

·我的十年

# 外卖小哥从“单王”晋升站长

□本报记者 燕亚男 文/图

9月14日一大早,贾鹏程来到城乡一体化示范区九天庄园西门外的饿了么外卖骑手招募中心,打开电脑查看早班外卖骑手的跑单状况,检查有没有异常的单子。最近,站里在招募新骑手,他身为站长更加忙碌。

今年39岁的贾鹏程说:“当站长并不是一件轻松的事情,单子送不过来了要协调、商家出餐慢了要处理、出了纠纷更需要调查原因……如果遇到人手不够用时,我还会顶上。”

从外出辗转于各个城市打工到回家乡成为外卖骑手,每天骑着电动车在送餐与送餐中循环往复。一转眼,现在的贾鹏程成为示范区饿了么站点的站长,管理着站点几十名外卖骑手,他深知自己肩上的责任与使命,把站点经营得有声有色。

以下是贾鹏程的自述——

## “单王”一天跑了90多单

在成为一名外卖骑手之前,我去过上海、深圳、苏州、杭州等地工作。小女儿出生后,妻子一个人照看两个孩子太辛苦,父母也不在身边,我打消了外出打工的念头。2015年,我从外地回到了平顶山,在未来路一家物业公司工作。

一次,我点外卖时,跟一个

外卖小哥唠了几句。我问他每个月赚多少钱,他说好点的话能有四五千元,时间也比较自由,这让我心动了。

2017年10月,我直接把工作辞了,正式成为一名外卖小哥,开始奔走在示范区的大街小巷和高低楼栋之间。结果送餐的第一天我就出了错,一位顾客点了大盘鸡,需要送到平顶山学院。到达目的地后,一位姑娘走了过来,我没核对信息就直接把餐递给了对方。没想到,一会儿又来了一位顾客说取大盘鸡,我这时才发现送错餐了。我诚恳地向顾客承认了错误,并把他的餐点的25元钱补了出来,顾客也撤了诉。

自此之后,我每次送餐都会详细核对订单,再也没有出过错。在这个肯吃苦就有出路的行业里,我很快便摸索出自己的门道,商家在哪里、哪个小区的哪个门不能走、哪里可以抄近路、怎样配送最省时省力、怎样拼单效率更高,我都心中有数。我把示范区的大街小巷甚至每个小区的楼栋号都记在脑子里。跑外卖的第一个月我拿到了5000多元的工资,让我很是兴奋,也更加努力。

有一次,我从上午10点跑到晚上10点,一天跑出了90多单的“好成绩”,那时候几乎每个月的“单王”都是我,每个月都是零差评、零投诉。渐渐地,我爱上了这份工作,而且我也



贾鹏程在电脑前查看外卖骑手的跑单状况

有时间接送孩子上下学,照顾家庭。

## 从外卖骑手变身管理者

2018年5月,我当了小组长。我经常和外卖骑手聊天,把自己的跑单经验告诉新人。在做外卖骑手这几年,虽然会遇到委屈,但是也有顾客和商家不断传递善意。有时候中午忙完,我就会和同伴们在路边随意找个地方休息,有的商家看到后,说店里开着空调,邀请我们进店歇息。送餐时,顾客也会对我们说谢谢。那一刻,真的感到特别温暖。

2020年底,我成为示范区

站点的站长。从一名外卖骑手到管理者,我所面对的困难与压力是不同的。原先做外卖骑手的时候我只需要考虑自己,服务好顾客,赚钱就行了,但当站长不一样,要做一个大家庭的“家长”。我要观察到每个外卖骑手的异常单量和用户评价,进行业绩管理。

现在,随着时代的发展,外卖行业走向正规化,公众对外卖骑手这份职业的认可度在不断提升。在我们的眼里,外卖工作不只是传递一份份美食,更是在传递着一座城市的善意和温情。现在,我们的配送“战线”由原来的3公里扩大到5公里,我有动力和信心把这项工作做好。

·我家十年

# 爱心帮扶点燃生活新希望

□本报记者 王亚楠 文/图

今年50岁的郑彩兰在砖厂搬过砖、在菜市场装卸过货物、在工厂干过杂活儿。后来,她参加了市里组织的免费技能培训班,先后拿到了家政服务师证、养老护理员证。如今,她已经从事家政服务两年,成为一名“抢手”的家政保姆。

“彩兰干得可好,我们都挽留她两次了。”9月13日上午,在市区新华路南头的锦绣星龙小区,居民霍奶奶夸赞道。据了解,霍奶奶的老伴贾爷爷因生病只能吃流食,在郑彩兰的照顾下,贾爷爷的身体逐渐好转,家里也被郑彩兰打扫得一尘不染。

从绝望到希望,从靠低保生活到独立自强。回首十年来家庭的变化,郑彩兰颇有感触:“我很感谢政府和大家的帮助,让我的孩子有学上,让我们一家的生活越来越好。”

## 一场意外让家庭陷入“沼泽”

郑彩兰家在新华区西市场街道辉光社区,婚后一直在家照顾儿女和公婆,每月靠丈夫

的工资生活。2008年,她的丈夫因病去世,让原本就不富裕的家庭雪上加霜。

生活的重担如巨石般压得郑彩兰喘不过气来。2009年初,她把3岁的儿子王双魁送到幼儿园,当时11岁的女儿王婷正在上初中。她白天去菜市场帮忙,晚上去砖厂搬砖。最难的时候,她挖过野菜,捡过菜市场的菜叶。

一天打两份工,让瘦弱的郑彩兰患上腰椎间盘突出,正在上小学五年级的王双魁晚上帮妈妈敷药换药,每次需要4个小时,无论时间多长他都陪着郑彩兰。第二天,郑彩兰还会忍着疼痛继续干活,“那时候真难熬”,说到这里郑彩兰眼眶湿润了。

## 爱心帮扶让生活有了起色

2010年,社区工作人员了解郑彩兰家的情况后,帮助她办了低保。虽说每月只有几百元,却帮她解决了不少生活难题。为回报社区的帮助,郑彩兰经常参加志愿服务活动。

2018年初,我市开展关爱困境儿童集中结对帮扶活动。王双魁品学兼优,受到市创一青少年社会工作服务中心推



郑彩兰在霍奶奶家打扫卫生

荐。2018年春节,与王双魁结成帮扶对子的市领导带着助学金,拎着米面油和肉,看望王双魁并鼓励他好好学习。

2018年8月,共青团河南省委、河南省青年联合会开展了“中原骄子行”系列活动,带领家境贫困、品学兼优的青少年去香港、深圳等地,王双魁成为其中一员。“妈,我坐了高铁,还来看了机器人,我要好好学习,将来去看看外面的世界。”回家后,王双魁滔滔不绝地向郑彩兰讲述他的所见所闻。

2019年,王双魁考入市一中,每学期获得2000元左右的

助学金。今年王双魁高考考了547分,离他梦想的学校还有差距,于是选择了复读。“其实这个成绩我已经很满意了,但孩子一直想学法律专业,就复读了。”郑彩兰笑着说。

2014年和2022年,郑彩兰参加了市里组织的免费技能培训班,取得了家政服务师证和养老护理员证。从事家政服务两年来,生活有了保障,她的心情也好了起来。

郑彩兰有一个小本子,上面清清楚楚地记着帮助过他们的人和日期。“将来有机会,我要报答他们。”她坚定地说。

我们的  
新时代