



印度没文化的送餐小哥 出错率“也许是两月有一次”

孟买随处可见的送餐工——Dabbawala。

每天早上他们从各个家庭的厨房取走饭盒，然后送到在孟买市区工作或学习的人手上，为他们带来可口的家常美食。这些送餐小哥，就是Dabbawala。

在印度语中，Dabba是指午餐盒，而Dabbawala就是送午餐的人。这份职业，已有超过120年的历史。而从事Dabbawala工作的有5000人，每天送出的午餐将近20万份。整个送餐过程中，Dabbawala使用的交通工具基本都是火车、自行车、板车和双腿。

不一样：送的都是客人自家的饭

Dabbawala的主要顾客是学生、小企业老板、上班族，特别是银行职员和工厂工人。他们有的是为了省钱，有的是为了卫生，有的是因为特别的民族饮食习惯。

也许你会好奇，既然是自家带的饭，为什么不能上班时自己带着，专门要用Dabbawala送餐呢？

很简单，这是因为在孟买，居住在市郊的人们主要靠火车上下班。而孟买的火车，上班高峰期的时候，哪里还能有手有空间拿个饭盒啊！

另外，对于上班族的妻子和母亲来说，不需要早起就能为心爱的人准备午餐也是件美好的事情。于是就孕育了Dabbawala这份特殊的工作！

收费：每月大概人民币15-30元

这样的服务，一个月的服务费大概是150-300卢比，大概人民币15-30块钱。

Dabbawala的文化程度都不高，每天工作12小时，除去中间的费用，月纯收入4700卢比，大概400-500元人民币……

每天孟买的5000个Dabbawala要准时送达将近20万份午餐，而在送餐中，Dabbawala使用的交通工具基

本就是火车、自行车、板车和双腿。

令人惊奇的是，在整个送餐过程中，客人们不需要在饭盒上写任何的地址，只要每月订上了他们的服务，口头告诉他们地址，Dabbawala会用自己发明的颜色和数字来代表取餐地点和送餐地址。

始发和到达火车站代号，街道代号，具体房间和楼层代号……他们有这么一套自己的系统。

行规：无论发生什么，必须准时送达

从1890年这个行业出现开始，不论天气如何，Dabbawala都坚持周一至周六风雨无阻的送餐。甚至是发生

了2005年的孟买大洪水或是2008年的恐怖袭击那样的重大事件，都不会暂停他们的服务。

一份午餐从客户家送到客户的手里要经过5道Dabbawala转手：

●家人在10点之前准备好午餐并放进餐盒。如果顾客的家人连续几次不能在规定时间内准备好餐盒，Dabbawala有权在一个星期之内拒绝服务。

●Dabbawala A在10点之后赶来取餐盒，再前往下一个顾客家。他要负责30-35名顾客，取餐顺序和路线都经过详细考虑，基本是最优和最短的路径。

●10点半，Dabbawala A赶到距离最近的火车站，将餐盒交给Dabbawala B。整个B团队专门负责按照目的地将餐盒进行分拣、归类，之后交给Dabbawala C带上火车。

●火车在一个站的停留时间是两分钟，10:40至11:30，餐盒在火车上旅行。

●火车到站后，Dabbawala D接过餐盒，再次按区域分拣。最后的运送会交给Dabbawala E。

●Dabbawala E把餐盒放到客户单位，客户吃过饭后将餐盒放回原处，Dabbawala就会按照来时的方法把它送回。

800万分之一的出错率？ “也许是两月有一次”

在1998年8月一篇名叫《Fast Food》的采访中，孟买送餐组织的负责人 Ragunath Medge 对记者 Subrata Chakravarty 说，他们的出错率“也许是两月有一次”。记者根据每天的送餐量，估算出800万分之一的出错率，并把它用在了文章里。

记者 Subrata Chakravarty 自己都没想到，这个估算的数字会在随后几年里被反复引用，甚至被当做学术会议的依据，还和六西格玛搭上了关系。在2010年的一次采访中，这名记者说：

“《福布斯》从来没证明过 Dabbawala 是六西格玛组织。实际上，我从来没用过这个词儿。你知道，六西格玛是项流程，不是一项统计。但六西格玛经常跟10亿次运转中1.9次的出错率联系在一起，这点造成了大家的误会吧。”

“我问了这个组织的头儿，他们的出错率是多少。他说，几乎不出错，也许是两月有一次吧……我计算了下，得出800万分之一的错误率……显然，2002年一次会议上，有记者问会议主席，印度的外卖小哥是不是六西格玛组织，主席说不知道这是什么东西。后来记者提起10亿次运转中1.9次的出错率。主席说，你去问《福布斯》。显然，记者没看我的报道就写道‘《福布斯》曾证明 Dabbawala 是六西格玛组织。’这段话一再被引用，让 Dabbawala 几乎已经成为一段民间传奇了。”

■综合搜狐



Dabbawala冒着倾盆大雨送餐。