

提起小哥,您想到什么?

快,苦,累……

这些赶时间的人,起早贪黑,挣的是辛苦钱。有小哥给自己“画像”:四季无休,三餐不定,两脚不停,一心赚钱。

■人民眼·新就业群体

赶时间的人,权益保障如何跟得上?

——对10城100名小哥的调研之二

本报记者 孙 振

收入稳定吗?

薪酬透明,安心打拼,日子增了希望

第一天跑单,从清晨到深夜,浙江杭州饿了么骑手黄晓琴挣了173元。那晚,汗水湿了衣裳,月光照进心里,“那是生活的光亮”。她用挣的钱,给1岁多的孩子买了桶奶粉。

第一个月跑单,昆山饿了么小哥孙路路赚了约6000元。老婆从不管钱,他却主动上交5200元,表达“我爱你”,“那会儿小孩刚出生,老婆全职带娃,付出最多。”

小小外卖箱,装着一家人的生计。父母在江苏淮安老家开了好几家手机店,孙路路一直在店里帮忙,哪知摊子大了,资金链断了,还欠了债;家里开的文印店经营不善,黄晓琴和丈夫亏了一大笔钱。

不少小哥,是无奈入行。但他们用微笑,坦然面对生活的“玩笑”。每到节日,孙路路都会给老婆点个外卖、送束鲜花,“钱赚不够,生活中的快乐不能少。”

有朋友质疑:风吹日晒的,女骑手跑单,能干长?拿出手机,黄晓琴向记者展示接单APP,每跑一单,账户就会多几块钱,“这让我一直坚持并相信:一分付出,一分回报。”

这份相信,源自管理之变。美团、饿了么等平台,极兔、“三通一达”(中通、圆通、申通、韵达)等快递企业,均实施加盟制管理,一个片区或站点的配送业务,交由加盟公司运营。过去,加盟公司倒闭,经营者跑路,小哥薪水也落了空。如今,加盟公司线下给总部交保证金,遇到倒闭的,保证金还欠薪;线上信息化管理,外卖及派件营收,系统直达平台及总部企业,再按日结或月结等方式结算给小哥;薪酬很透明,根据单量实时更新,小哥手机端随时可查。

这份相信,有人守护。不少地方成立专门服务新就业群体的劳动调解中心,多部门进驻,一站式解纷,有的还设“安薪码”,方便小哥“码上”讨薪。一名地方党委社会工作部的同志讲得真诚:“整合各方力量,为小哥撑腰,当好小哥的‘大哥’!”

守护的,不只是“钱袋子”。地处秦巴山区的甘肃陇南,邮政小哥李海强在山乡送了16年快递。16年坚守路,有关部门关心常伴——“夏季送清凉、冬天送温暖”,还推荐他参加电商培训。如今的李海强,既是快递员,担起乡村配送“最后一公里”,也是带货员,网上直播,上门揽件,帮更多山货飞出大山,“做小哥,我收获了职业价值和认同。”

守护的,还有小哥的“微心愿”。这份从容,湖北鄂州顺丰小哥范鹏也有。送了7年快递,日派件量翻了番,他却很少延误,靠啥?前端,自动化分拨分拣;中端,智能化车货匹配,大数据规划路线;“货物送达网点更及时了,派件时间更宽裕了。”范鹏说。

其实,有些时候小哥还是急。去年6月的一天,当地大雨。因忘关接单系统,昆山美团小哥俞振航被派了单,还收到顾客信息:“忙得一天没吃饭,这单能送吗?”

送!接单,下楼,径直奔向风雨。

风雨里,算法在护航:增加小哥接单配送费,超时、差评不扣服务分。

多部门协力保障。俞振航回忆,那天,昆山市区的小哥驿站备足了雨衣雨伞。街上,不少警力、志愿者维持交通,提供应急服务。约1小时后,餐送到了,还收到50元打赏。

新举措持续跟进。前不久,中央社会工作部等8部门联合发文,提出“指导重点网约配送平台企业动态优化调整算法规则”。

最近,孙琦又参加两次恳谈会,反映了新问题:比如,减少骑手等餐,平台在部分商家试行出餐后再调度取餐,但参与商家还不多;又如,作为专送(多为专职)骑手,超时、差评等已取消罚款,但这一规定,还不适用于和他一起跑单的众包(多为兼职)骑手。

孙琦相信,恳谈会上,平台、有关部门的积极回应,将进一步改善他们的骑行体验。

可苦和累,谁又怕过?

浙江义乌美团小哥邬明亮,创业失败欠了债,他比谁都急着跑单。但响应工会倡议、为同行普及保险知识,他比谁都热心:“跑单别急,安全第一!”

江苏昆山饿了么小哥王计兵,把单

调的日子写成了诗:谁说展翅就要高飞/低处的飞行也是飞行/也有风声如鸟鸣/有车轮如流星……

浙江杭州圆通快递一站点负责人何萍,响应政策,为站点20多名小哥全部缴纳了社保,“我曾是一名快递员,最懂他

们的冷暖。”

苦和累里,有烟火人间、生活质感,还有持续落地的权益保障。

苦和累里,平凡岗位上的不凡坚守,每时每刻都在阐释:要幸福就要奋斗,奋斗本身就是一种幸福。

■小哥心里话

好几次,商家小商品“爆单”了,临时抽不出人,我们全家上门,揽收到半夜,干得很累。但一想到能让“义乌好货”卖得更好,心里很美。

——浙江义乌圆通小哥李想

靠跑单,我4年还了20多万元欠债。回想起来,日子真不容易,可也真切教会了我:相信奋斗,相信生活。

——北京饿了么小哥濮永禄

一位客户家住7楼顶层,没电梯,每次我都送件上门,还帮她把别家公司存在快递柜的包裹带上去。好服务赢得好口碑,现在很多客户寄件都找我。

——甘肃陇南京京东快递小哥马鹏程

一次雨天,电动车坏路上了,我走路送完手头最后两单。尽管超时了,平台没扣服务分,顾客还表示了感谢。这让我感受到,小哥越来越受尊重、被理解。

——江苏昆山饿了么小哥孙路路

过去,我是一名挖掘机司机,跟着项目全国跑。如今,我在老家跑外卖,守着家人,收入还不错,幸福感足足的!

——四川阿坝美团小哥李庭

10多年,我用下颌和右臂,把一件件包裹送到乡亲们手中,我也靠努力安了家、买了房。生活有点苦,有点涩,但奋斗的日子,甜!

——河南洛阳韵达独臂小哥王延坡

一次,我正揽收一批货,接到客户电话,他的急诊要马上派送。为不耽误对方,我付费预约了同城闪送,保证了及时送达。做我们这行,一定要多为客户着想。

——北京顺丰小哥张恒普

7年送出15万单,月收入近2万元。努力就有回报,我跑过的路,每一段都算数。

——广东深圳美团小哥刘朋

■难忘的成就感

跑单,跑出咱的家庭地位。当年夫妻店赔了本,老婆说,都怪你把我带进“黑暗”;如今跑单赚了钱,老婆说,相信你能带我走向“黎明”。你看,努力的日子,早晚不会差!

——浙江杭州饿了么小哥刘凤叶

“这个手机1万元呢。”一听这话,我把产品小心包好,拍照发给客户,还及时反馈派送进度。客户说,以前对你们的印象是“贵”,现在是“好”。我心里美滋滋:真的,每一份付出都会被看见!

——湖北鄂州顺丰小哥熊杰

参加市里网约配送员技能大赛,我获得第一名。三百六十行,行行出状元!

——河南洛阳饿了么小哥郭中原

先用尼龙带固定,再用气泡膜填充,我包裹的鲜花稳稳当当,从1米多的高处抛下也摔不散。靠着这“两把刷子”,我被评为河北省技术能手。

——河北秦皇岛顺丰小哥钟超

第一天跑单,车骑不稳,路摸不熟,就送了几单,还被投诉超时。后来,我每天提前到岗,用小本本手绘片区地图。凡事就怕认真——现在,我每月能跑超过1000单。

——甘肃陇南美团小哥曹鹏

去年4月,送单途中我看见一人晕倒在路边,赶忙拨打120,所幸救助及时。后来,站点所在街道给我老家湖南隆回县棉花园村寄去了感谢信,这种“做好事,家乡人都知道”的感觉,真棒!

——浙江杭州饿了么小哥肖卓

参加朝阳区网约配送员技能竞赛,我拿到第一名,奖金1万元。社会越来越关心我们,我跑起来更有劲儿了!

——北京美团小哥孙琦

新冠疫情期间,我参加志愿配送,每天进出门喷一身酒精,最后还是“阳”了。可心里是暖的:每一单都在为城市生活运转作贡献。

——湖北鄂州邮政小哥万胜利

义乌小商品城,那么多商户,过去送单,晕头转向。现在,我和同事下载“义乌购”APP,输入门牌号就能准确定位商家。凡事动脑筋、想办法,就会不一样!

——浙江义乌饿了么小哥赵传欢

■我的小心愿

往山乡送快递,有的老人、残疾人不方便,托我买米面油带过去,乡亲们夸我是村里的“同城配送员”。我要坚持把服务做好,让城乡联通更顺畅。

——甘肃陇南邮政小哥李海强

前不久,我入手一部运动相机,边跑单边拍短视频,学习自媒体运营。再攒点钱,我想在这座小商品之都开家网店,把“义乌好货”卖向全国。

——浙江义乌美团小哥邬明亮

去年12月,因救助受伤老人,我耽误了送单,却收获了荣誉——饿了么授予我“蓝骑士社区侠”称号。我要继续做一名勇敢的骑士,为城市生活多出力。

——河南洛阳饿了么小哥王博洋

跑单4年多,我跑成了骑手队长,带过1000多个徒弟。去年,我和其他骑手发起成立公益中心,想把跑单技巧分享给更多小哥,带大家一起圆梦。

——浙江杭州饿了么骑手黄晓琴

作为南方人,我最怕北京的冬天。有一年“双11”,大风呼呼的,我揽收到半夜,手冻得皲裂,但我坚持把客户的件收完。希望我们的付出,能让每一个包裹更快送达。

——北京韵达小哥郑卫

有车有房,还有养老金和医疗保险。这就是我的退休生活,希望我的故事被更多人知道,希望小哥的保障越来越好。

——江苏昆山京东快递退休“老哥”陶杰

一家小店,多年只做线下业务,我帮店主注册了网上店铺。去年,小店线上营业额超过50万元。我希望陇南电商产业越做越大,我们的派件量还能噌噌涨!

——甘肃陇南中通小哥成杰

前不久看新闻,鄂州获批跨境电子商务综合试验区。期盼不远的将来,我的派件更多,收入更多,咱还想多送些国际包裹呢!

——湖北鄂州中通小哥杜伟

图①:义乌美团小哥邬明亮(右二)向同向介绍保险理赔知识。徐淑仪摄

图②:杭州饿了么骑手黄晓琴在取餐。林移涵摄

图③:昆山美团小哥俞振航在送餐。徐鹤千摄

本版责编:杨彦 戴林峰 刘雨瑞
版式设计:蔡华伟 沈亦伶