



“外卖小哥”：鹰城街头的移动风景线

□本报记者 王春生/文 张鹏/图

近几年,外卖行业在我市悄然兴起。忙碌奔波在市区大街小巷的外卖配送员也随处可见,他们送餐时飞驰而过的身影,已成为鹰城街头一道道移动的风景区。

这些受雇于互联网餐饮平台的外卖配送员,穿着统一的服装,配备标准的外卖箱,骑车快速穿梭于市区大街小巷,深入众多的楼群院落,在第一时间为顾客送上热腾腾的饭菜。在不停奔波中,“外卖小哥”们有着怎样的从业经历和感受?又有怎样的故事?

“这一行很辛苦但习惯就好”

“报数。”

“1、2、3……13。”

10月8日上午10时许,位于市区光明路南段桃花源小区一隅的美团外卖一站点外,13位“外卖小哥”头戴黄色头盔,身着黄色上衣,排成两排,开始工作前的点名,并进行设备检查和清洁等规定程序。

用毛巾擦拭完各自的外卖箱并进行消毒后,两名“外卖小哥”走出队列,当众演示送餐时的礼貌用语及相关动作。

“我们每天上班前都有这样的流程。”队伍解散后,“外卖小哥”王广滨对记者说道。他刚好接到一个单,要到河滨公园南门附近取餐,然后再送到桃花源小区。

今年三十出头的王广滨个头较高,看上去很阳光。站点安排记者与他一起跑单,他爽快地答应了。

取餐路上,王广滨告诉记者,他在市区一家企业工作,业余时间出来跑单。他跑单仅有几个月的时间,“我做的是兼职,平时有空时过来,挣不了多少钱,但比在家闲着强”。

约六分钟时间,王广滨已赶到河滨公园南门东侧的一家餐饮店,他进入店里,很快就取到了店家配好的粥及面点,又用五六分钟时间,将餐送到桃花源小区一客户手中。

送完餐后,他拿出手机,举起胸前挂着的工作牌进行拍照,然后把图片上传到美团外卖平台。“这一单任务算是提前完成了,总共不到20分钟。主要路程不远,路上也很顺利。”他笑着说。

“有时候运气不好,会出区域好多次,路上的时间就会很紧张。”王广滨说的出区域,是指他跑单范围以外的地方,如他跑单的范围东到开源路一带,但有时候候接的单是在新华路一带。

“越是刮风下雨我们的生意越好,干这一行很辛苦,但习惯也就好了。我们站点里的同行都很能吃苦”。



胡矿玲(右一)是女快递送餐员中的一员

“送餐跑过28层楼,下来腿都软了”

同在桃花源站点跑单的巩朝海是专职,一年前开始接触这份工作。他今年已年过四十,之前在市区一家机械厂工作,单位倒闭后不得不再谋职业。

8日上午10时半,巩朝海刚回到站点又接了一个单,他要到光明路与湛南路交叉口附近的一家炸鸡店取餐,然后送到湛河区北渡镇。

记者随同巩朝海一起前往取餐,四五分钟就赶到了取餐地点,很快取出店方准备好的一份炸鸡。

记者欲随他一同前往送餐,被他婉言谢绝。“路有点儿远,也不好走。”他说,如果速度慢,会超时的。

约半个小时后,他赶回桃花源,这一单用了近20分钟送到,“如果再晚会儿就超时了,一超时这单就白干了”。

“我没啥文化,好在这一行对学历没啥要求。”巩朝海说,他觉得自己能胜任这份工作,“就是多跑跑单,多付出点。”

跑单经历中,巩朝海印象最

深的,是一次去一个高层小区送餐,当时那栋楼停电了,顾客住在28楼,他一层一层走到28楼。“下来腿都是软的”。

巩朝海每天工作12个小时左右。“干得多挣得多。”他有两个孩子,一个上小学,一个上幼儿园,爱人在一家幼儿园打工,生活压力较大。这也是他每天要超量工作的原因。

巩朝海8日早上7点开始跑单,一天十多个小时跑了30多单,一单挣4块钱,除去加油费和

饭钱,到手也就百十元。

“下雨天、大雪天的时候,订单特别多,也是我们最忙碌也是最危险的时候,骑着摩托车稍不注意就很容易滑倒”。

让他感到欣慰的是,忙碌意味着收入较高。“好的时候一个月能拿到五六千元”。

为此,巩朝海付出的艰辛也更多,旺季时几乎每天要骑行百余公里,一天送餐五六十单。很多时候,累得回家后倒头就睡。

“外卖小哥”中不乏女骑手

随着“外卖小哥”队伍的日渐壮大,部分女性也加入进来。刚刚成为外卖配送员不到两个月的施颖,就是一位女骑手。

10月9日上午10时许,市区刮起6级左右的大风,让外出的行人感到举步维艰。刚跑完单的施颖赶回到位于新华区李庄村的美团站点,感慨地说:“风大得车子几乎骑不动。”

今年29岁的施颖老家在湖南张家界,成家后随丈夫来到平顶山。

尽管知道外卖行业的辛苦,但施颖说,她平时看到过骑手送餐,觉得在路上奔驰的身影挺酷,“我自己也点过餐,感受过他们的服务,我觉得送外卖这活儿还不错,就过来试试”。

施颖说,刚工作的第一个月,她每天只能跑十单,现在跑熟了,每天的送单量能达到20单。

“一单外卖送到了,心里有一种使命感。特别是顾客给你说谢谢,叮嘱你路上慢点时,我觉得内心特别温暖”。

老家在石龙区的杨玲玲今年39岁,她送外卖已有四个多月了。

作为一名女骑手,杨玲玲表示站里对她很照顾,“很多男同事要值夜班,从9点干到12点,而我们(女的)只跑到晚上8点就可以了”。

杨玲玲说,她最怕商家出餐慢,“一慢我就着急,你送晚了,顾客给你一个差评,这一单就白跑了”。

身为“外卖小哥”队伍中的一

名女性,她深知这一行的艰辛和不容易,“我一天跑得能跑20多单,和那些男同事比会少许多。”杨玲玲说,送外卖是一件体力活,女性做这一行确实比较累。有一次,她在一个小区里连续爬了几次楼梯,累得双脚都站不稳了。

在杨玲玲看来,虽然送外卖很辛苦,有时还要受委屈,但有时也会让人很开心,特别是当她看到客户接过外卖后对她露出的微笑,或者给她留下的好评。

外卖配送服务仍需不断完善

记者了解到,目前我市规模较大的各类外卖站点有十多个,从事送餐行业的“外卖小哥”超过千人。

外卖作为一个新兴的行业,如今也逐渐走向成熟。在采访中记者了解到,如今的“外卖小哥”,大多就职于专业的配送公司,统一的公司化运营,不仅管理规范,

也更有保障。

“外卖小哥”的奔波与忙碌,让许多市民足不出户即可解决三餐问题。不过,外卖配送服务行业在快速发展中,一些问题也逐渐显现。

在与我市一些外卖配送服务平台工作人员的交流中,记者了解到,为提高服务水平,各个平台

对于配送服务均有相应的规定,比如要求“外卖小哥”必须有驾驶证、驾驶过程中必须戴好安全头盔,甚至安排有专人对此进行监督。但从实际上来看,仍有许多“外卖小哥”为了“抢单”“快送”而出现超速行驶、闯红灯等交通违法行为。另一方面,在服务态度、异常情况的处理等方面,不少市

民也认为还有诸多需要提高、规范的地方。

而对外卖行业的监督管理,相关方面表示,国家鼓励发展生活服务业,外卖经济正面临发展的大好时机,下一步会根据国家及省相关规定,加大监管力度,使我市外卖行业、“外卖小哥”队伍有更大的发展。