



疫情中的即时配送

2020美团配送抗击新冠疫情行动报告



前言



按照原定的工作计划，《2019中国即时配送行业发展报告》应于2020年新年前完成定稿工作。然而，突如其来的疫情，打乱了一切。

尚处在创业期的即时配送行业，披上战袍，走上了属于自己的“战场”。

战场在前线——武汉。乍一封城，一面是防护物资告急，“小哥”的恐惧害怕，一面是代买防护、消毒用品、药品、以及食品、日用品的跑腿需求激增。经此一役，“外卖小哥”蜕变为城市“摆渡人”。城市停摆，但企业勇于担当的责任不曾停步。送往医院的爱心餐，与商超、便利店无缝对接，做好生活物资供应，重要的基础设施价值得以放大，成为这场疫情战争中不可或缺的作战力量。

当前，国内疫情防控形势正积极向好，复工复产稳步推进，但市场需求恢复缓慢，餐饮业恢复客流尚需时日，企业运营成本居高难下，疫情对行业生态的冲击明显。这个时候既需要各方携手向前，共渡难关；全行业更应秉持一份敬畏之心，敬畏规则，敬畏职责，敬畏生态伙伴。



前言

这份报告是年度行业研究报告的特殊篇章。因时间档期的原因和组织协调的问题，未能将这份报告以行业全景的方式完成，仅以“美团配送”作为案例盘点。我们希望大家能以管中窥豹之心，看到全行业在这次“战疫”中发挥的重要作用。这正是我们出版这份报告的初心。在这样的一个重大历史事件中，我们不应缺席和缺位。记录这段历史，将这份报告作为即时配送行业发展的见证。

在成稿的过程中，未能全景展示所有坚守者、参与者的贡献，这种缺憾时常困扰着我们，而这份遗珠之憾唯有在下次报告中予以弥补。借此机会，我们再次向行业中所有“摆渡人”致以深深的敬意和祝福：历添新岁月，春满旧山河。

中国物流与采购联合会同城即时物流分会

2020年5月

目录

数据篇：战绩初显，维系民生平稳运行

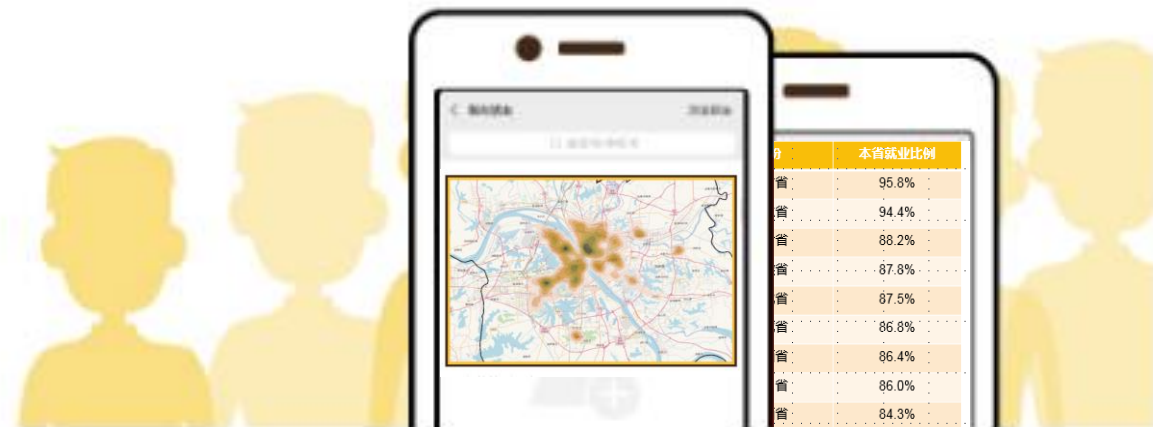
价值篇：疫情之下，彰显社会基础设施价值

行动篇：众志成城，共克时下“疫”艰

后记：配送铁军、使命必达

数据篇

战绩初显，维系民生平稳运行



全国每10人有9人指定“无接触配送”



- 武汉封城期间配送订单达 **396** 万单
- 其中 **54.1%** 骑手执行过医院订单

医护闯烽火，美团送粮草 为援鄂医疗队送餐超9万份

- 全国无接触配送订单占比 **89%**
- 持续投放 **1000** 台智能餐饮柜
- 生活必需品暴增 **400%**



食材环比增长
200%



惠民口罩
400万+



慢性病处方药
增长**236%**



医务人员

- 设立 **2 亿元** 医护人员专项基金
- 为援鄂医疗队免费送餐超 **9** 万份
- 送往全国医院的订单 **5622** 万单，传达 **98** 万份心意



- 帮扶商户超 **60 万家**，平均营业额增幅超 **80%**
- “商家加油计划” 免费开放的课程超过 **1500 门**，覆盖全国 **200 万** 商家
- 联合合作伙伴为商户提供 **200 亿元** 规模专项贷款
- 向全国共投放 **5000 万** 张食安封签



商家

全国200万商家享受
“商家加油计划”



就业

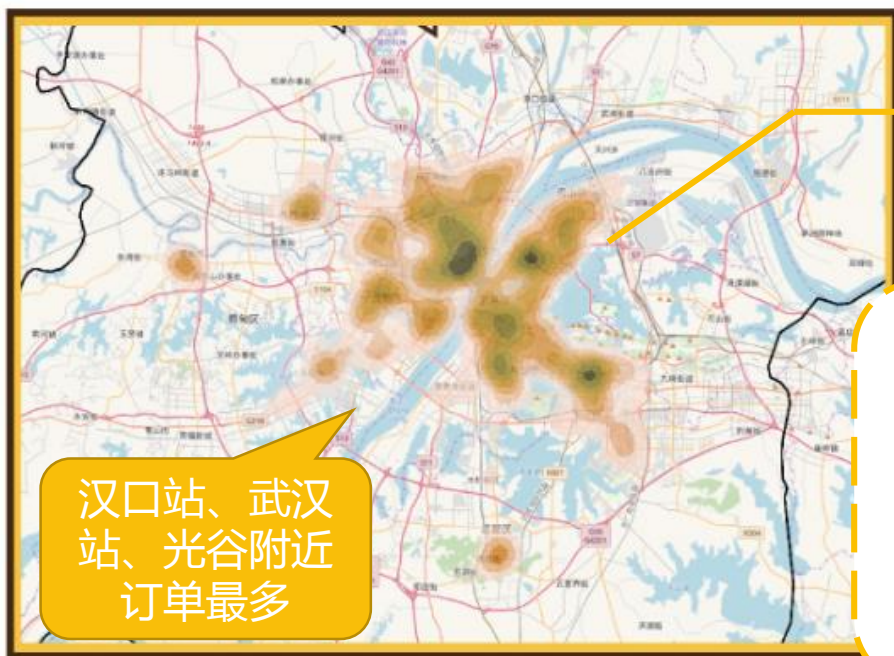
超79万人新加入
美团骑手大家庭

- 吸纳新骑手 **79.15 万人**
- 省市本地就业比例最高可达 **95.8%**
- 2019年脱贫比例高达 **98.4%**，疫情期间多项举措持续稳定脱贫成果

武汉封城76天送达396万单，54.1%骑手执行过医院订单



累计配送**396万**



封城期间武汉订单热力图

22.0% 订单配送
发生于夜间

夜间TOP5订单品类



武汉人的“深夜慰藉”



54.1%

骑手执行过医院订单

34.7%

执行过三次以上



累计完成医院订单

10.2万单



其中**6121**单

来自全国人民的关心

率先推出“无接触配送”服务，无接触配送订单占整体单量89%



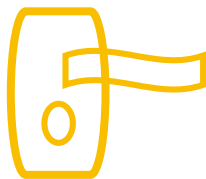
1月26日到4月30日，
“无接触配送”订单占比

超 **89%**



每单必用“无接触配送”

用户占比达 **75%**



23%

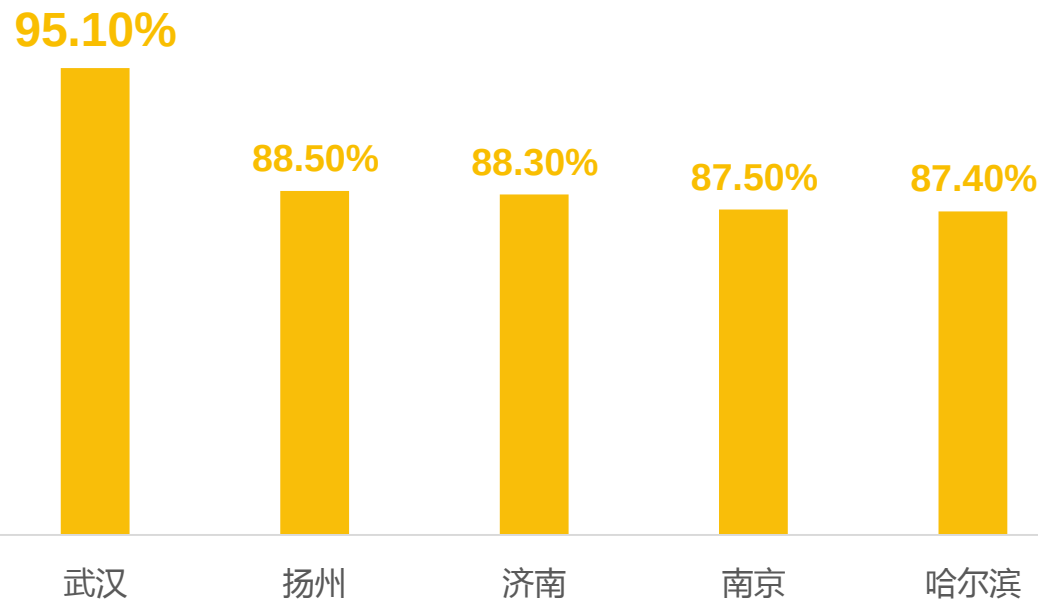
选择放门把手



49%

选择放门口

使用“无接触配送”服务城市前五



3月10日，由美团发起、中国贸促会商业行业委员会立项的《**无接触配送服务规范**》团体标准正式发布实施。该标准是国内首个无接触配送领域的团体标准。

美团智能餐饮柜计划分批投放1000台，无人配送车在北京顺义区常态化配送运营



智能餐饮柜

随着各地陆续进入复工复产期，为了让广大返工群众吃得更安全、放心，与各地政府部门先行先试，在全国分批投放 **1000台** 智能餐饮柜。目前，智能餐饮柜已在北上广部分核心写字楼、社区卫生中心、医院、五星级酒店陆续落地试运营。未来，将覆盖需求高频、人员密集的场所。

无人配送车“魔袋”

针对北京顺义社区的配送需求，在相关部门和机构的支持下，无人配送车“魔袋”在顺义部分社区启动常态化配送运营，公开测试道路上行驶速度约为 **20 公里/小时**。



为医护人员设立2亿专项基金，为援鄂医疗队免费送餐超9万份

设立 2 亿元医护人员专项基金



美团宣布捐赠 **2亿元人民币**，设立全国医护人员支持关怀专项，已覆盖 **19975 名** 援鄂医疗队医护人员。

开通心理咨询热线



开通心理咨询热线，免费提供心理帮扶，目前为止已覆盖 **300** 多个城市和地区。

医护紧急专送餐



美团设立“医护紧急专送餐”，为援鄂医疗队免费送餐 **2个月**，累计送餐超过 **9万份**。



送往全国医院订单达5622万单，传达98万份心意



1月21日到4月30日，美团配送送往
全国医院的订单共有**5622万单**，
超过**70%**订单送给医护人员。

98万次

感谢！

42万次

辛苦了！

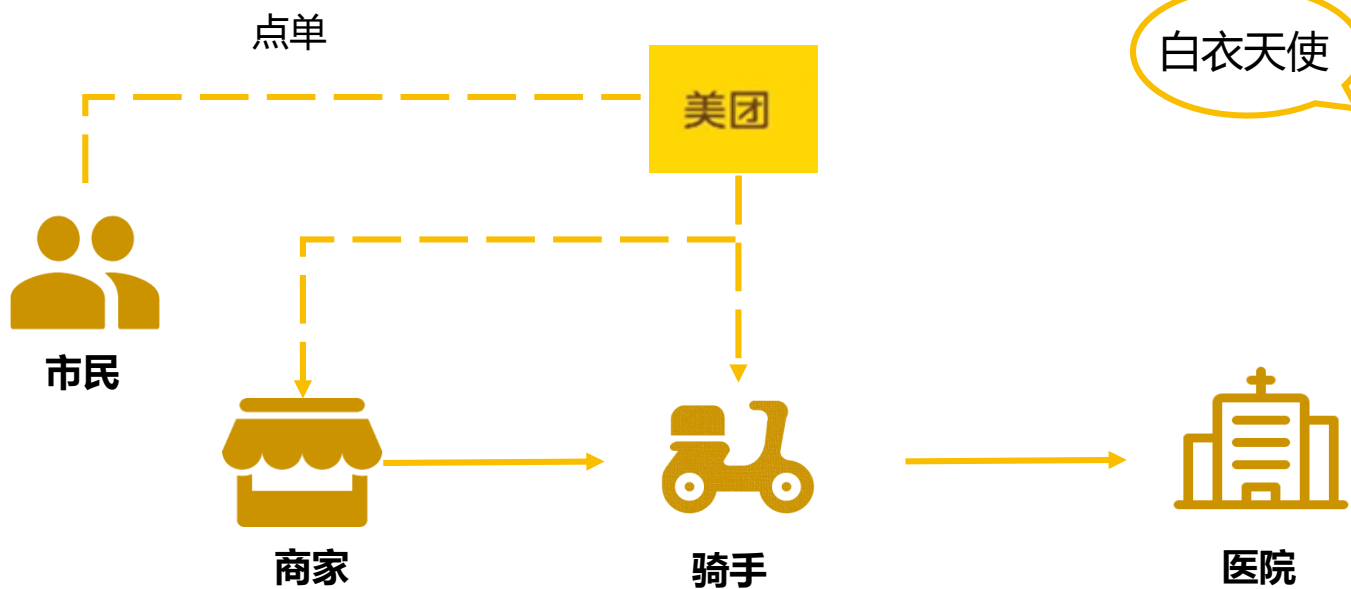
21万次

白衣天使

备注：

注意安全

13万次



新注册且获得收入骑手达到79.15万人，骑手工作对本省就业吸纳作用增强



1月20日至4月30日，
新注册且拿到收入骑手达 **79.15万** 人



25%来自全国832个贫困县，
53.9%新增骑手为本省户籍人口



湖北新增骑手本地就业率达到
87.5%



第 **15** 位
2019年

第 **5** 位
疫情期间

省市排名

省份	本省就业比例
河南省	95.8%
吉林省	94.4%
甘肃省	88.2%
安徽省	87.8%
↑ 湖北省	87.5%
河北省	86.8%
江西省	86.4%
贵州省	86.0%
山西省	84.3%
内蒙古自治区	84.0%

注：指当地骑手属于本省就业的比例

价值篇

疫情之下，彰显社会基础设施价值



商家侧：疫情期间，即时配送成为餐饮商户度过危机重要抓手

在堂食严重下降的情况下，很多餐饮商户意识到多种经营模式的搭配能够更好地应对风险。



营业状态的外卖商户中

53.6%的商户外卖收入占营业收入的一半以上



近 **1/3** 被访商户正逐步转向外卖经营

短期

美团配送成为餐饮商户度过疫情危机的重要抓手。

长期

线上线下相结合将成为各类商户发展新常态，美团配送将成为重要合作伙伴。

疫情期间，至少有5000多家火锅店、2600多家烧烤店新加入美团，**外卖已经成为所有餐饮品类必备的通用能力，美团配送成为其度过疫情危机的重要合作伙伴。**



“大家都在家里吃火锅，就相当于聚会一样，热闹一些”

——小龙坎副总经理李硕彦

截至2月14日，小龙坎全国正常营业57家门店，暂停788家，闭店率高达93%。于是，小龙坎决定上线美团，用了三天时间上线外卖和流量推广。

上线后，小龙坎外卖日营业额比平日增幅10倍，仅成都外卖日订单量就超2000单。李硕彦说，疫情总会过去的，但火锅外卖会一直在。



“像遇见疫情这种非常时期，美团配送能实现同城急速购买，对消费者来说，方便又安全”

——乐友负责人



受疫情防控影响，婴幼儿奶粉等刚需产品不能中断，但又面临着配送难的问题，乐友对此感到头疼不已。为了改变这种困境，乐友向美团配送紧急求助，希望为其全国300多家仍开门的门店开启配送服务。接到需求之后，美团配送与乐友疫情期间携手持续开展1小时配送服务。乐友负责人表示，疫情期间配送有很多艰难的地方，但美团配送团队与百万骑手们靠谱的表现让人十分动容。



**“美团配送的服务我们很认可，
为我们提供了诸多定制化的解
决方案”**

——万家燕负责人

疫情期间，如何才能将药品安全送到重庆慢性病患者手中，如何保障万家燕1万多名忠实用户的用药需求，成为了重庆本土药店万家燕大药房一直在思考的2大问题。

面临此次特殊时期，万家燕大药房想起美团配送这一长期合作伙伴。双方商讨后万家燕选择在送药上门频道专属定制了慢病专题，同时提供送药上门服务。万家燕负责人表示：“疫情期间，美团配送针对万家燕24小时营业的特征，提供了诸多定制化解决方案，携手保障重庆市民用药。”



“困难总是暂时的”

——奈雪的茶创始人彭心



奈雪的茶创始人彭心没想过，一杯好茶配一口软欧包，有一天也会成为奢侈。

武汉最难的日子，奈雪联合美团，每天给武汉一线医护人员免费提供350份爱心餐食，包括茶饮和软欧包。

而如今门店关闭堂食后，无接触配送外卖也成为顾客下单的标配。

唇齿相依，与商户共度难关

小恒水饺创始人
李恒

“

关闭了堂食之后，外卖成了我们唯一的现金流量池。后疫情时代，外卖仍是主流。我认为餐饮人要积极调整，外卖是和用户互动更直接的方式。

”



木屋烧烤创始人
隋政军

“

疫情期间，美团配送的骑手不顾风险坚持工作，在最困难的时候，美团能够顶得住，还在运作，这是对我们最大的帮扶。

”



后疫情时代，助力商家复工复产

随着疫情防控形势明显向好，外卖成为餐饮商户复工复产的有力“武器”。

十大复苏连锁餐厅



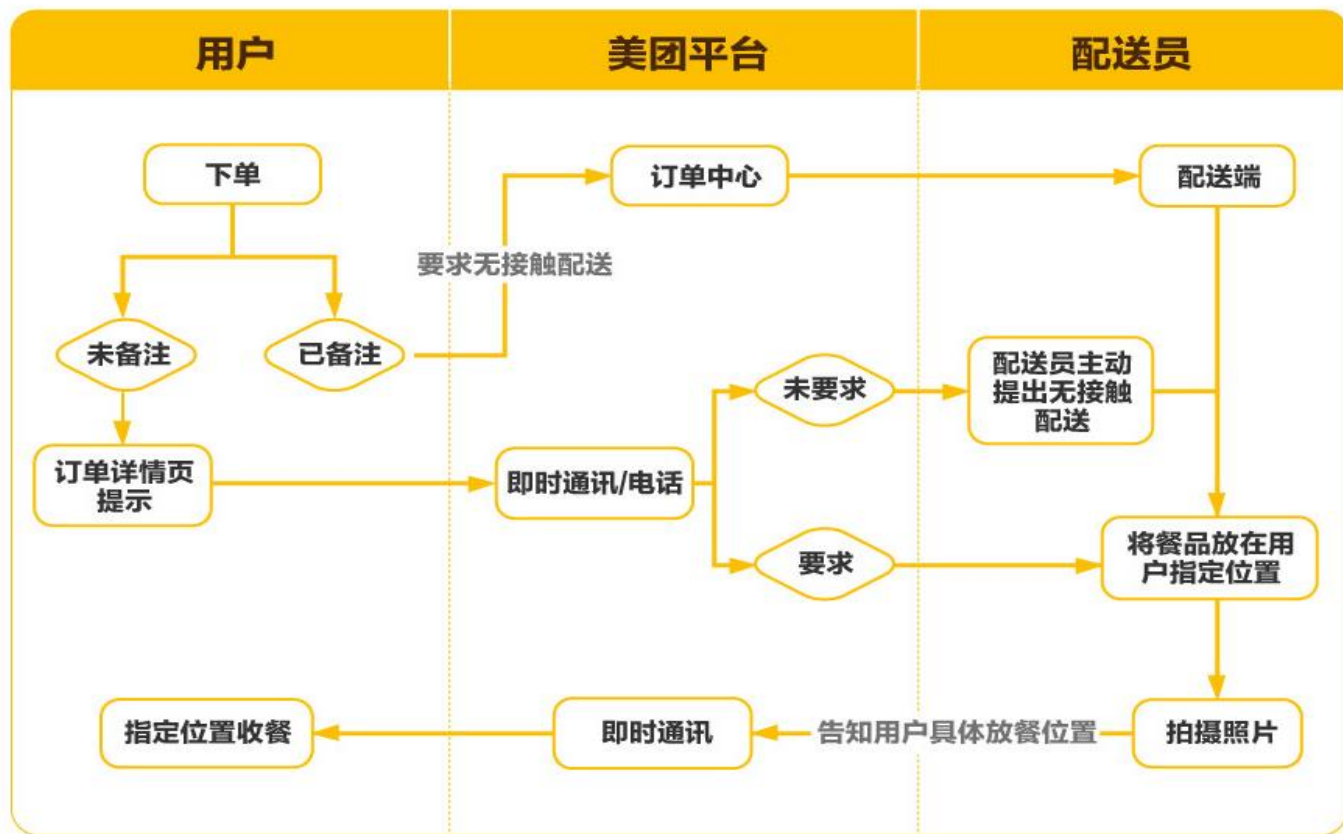
十大复苏奢侈餐厅



消费者侧：“无接触配送” 武汉率先试点，同舟共济抗击疫情

1月26日，美团配送在武汉率先试点“无接触配送”服务，随后迅速覆盖全国。

美团“无接触配送”处理流程图



美团
相关负责人

在这个特殊时期推出“无接触配送”，是为了尽最大努力保护用户和骑手健康安全，这也许不是最完美的解决方案，也许会给用户取餐带来一些不便，但可能是我们认为目前情况下比较合适的方式。

支持无接触配送，社区取货架、消毒柜落地



上海-二联佳苑



佛山-万科金色领域



北京-吉祥花园



济南-海信贤文世家



济南-诚基中心



晋江-桂华苑



昆明-假日城市



深圳-麻布新村

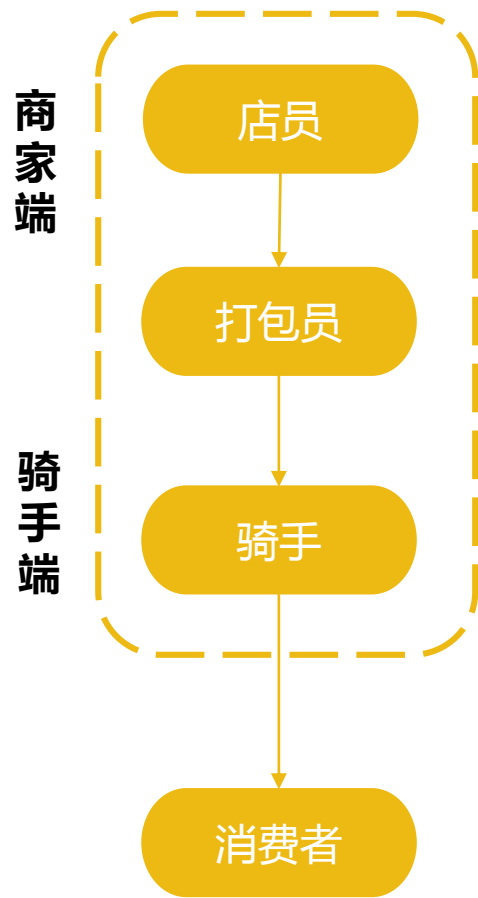


深圳-双玺花园



北京-金隅通合小区

升级“无接触安心送”，让大家吃的更安心



电子卡+实体卡

- 工作人员健康情况
- 餐盒消毒情况

...



联合人民日报健康客户端、健康时报社及业界相关领域权威专家共同编写《疫情防控期·居民外卖饮食安全与营养指引》，保护居民饮食安全。

无接触服务完善，推出“无接触外卖防护罩”



为了更好地保障用户安全，减少在人员相对密集区用餐可能带来的传染风险，2月13日，升级推出“无接触外卖防护罩”，让用户在吃饭时实现简易的区隔，做到更好的防护。防护罩首批投放2万个进行试点推广，针对北京、上海部分医院及写字楼附近的商户和用户使用，用户通过美团在试点商家点餐可以获得“无接触外卖防护罩”。

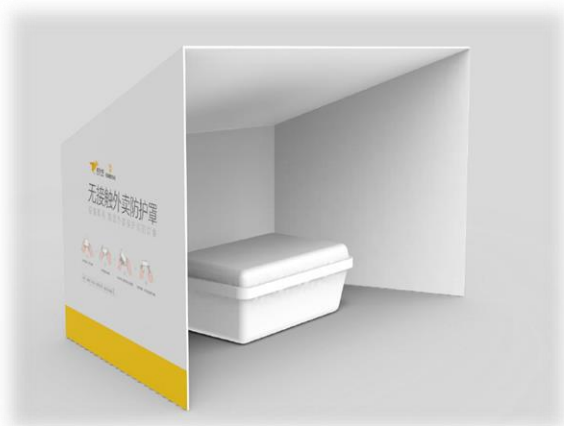
1

展开无接触防护罩



2

将餐品放入防护罩中



3

摘掉口罩，洗手用餐



在武汉地区推出外卖骑手参与拣货方案，打造全流程无接触服务

疫情爆发后，武汉市民急需更安全、更便利的超市送货上门服务，但疫情和春节双重因素导致超市人手极为短缺，出现了无人拣货、供给纷纷下线的情况。针对于此，美团配送推出外卖骑手参与拣货的方案。

骑手参与 拣货流程

骑手

接单

到店拣货

打包

配送

正常流程

商家

拣货

打包

骑手

接单

到店取货

配送

全场景服务，疫情下跑腿业务新发展

商品清单

备注

“白衣天使加油！收货人是假的，只要门诊护士收到就行，外卖小哥为您买了份感谢为我跑一趟”

开票信息：无

有的订单，写着“心疼”

其他

“亲爱的骑手，因为疫情我无法回家，我家中有3只猫咪无人喂养，请你帮我为它们填满食物”

有的订单，写着挂念

“只是拍个照，看看那边街道商店有没有开门”

商品清单

其他

“哥们帮我到七楼帮我把我家楼道的电闸拉了。谢谢，最近不在家。电忘记断了。”

小于5kg

有的订单，写着“急迫”

小于5kg

“麻烦帮我看下我家门有没有关”



骑手侧：抗击疫情二重奏，吸纳就业、稳固脱贫成果



举措一：吸纳就业

自1月20日疫情态势严峻以来，美团积极吸纳因各种不利因素产生的社会转移劳动力，美团配送平台截至目前新吸纳79.15万名劳动力成为外卖骑手。美团配送同其他业务线联合全国1000余个城市配送合作商，向社会新提供20万个长期就业、灵活就业岗位。

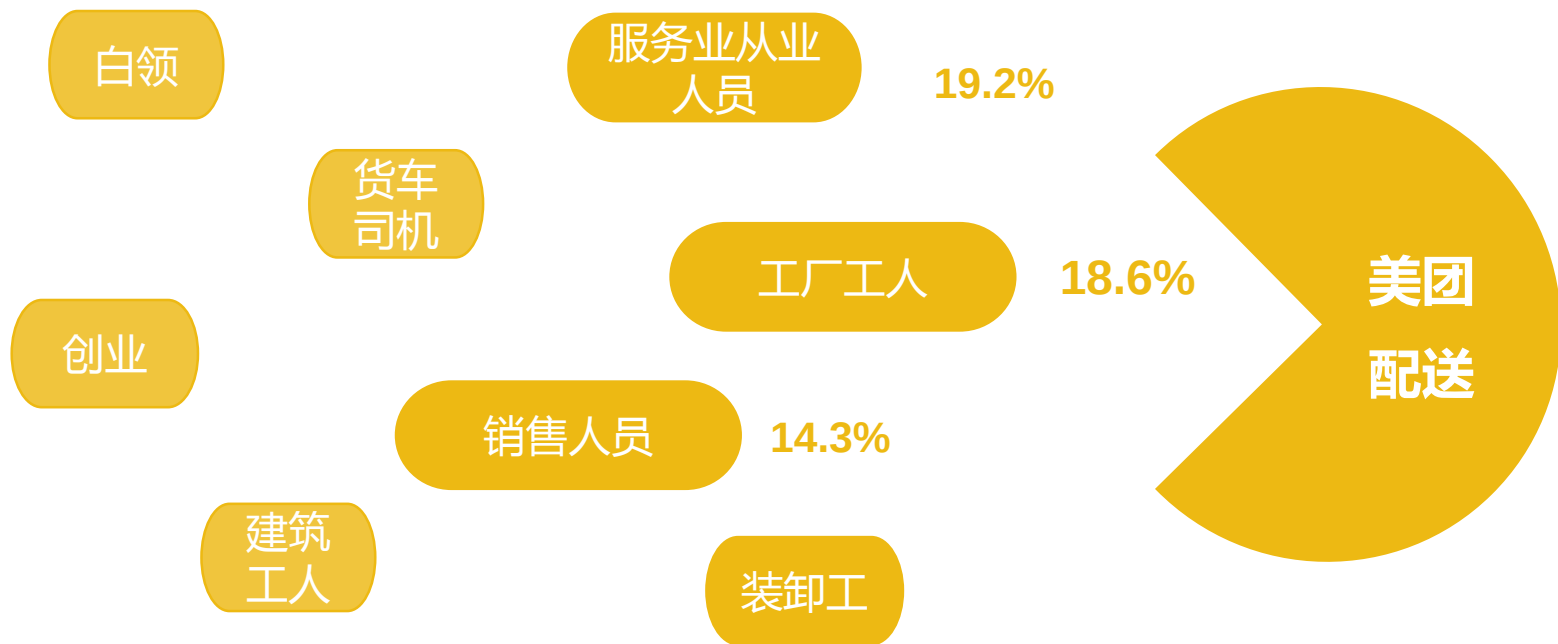
举措二：精准扶贫



在美团配送骑手中，有数十万建档立卡贫困人员，他们绝大多数通过自力更生获得稳定收入，帮助全家实现脱贫。2019年美团配送骑手脱贫比例高达98.4%。为确保精准扶贫成果，进一步帮助贫困劳动力有序返岗，防止因疫返贫，美团为建档立卡贫困人员提供就地就近就业的绿色通道。同时于4月27日启动“新起点计划”助力脱贫攻坚，面向52个贫困县提供5万个骑手岗位。

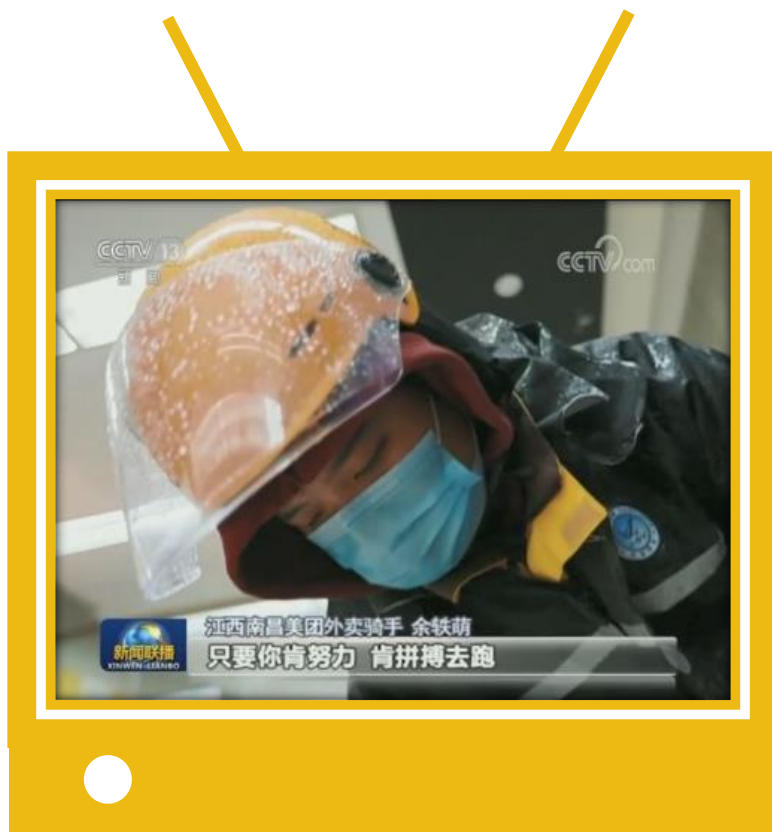
疫情导致停工停产，骑手工作吸收大量二三产业员工

疫情期间新增骑手



余轶萌：从酒吧服务员到美团骑手

余轶萌是一名新晋骑手，他在《新闻联播》中用亲身经历为大家讲述了美团配送骑手灵活就业的故事。



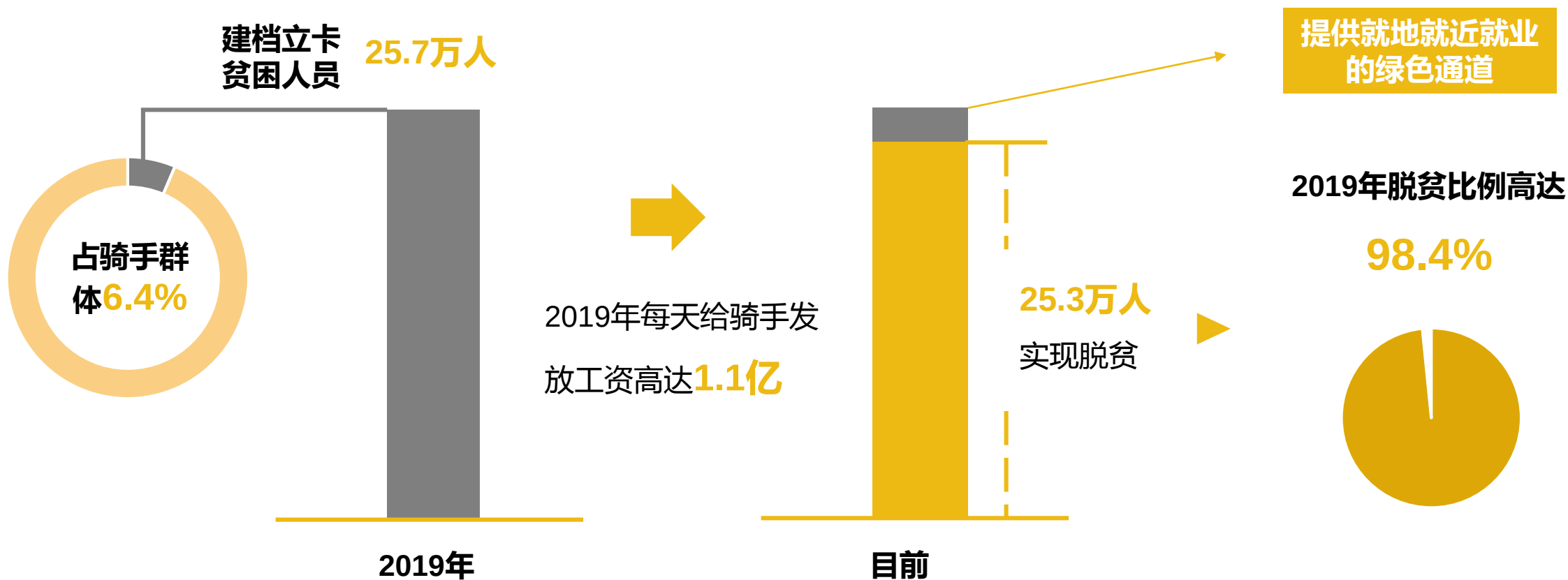
余轶萌原本是一名酒吧服务员，疫情期间原单位尚未复工。正好此时在网上看到美团配送招聘骑手广告，可以在家门口工作，非常便利，于是就在自家门口注册成为了美团配送骑手。

他在新闻中说：“**只要你肯努力，肯拼搏去跑，就会有相当稳定的收入。**”



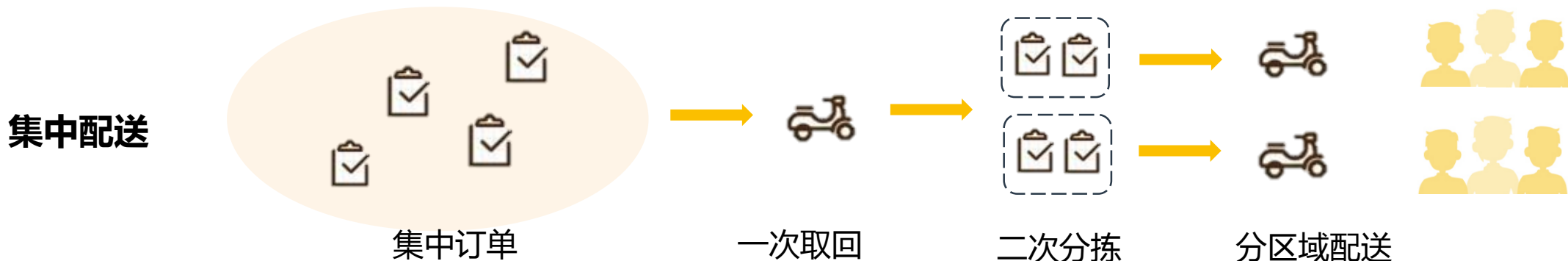
稳定骑手收入，为建档立卡贫困人员提供就地就近就业绿色通道

在美团配送骑手中，有数十万建档立卡贫困人员，他们绝大多数通过自力更生获得稳定收入，帮助全家实现脱贫。为确保精准扶贫成果，进一步帮助贫困劳动力有序返岗，防止因疫返贫，美团配送为建档立卡贫困人员提供就地就近就业的绿色通道。

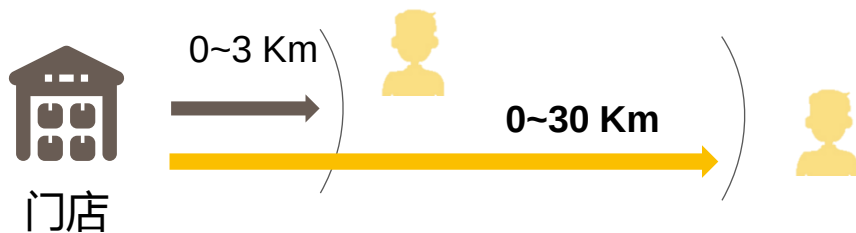


政府侧：美团配送助力20省市惠民口罩发放，已配送超过400万枚口罩

在疫情防控期间，美团快速成立“惠民口罩”项目，为了满足高配送单量的需求以及保护骑手安全，美团配送在“惠民口罩”项目中采用的一种新的配送模式—集中配送模式。截至目前，全国范围内已有超过400万枚惠民口罩发放到近20个省市超过57万居民手中。



改造产品 配送范围



为了保障疫情期间平价口罩供应，美团配送根据福州长乐区只有一家口罩门店的现状，紧急改造配送产品将配送范围从3公里扩大至30公里，保障民生。

响应政府号召，“春归计划”六项举措助力复工复产

2月23日，习近平总书记出席统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议，针对“就业”等诸多民生话题给出详细的“真招”“实招”。为响应习总书记重要指示精神，美团按照“就地就近就业、临时灵活就业、不等不靠就业”的理念，联合生态合作伙伴于2月24日共同发起“春归计划”，以期在保障居民生活、助力帮扶商户的同时，进一步发挥数字经济、平台经济吸纳就业的作用，尽可能纾缓疫情对就业造成的不良影响。

举措一：新增20万个长期就业、灵活就业岗位

举措二：助力精准扶贫，提供就地就近就业绿色通道

举措三：开展春季校招，招聘超1000名应届毕业生

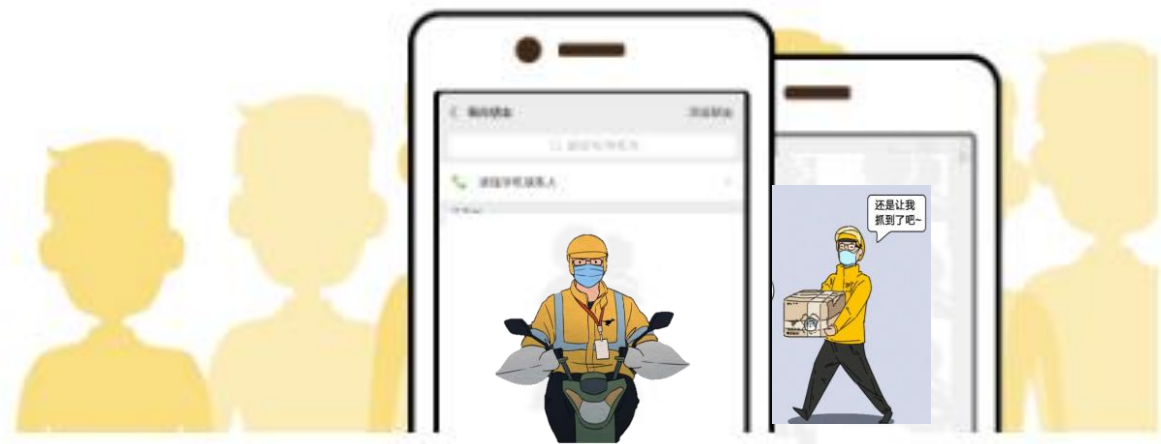
举措四：扩大就业供给，向社会投放超3000岗位需求

举措五：推广线上招聘，为商户和从业者提供就业信息对接服务

举措六：保障远程“充电”，美团大学为千万从业者提供在线职业培训

行动篇

众志成城，共克时下“疫”艰



城市摆渡人——“我们在，就能让老百姓安心！”

疫期下美团骑手选择坚守岗位，用实际行动助力民众居家隔离，支持政府共同抗击疫情，并诠释了维系城市正常运转“摆渡人”的内涵，也用自己的勇敢与勤劳铸就了“守护城市”的坚实防线。骑手在疫情中流露出的诸多优秀品质，其实也是美团配送和骑手共同建设的价值观作用的结果。



美团配送全国范围内开展“**2020年抗击疫情骑手/团队荣誉表彰**”活动，表彰美团骑手和战“疫”团队在疫情期间的英雄形象和优良品质。

- 全国各区域共有569名骑手、60个骑手团队及疫情严重时期坚守武汉的12948名骑手荣获“城市守护者”称号。

以客户为中心 正直诚信 合作共赢 追求卓越

——美团价值观

吴辉（老计）——记录疫情下的武汉



我是老计，一名武汉骑手
今天帮客户找回他的猫
但我的故事还要从大年三十说起

1.



那天我看到新闻
因为疫情好多医务人员只能吃
泡面当年夜饭

2.



看到这个，我有点脸红
我心想，这个春节不歇了，尽
量多给医院送几单

3.



经过疫情下的许多事情
我发现，外卖员跑在街上，就是
对这座城市的一种安慰

4.

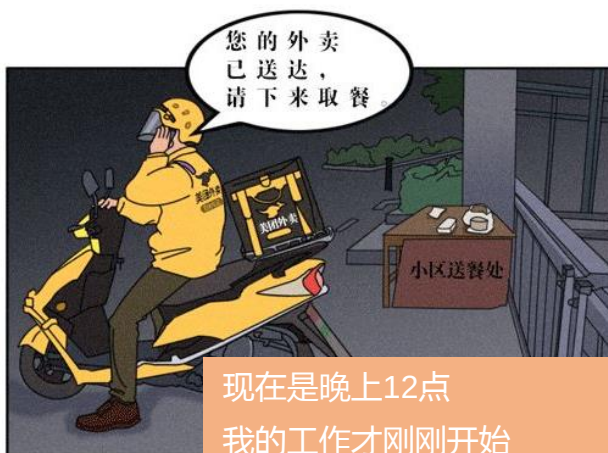


“送什么没那么重要，我们跑
着就是种安慰，证明武汉不是
座空城”

何文文——守护武汉的黑夜



“武汉是座爱吃的城市，哪个时间点都有人点餐。只要有需求，我就愿意送餐”



1.

现在是晚上12点
我的工作才刚刚开始
是的，我总是在晚上送外卖



2.

从1月23日到2月9日
我一共完成外卖1125单
兄弟们都叫我“单王”，但说实在的
我就是正常做我的工作



3.

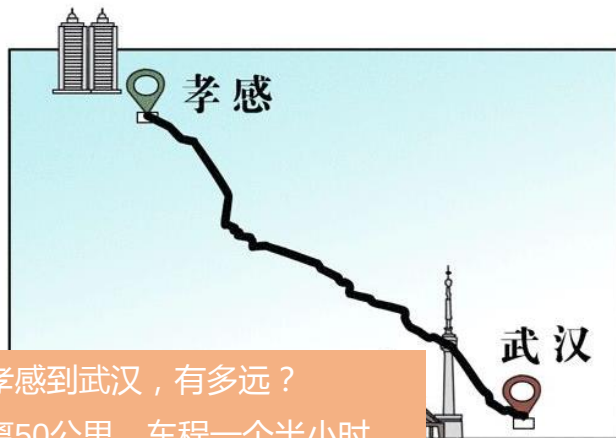
之前记者采访我，我说
我想守护武汉的黑夜
说这话的时候，有些激动
我现在做的只不过坚持自己的职责



4.

我总觉得
只要有订单，就有希望

李丰杰——徒步50公里回武汉送外卖



从孝感到武汉，有多远？
距离50公里，车程一个半小时
那如果步行呢？

1.



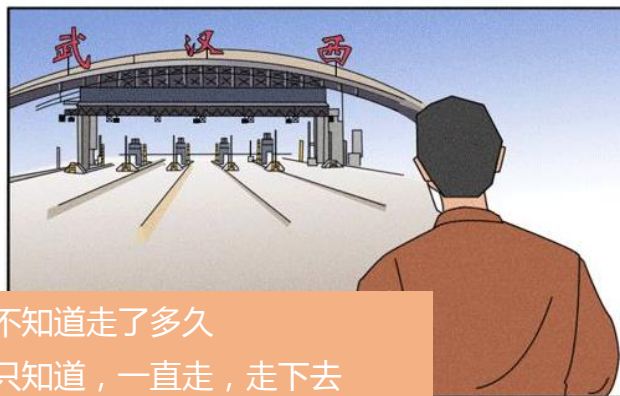
今天是大年初一，
我决定回武汉送外卖

2.



虽然是冬天，但是一点也不冷
走着走着，反而出了一身汗
为了节省负担，我只带了一瓶水

3.



我不知道走了多久
我只知道，一直走，走下去
我一定能走到的

4.



“我的队员还在武汉上班，
作为骑士长，我该和他们一
起在武汉抵御疫情”

刘涛——在背上画满涂鸦为武汉加油



“疫情中的武汉空荡荡的时
常阴雨连绵，但我想这个城
市应该增添一抹‘阳光’”



1.

疫情突发，大家猝不及防
许多餐馆都关门了
但药品需求还很大



3.

我老家在山西
但我喜欢武汉这座城市
现在真想为她做点什么



2.

你看我现在的样子，
能想象到我曾是月入3万的设计师吗？
去年我儿子出生
为了家庭，我选择成为骑手



4.

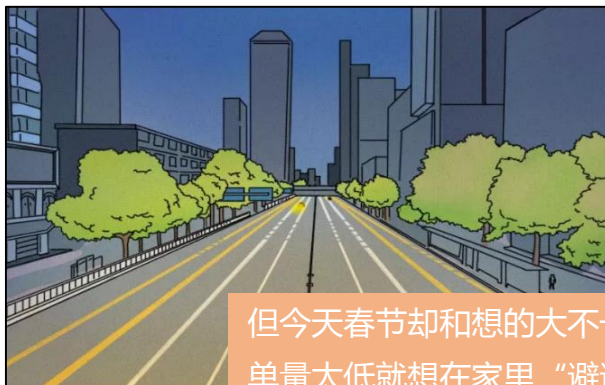
一支笔，几句话
用我的方式，为武汉加油

姚权刚——为邻居免费买菜送菜



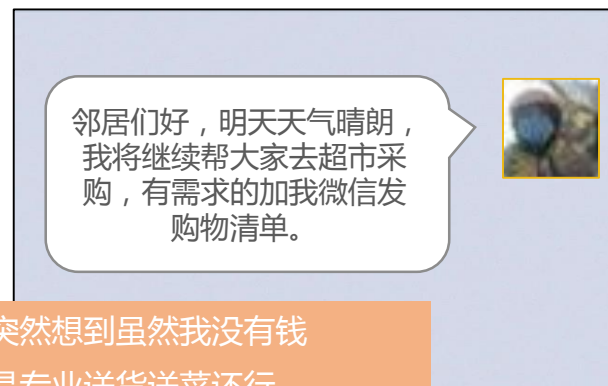
我以前是流水线工人，后来效益不好
就转行做了骑手
第一个月就赚了9200元

1.



但今天春节却和想的大不一样
单量太低就想在家里“避避风头”
看着邻居们在微信群里抱怨买菜难

2.



邻居们好，明天天气晴朗，
我将继续帮大家去超市采
购，有需求的加我微信发
购物清单。

我突然想到虽然我没有钱
但是专业送货送菜还行
深思熟虑之后，就在业主群里发
出了第一条消息

3.



开始无人理会
但后来人越来越多，我现在手机
里有六十多位邻居加了微信好友
我出门让更多人少出门，那就值

4.



“因为我一个人跑一趟，
可以少好几个人出门，那
就值得”

黄立志——坚守武汉

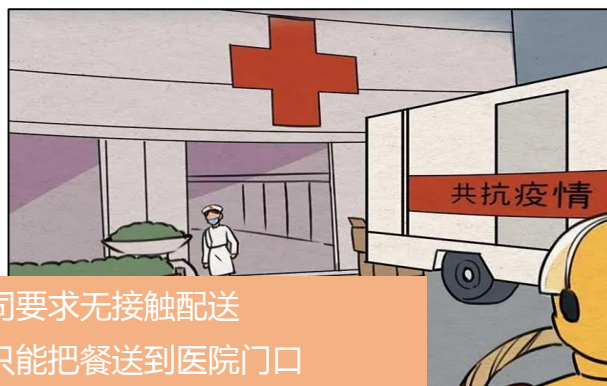


“我朋友已经憋疯，而我还没回家。但我知道，一切正在好起来”



我叫黄立志，武汉人
今年除夕，我在武汉
却没能回家过年

1.



公司要求无接触配送
我只能把餐送到医院门口
说来医院不害怕是骗人的
但我坚持我的职业操守

3.



年前报名时，我妈很担心
我让她放心，尽管我自己也很担心
但这时候我不送餐，人家吃什么

2.



所有人都在努力生活
有一分热，发一分光

4.

美团配送骑手高治晓登《时代周刊》封面，城市摆渡人的快乐在于帮助更多人



“作为一个普通人，在特殊时期默默奉献出自己的力量，能够帮助更多的人，这是让我感到最开心的”

2020年3月19日，美国《时代周刊》封面发布一组全球抗击新冠肺炎疫情6人群像，美团配送骑手高治晓入选，也是全球抗疫的“中国力量”代表之一。

《时代周刊》报道，如果没有这群在危险中挺身而出的外卖骑手们，很多家庭会挨饿，病人也无法得到赖以生存的物资供给。疫情之下，中国外卖骑手保障配送服务正常运转。

高治晓通过短视频每天记录着自己工作生活和城市的变化。2月14日，从中午开始忙到晚上11点才下班，回家时买了鲜花和老婆爱吃的巧克力。拍成视频发布后，粉丝留言“好老公都是别人的”。

家旁边住着一位患有糖尿病的老人，高治晓在送处方药同时顺便帮其做好饭再离开。他说：“我来自一个单亲家庭，我明白独居老人的感受。”



美团配送推出“全过程保障计划”，支持骑手迎难而上合力抗“疫”



防疫物资佩戴

全面配备口罩，给骑手发放1500万口罩，并设置专人对佩戴情况抽检



站点防疫准备

升级站点消毒和测温措施，在站点配备体温计、口罩、消毒液等



骑手健康

骑手餐箱早晚各消毒一次、每日测量骑手体温，如有异常症状立即安排就医并及时进行报备



防疫知识普及

多渠道、多频次对全部骑手开展防疫知识普及，同时对于非送餐时间也提出要求，减少集聚



健康饮食

联合商家开展“暖心餐”活动，骑手们可在全国近一千家门店享受优惠暖心餐等系列服务



保障金补助

提供从检查到治疗各阶段最高30万元特殊保障金补助



覆盖骑手家人

为因疫情就医的骑手家人提供关爱金等最高10万元特殊保障金补助



心理健康辅导

联合中国物流与采购联合会、中智职业心理健康中心发布《新冠肺炎下骑手心理防护手册》

“无接触配送”项目组临危受命，争分夺秒上线服务

疫情期间骑手能够安心地将外卖送给用户，让双方相互之间都能够得到有效地保护，是美团配送最紧要去解决的问题。关键时刻，“无接触配送”的项目组正式成立。

“无接触配送”工作组



小组成员

大年三十下午四点左右，正在准备年夜饭的他接到了主管电话，让他马上进入“无接触配送”的项目组，同样进入的还有60多位成员。

“无接触配送”项目争分夺秒上线服务

	18点	19点	20点	21点	22点	23点	24点	1点
需求文档提交								
视觉稿、宣导物料同步审核								
视觉稿、宣导物料最终确认								
线上配置工作及需求验收								
“无接触配送”服务正式上线								

“医护人员护胃队” 穿梭武汉，做疫情第1道防线的保护者

1月26日，美团配送联合多部门开启了“医护紧急专送餐”公益项目。23名项目组成员与合作伙伴、一线骑手一起紧急筹备，只为了让抗疫第一线的白衣天使们在百忙之余能吃上一顿暖心的饭菜。

骑手与医护人员合影



疫情爆发后，广大医护人员迅速投入到病人的救治工作中，而骑手们则开始往返于医院与街头，为他们递送食物与物资。

我们是疫情的第1道防线，
你们（骑手）就是**第1道防**
线的保护者。



医护人员

以后在街上偶遇“袋鼠骑士”，
我都会想起今天的你！

湖北区域运营团队逆流而行，坚守武汉

从大年二十七开始，身在武汉的即时配送业务部湖北区域经理和他团队7名小伙伴，每天奋战在最艰苦的一线，骑手的安全防护工作一直是他的工作重点。“无接触配送”的推出让他振奋不已，一直未休息的他们在大年初一迅速完成对运营团队和骑手的培训，并每天持续给骑手做宣传，让骑手能够重视自身的安全防护，并参与到项目中来。

即时配送业务部湖北区域经理



坚守武汉

当许多人陆续离开这座城市的时候，他给家里打了一个电话报平安，即便退掉了春节返乡的机票，组织团队和加盟商开会，安排接下来春节期间的各项防疫工作。

并肩作战

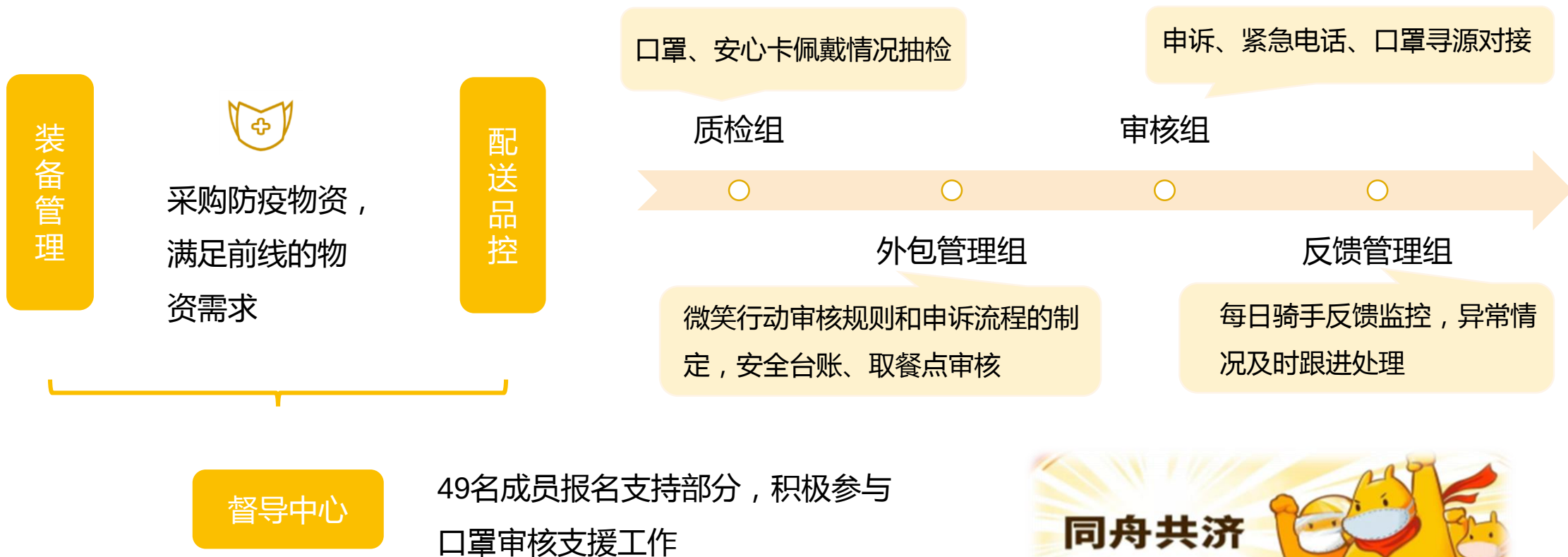
同样情况的还有渠道经理，在得知他的决定后，也决意一起留下，而其他几位家在武汉的团队人员，也在视频会议上强烈要求和团队一起。

以客户为中心

落实无接触配送，保障民众日常需求。帮助解决来武汉支援的医护人员就餐问题。

运营管理团队坚守后方，为骑手保驾护航

疫情期间，骑手们全副武装“逆向而行”，在这背后是运营管理团队从春节前到现在，不舍昼夜全力以赴的努力。从采买口罩等物资到追踪骑手健康状况，全程为骑手的安全保驾护航。



抗疫中的美团配送速度，8小时突击上线武汉小药药163家药店

2月15日，美团配送接到武汉小药药医药科技有限公司紧急求助，作为湖北省防控指挥部物资保障组应急物资采购储备企业，需要配送平台一天内上线163家药店，美团配送快速响应仅用8个小时就圆满完成。



美团配送运营人员

时间紧任务重，8小时
上线163家药店



定制化派单方
案推进，美团
配送36小时不
眠休



美团配送负责小药药
工作人员

为了能在客户提供店铺资料的第一时间快速搭建起线上门店，保障项目加速推进，我们运营人员从凌晨2点等候到了凌晨5点。

整个项目推进下来，给我印象最深的是，从上线前的准备到上线后的跟进，我们轮流上阵，连续36个小时都没有休息，一心扑在项目上。脑海里唯一想着的只是整个项目能顺利上线，顺利发单，我们就感觉不到累。

后记

配送铁军、使命必达





魏巍

**美团配送
总经理**

- 全面负责美团配送业务
- 2019年荣获中国物流十大年度人物





疫情期间，即时配送突显了作为生活基础设施的重要作用，成为保障民生的重要渠道。在很多企业受疫情影响，处于临时停摆状态的时候，即时配送行业肩负巨大挑战和责任，成为了支持国家和民众共抗疫情的基础设施。

注1：无接触配送时，骑手与用户联系，协定放到指定位置



注2：在位于江苏路上的兆峰大厦，美团投放了其在上海的首个智能餐饮柜



穿行在大街小巷的骑手成为了维系城市正常运转的摆渡人，也成为了民众的定心丸。骑手老计说过这样一句话“骑手送什么不重要，重要的是街上能看到骑手，就能让老百姓放心，社会在正常运转”。而对于实体商户来说，即时配送成为实体商户度过此次疫情危机的重要抓手；长期来看，即时配送行业则是实体商户未来重要的合作伙伴及线上化进程的重要保障。



注3：越过即将拆除的隔离带送餐

注4：商家在准备外卖餐饮



这个世界上从来就没有横空出世的英雄，只有挺身而出的平凡人。我为每一位配送人在疫情期间里所选择的担当而感到骄傲和自豪。疫情期间，我们充分体现了美团“以客户为中心”的价值观，让广大人民群众足不出户就可以得到生活基础服务。



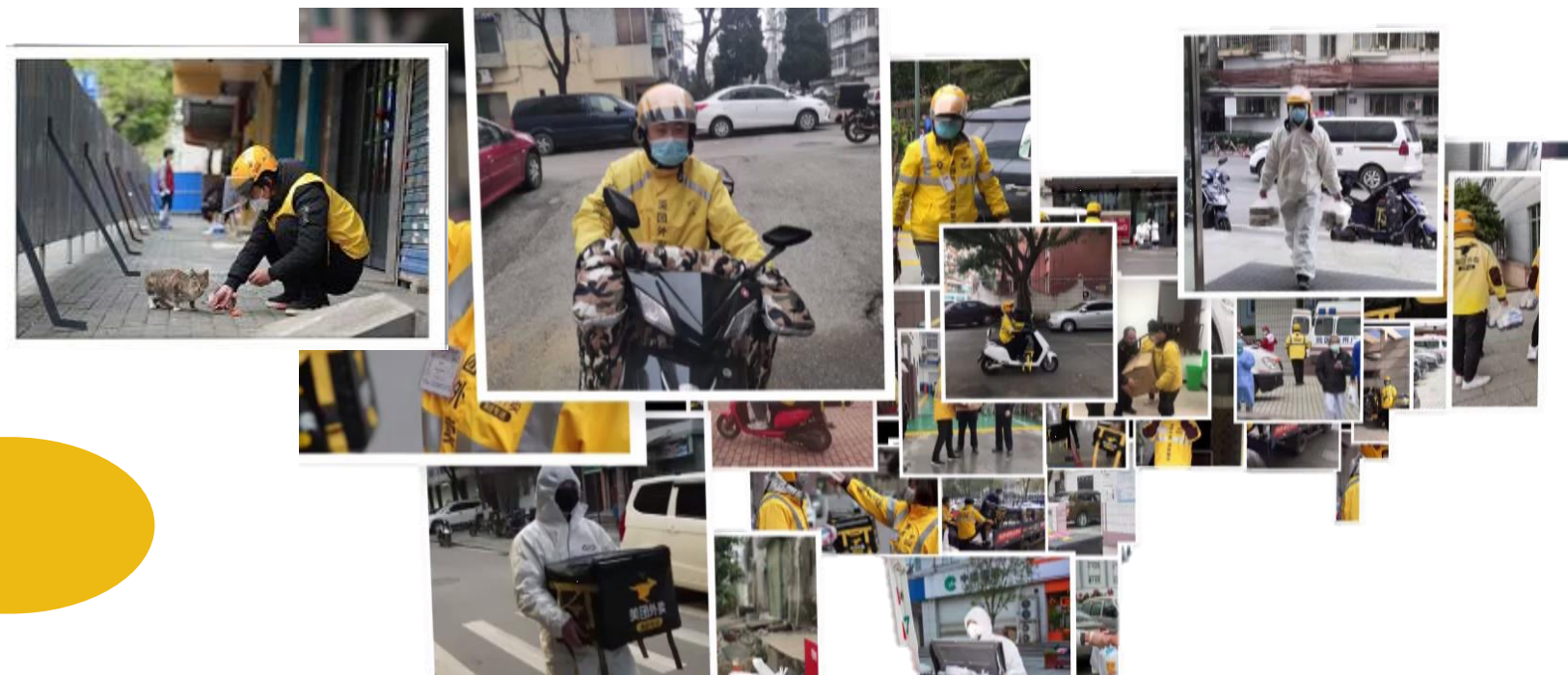
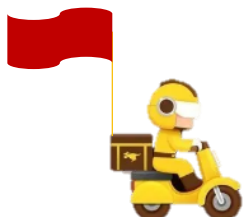
这个世界上从来就没有横空出世的英雄，
只有挺身而出的平凡者。



同时，我要感谢疫情期间与我们并肩战斗的商家、合作商等合作伙伴。美团配送在疫情期间的积极行动离不开合作伙伴的大力支持。未来，美团配送将更有信心与更多生态伙伴一起，共荣美好行业，共创美好生活。

美团配送总经理 魏巍

2020年5月



同舟共济，抗击疫情！

