



体验·关注新就业群体

记者跟着小哥送外卖,体验他们争分夺秒、穿街过巷的冷暖日常——

一路奔忙,跑出便利生活“加速度”

本报记者 刘博通 易舒冉

上午10点半,北京石景山区万达广场的人流量还不多,90后外卖骑手王丛丛已经等候在了餐饮区域,反复刷新手机上的接单APP。“这个时间段咖啡、奶茶的需求多,提前到商家附近可以节省不少时间。”王丛丛说。

手机提示音响起,王丛丛扫了一眼屏幕,大步迈开了腿:“来活儿了,出发!”轻车熟路奔向不远处的咖啡店,取餐、乘电梯下楼、跨上电动车,一套动作下来用时不到5分钟,王丛丛一天的配送工作开始了。

与时间赛跑,为大家生活带去便利

一辆电动车、一部手机,就是王丛丛工作中最亲密的“伙伴”。“接单、导航、联系顾客、查看收益,全得指着手机。”王丛丛说,手机对于外卖小哥,已不只是工具,更像是一个数字化器官,既是感知订单的神经末梢,又是指挥行动的中枢。

瞅了眼手机导航,戴好头盔,王丛丛从骑着电动车“吱溜”一下就蹿了出去。这会儿单量还不大,他随后特意压低了车速。即便如此,他灵活的走位仍然让记者的电动车很快落在了后面。在一个红绿灯路口,记者总算追上了王丛丛。

这天的气温最低只有零下5摄氏度,冷风打得人脸生疼。王丛丛系上了一条围脖。“关键是别让寒气从衣服缝里钻进去。”等绿灯的间隙,王丛丛讲起了自己的穿衣心得:“也不能穿太厚,等跑动起来就会发热,出汗过多容易感冒。”

长期送单,王丛丛对站点周边的商家、居民区和写字楼早已烂熟于心,进入小区后便径直抵达送餐点所在单元楼,三步并作两步上楼。“您的外卖到了,祝您用餐愉快。”



快。”敲开房门,双手递上外卖,随即快速转身离开,奔赴下一个送餐点。

“我主要是配送万达广场周围3公里左右的区域,这一片有不少老小区,每天步数随随便便能上3万。”虽然一路小跑,王丛丛气息丝毫不乱,掏出手机,已经弹出了好几个派单提示。

像王丛丛这样的“专送骑手”,不需要自己抢单,主要承接系统派单。好处是只要开启接单模式就不愁没活干,但也意味着在系统“爆单”时需要竭尽全力承接订单。

为了满足不同时段的外卖需求,站点把骑手分为早中晚三班,王丛丛通常选择跑中班。“上午10点半左右上线接单,干到下午一两点,休息一会接着跑,晚上8点左右可以去吃饭。”午饭和晚饭期间的单量比较大,这两个时间段王丛丛都会保持在线。“晚上10点后也会有一些单子,因为骑手变少收益也不错。”为了多赚些钱,王丛丛有时晚间也会选择接单。

临近中午,派单明显多了起来。“这个时候有经验的骑手就会在脑子里形成一个路线,哪家优先取哪单尽快送,走哪条捷径比较快。”王丛丛指着手机上的订单告诉记者,这家餐厅炒菜多出餐慢,就先把其他快餐店的订单取了,出发前再过来也来得及。

对外卖骑手而言,时间就是指挥棒。王丛丛给记者算了一笔账:“一单平均下来可以拿到8块钱左右,送得越多就赚得越多,我一天平均能有40多单。要是单子超时多,单量就会下降,赚得就少了。”

“在恶劣天气时,大家出门不便,外卖需求会大增。下雨时,视线受阻,车轮比较滑;下雪时,道路容易结冰,容易出现侧滑、翻车。”王丛丛回忆,去年夏天在他送单途中,一场暴雨倏忽而至。雨水顺着雨衣缝隙灌向身体,不一会他就湿透了。平时只需要10分钟左右的路程,他小心翼翼走了20多分钟。当他敲开客户的房门送上外卖时,顾客明显愣了一下:“大雨天辛苦大哥了。”随后,那名顾客给王丛丛递上了纸和水,又叮嘱他慢点走注意安全。这种来自陌生人的好意,让王丛丛印象深刻。

用心做好手头的事,付出总会有回报

被问及为什么成为一名骑手,王丛丛不假思索:“工作状态自由,还能赚到钱。”他以前干过展销会,还进过工厂,由于不适应流水线上的工作,2023年他从家乡山东聊城来到北京,注册成为一名骑手。

“骑手的门槛看似不高,但还是有不少门道。”王丛丛刚入行时,对周边情形不熟悉,看着手机里一连串的订单倒计时经常手



忙脚乱,送餐时间长了还被着急的顾客责难。“关键还是得用心,熟悉路况。”王丛丛开始有意识地训练自己,站点周边商家有什么变化、不同小区有哪些“最优路线”,他都一一记下,逐渐成了一张“活地图”。

“这份工作虽说苦点累点,但勤快些总能收获。”王丛丛是家里赚钱的顶梁柱,家里有两个儿子,妻子在老家工作的同时还得顾着孩子。“上有老下有小,正是用钱的时候,我得多赚点。”

遇上单量大的时候,王丛丛也会感到焦虑。“我们这个商圈商家比较集中,取单时可以省掉不少时间,但送单时间也会变短。”王丛丛介绍,近年来平台算法也有一些改善,在单量很大或者恶劣天气时会延长送单时间。“但一些小区不让外卖小哥的电动车进入,为了不超时我们只能一路狂奔。”王丛丛说。

工作中最令王丛丛在意的就是安全问题,以前他就不时听说一些同行发生交通事故,“不仅赚不到钱,耽误不少时间,人还受罪”。他时时提醒自己:“安全第一,宁可稳一点、少赚一点,也别给自己和他人带来麻烦。”

临近下午两点,终于到了王丛丛的午饭时间。他来到了一家快餐店,点了份螺丝椒炒肉套餐。“这家店对骑手有优惠,所以我经常来。”王丛丛说,骑手吃饭时间不固定,好在附近有不少商家推出了面向骑手的优惠和延时服务,让骑手在繁忙的工作之余能吃上热乎乎的饭菜。“期望有越来越多的商家跟进,让外卖小哥感受城市的温暖。”

吃罢午饭,王丛丛的节奏慢了下来——现在是难得的休息时间。“给电瓶车换电池,也给自己‘充会儿电’。”王丛丛通常会用手机下会儿象棋,或者给家里的妻儿通个视频。“街角的电池柜可以给电动车更换电池,附近商场和工会驿站也有椅子、热水和充电的地方,可以歇歇脚充电,还是挺方便的。”

“用心做好手头的事,付出总会有回报。”这同样是00后外卖小哥郭宇航的心声。

郭宇航,他从一名普通的外卖员成长为美团北京海淀世纪城站点副站长,如今还在国家开放大学学习大专课程。

“送外卖不仅是体力活,更需要动脑、用心。每一条捷径的发现,每一次差评的规避,都是一次提升。”郭宇航说。成为副站长后,郭宇航的日常可以以订后台为主,即时处理一些异常单,帮骑手处理送单路上突发的事情。郭宇航总结了16个字:对人真诚、有求必应、从不抱怨、积极向上。

2023年11月18日,郭宇航通过“骑手上大学”项目成为国家开放大学的一名学生。“从没想过自己还能有机会成为大学生,努力提升自己才能更好地工作生活。”郭宇航说。

有一次,郭宇航到北京外国语大学送餐,订单客户是一名外国留学生。郭宇航尝试着用老师教的英语和外国留学生对话。看到对方顺利取餐后,郭宇航心里美滋滋,他更加相信,要趁着年轻多学多干,争取给更多人的日常生活带来便利。

郭宇航主修现代物流管理专业,在下午和晚上的空闲时间,他总会找一个安静的地方,打开手机,全神贯注地听网课。上课成了他日常中不可或缺的一部分,也为他的生活增添了一抹亮色。



些年,社区为方便外卖员推出的暖心举措,郭宇航和伙伴们都是受益者。“以前,每到上河村社区送单,最头疼的就是找不到客户所在单元的入口。现在好了,有了明确的指引和标识,送单方便多了。”郭宇航说,“社区愿意帮助我们,我也希望能为社区出一份力。”

义务帮忙清理积雪、参与社区垃圾分类志愿服务活动、随手拍下小区里的安全隐患点……郭宇航有空就去社区帮忙,他热心快肠、干事麻利,大家对这个年轻小伙子印象深刻。

边聊边走,记者跟着郭宇航来到上河村社区服务站会议室,一场“长桌会”即将举行。参会的,不仅有社区工作人员,还有居民代表、物业工作人员。

“今天请大家来,一是想听听大家的新需求,二是想请各位为上河村社区温馨驿站的建设提点建议。”上河村社区党委书记付丽霞说。

“有的单元门经常坏,我们也没有门禁卡,如果等保安来开门,送单就容易超时。”“希望驿站里添置一些常用药品。”“给手机充电的插孔能不能再多几个。”……

郭宇航和同事们你一言、我一嘴,提出了自己的想法。物业公司人员现场表示,将尽快启动维修项目,帮外卖员解决进门难的问题。

“期待我们外卖骑手的声音能被更多人听见,让我们在服务城市的同时,也能更好融入城市。未来,我想继续学习物流管理,用知识优化配送环节,让外卖行业更高效、更人性化。”郭宇航说。

而随着孩子一天天长大,王丛丛对于家庭的牵挂也越来越多。“家里老人年纪大了,需要更多陪伴和照顾。这几年很少在孩子身边,我总感觉有点对不起他们。而且两个半大小子,媳妇儿一个人也顾不过来。”王丛丛闲暇时爱看看创业短视频,想着过几年回老家和妻子一起开家小吃店。“在外面闯了这么些年,现在就觉得一家人在一起比什么都强。”

夜幕渐渐降临,大街上的车流和行人重新多了起来。路灯与车灯交相辉映,王丛丛调转车把,又一次踏上了送单的旅途:“走好脚下的每一步路,我相信生活总会越来越好。”(相关视频请见人民网“体验”栏目)



外卖员刘一飞(25岁):虽然是一名听障骑手,但在自己不断努力、站点支持以及平台智能工具帮助下,我成了站里的“王者骑手”,很多人打字告诉我“谢谢”“注意安全”。我会更加努力,把订单汇成奔向梦想的一个个印记。

外卖员张宝剑(34岁):我希望每一份订单都能准时送达,每一份订单都能得到理解和尊重。我在外卖车上放了一台移动AED,希望能帮助身边有需要的人,也希望在万家灯火的城市,有一盏灯为我而亮。

外卖员毕研文(33岁):我希望社会能给骑手提供更多关怀。比如某些大型小区步行配送难度大,平台和物业一起建设“骑手友好社区”,希望更多小区能对外卖员开放一些,能够让骑手骑行配送或者骑单车配送。

外卖员车振宇(32岁):过去一年,我在努力奔跑下获得了稳定的收入,减轻了一些压力。期盼今年能利用空闲时间,提高学历技能;更希望能找到陪伴自己的人,一起长久留在上海这个温暖、热闹、人情味十足的城市。

题,给我们配送造成困难。”在王丛丛看来,“干我们这行,其实苦和累倒不怕,大家还是希望得到更多认可。”

事实上,一些地区已经展开了行动:在北京市海淀区曙光街道上河村社区,外卖小哥有了新身份——社区治理的参与者。

“社区喊咱们去开议事会,这会儿手上没接单的人都可以去,不会耽误大家中午接单。”早上9点,记者来到美团北京海淀世纪城站点,见到郭宇航正在动员骑手们前往上河村社区服务站参加议事会。

上河村社区是郭宇航所在站点的主要配送区域之一,这



心声

外卖员刘一飞(25岁):
虽然是一名听障骑手,但在自己不断努力、站点支持以及平台智能工具帮助下,我成了站里的“王者骑手”,很多人打字告诉我“谢谢”“注意安全”。我会更加努力,把订单汇成奔向梦想的一个个印记。

外卖员张宝剑(34岁):
我希望每一份订单都能准时送达,每一份订单都能得到理解和尊重。我在外卖车上放了一台移动AED,希望能帮助身边有需要的人,也希望在万家灯火的城市,有一盏灯为我而亮。

外卖员毕研文(33岁):
我希望社会能给骑手提供更多关怀。比如某些大型小区步行配送难度大,平台和物业一起建设“骑手友好社区”,希望更多小区能对外卖员开放一些,能够让骑手骑行配送或者骑单车配送。

外卖员车振宇(32岁):
过去一年,我在努力奔跑下获得了稳定的收入,减轻了一些压力。期盼今年能利用空闲时间,提高学历技能;更希望能找到陪伴自己的人,一起长久留在上海这个温暖、热闹、人情味十足的城市。



图①:外卖骑手张魁在社区开展助老送餐服务。
图②:王丛丛在取餐。
图③:外卖骑手丁书会在送单途中。
图④:郭宇航在上河村社区参加志愿服务。
本版责编:刘博通
版式设计:张丹峰

记者手记

关爱加油 助力“每一程”

刘博通

在繁华的城市里,活跃着成千上万的外卖骑手。无论是烈日炎炎的夏日午后,还是寒风凛冽的冬日黄昏,外卖骑手们的身影在繁忙的街道与狭窄的小巷中灵活穿梭,手中提着各式各样的美食与日常所需,用辛勤的汗水和不懈的努力为生活送去便利,成为街道上流动的风景。

与时间赛跑,按时把餐食送到顾客面前,但自己却很难按时吃上饭;风里来雨里去,灵活应对各种交通状况和突发状况,面对一些顾客的催单和误解,也能用耐心与热情回应;参与社区治理,比大部分居民都更熟悉社区的基本情况,给社区增添了温暖和活力……在采访外卖骑手过程中,记者深深感受到他们作为青年人朝气蓬勃的力量,也真切体会到他们的辛勤付出和酸甜苦辣。

同时,记者也了解到,有许多外卖骑手对于自身职业的持续性存在疑问,不少人将这份工作作为过渡选择或短期经历。延迟送达时客户的不理解、“爆单”时的焦虑、职业发展和晋升渠道有限等困扰着不少外卖骑手。外卖骑手们用汗水让大家生活更加美好,在社会运转中发挥着重要作用,也需要获得更多来自社会的温暖。

让外卖骑手感受到更多社会的温暖,需要解决一件件具体的“关键小事”。令人欣慰的是,快递骑手们的声音已经被越来越多的人听到:各地工会驿站的建立运行,为骑手们工作、学习和休憩提供便利;针对外卖骑手用餐难、用餐贵的问题,许多商家推出了骑手专属优惠;大量充电桩、换电柜出现在街头巷尾,让骑手们充电、换电更加方便;一些地方推进建设“骑手友好社区”,运用数字化、智能化等手段,为骑手开门指路,让骑手送单过程越来越畅通……随着反映的许多问题逐渐得到解决,骑手们收获了更多尊重和职业认同,社会变得更加有爱。

让外卖骑手感受到更多社会的温暖,需要持续强化权益保障。近日,有平台企业宣布将为外卖骑手缴纳社保,受到广泛关注。这正是近年来我国不断加强新就业形态人员劳动者权益保障的一个缩影。开展新就业形态就业人员职业伤害保障试点,引导平台企业取消超时扣款、上线防疲劳机制……一项项实际的举措落到实处,不仅提高了外卖骑手的获得感,也将有利于行业的持续健康发展。

包含外卖骑手在内的新就业群体青年是城市建设的参与者、奋斗者。助力他们健康成长,在奋斗中实现自我价值,需要全社会共同努力、形成合力。加强青年骑手的职业技能培训、助力骑手更好融入城市生活、强化公共福利保障等问题的改善解决,都离不开政府部门、平台企业、街道社区等多方力量的有力支撑。期待社会各界共同行动起来,推出更多暖心的举措,让广大外卖骑手感受到更多温暖,更好融入城市生活,更有动力奔向下