一共5个,但每个人都忙得团团转,“用餐高峰时,都要脚步不停地连送两小时。”

“乘客在到站前至少1小时进行网上订餐,但当时对商家供餐时间没有严格限制,导致我们经常接到五六分钟内就要送到的订单。”朱建国告诉记者,当时基本都要跑着送餐,走路根本来不及,总是急得满头大汗。

“车子不等人,实在来不及的时候,我们只能赶到站台,让临近车厢的乘务员帮忙把订餐转到餐车去。”朱建国说,高铁工作人员都会尽量帮忙,不过有时餐车乘务员也会忘记要下车取餐,“停靠时间久一点,我们会上车喊人。”

起初,派单员对车型不熟悉也常常会成一些突发状况。朱建国记得,有一次他负责的订单要送到一辆重联列车,“这种列车由两列同型号车联挂运行,也就是要将订餐分别送到两个餐车,但派单员不清楚,只派给我一个人。”那一次,朱建国跑出了自己的历史新高,在发车前三分钟内,将订餐分别送到了相距近250米远的4车厢和13车厢。

他们争分夺秒,就为了保障餐食能及时送上。而且一旦因个人原因导致送餐延误,配送员要承担全额赔偿。朱建国曾赔偿过300多元,只因为他没及时将4单订餐送到。

2018年9月,12306网上订餐杭州东站集配点进行了一次流程优化:发车前半小时内拒收商家供餐,保证配送员有了15分钟的交接时间。“以前我们下到站台时,列车往往已经到了;现在,反而要我们在站台等车了,有时甚至还还可以帮乘客指路。”朱建国从容自如地说。

