

心细 整体出错率低 好评率高 顾客很认可 冰城外卖女骑手 “一不小心”成“单王”

□本报记者 王丹 文/摄

“您的餐到了，祝您用餐愉快！”听到声音，才知道眼前戴着头盔、口罩，身穿外卖制服，快速奔跑的送餐员是一名女骑手。如今，越来越多的女性加入外卖员行列。近日，记者走近这群女骑手，近距离了解她们的工作和生活故事。

采访中记者发现，哈市外卖女骑手年龄多在35岁以上，此前从事的职业涉及各个领域，也有家庭主妇。美团哈尔滨区域相关负责人介绍，美团哈尔滨现有专职骑手3000多人，其中100多名为女性，“女外卖骑手优势是细心、整体出错率低、好评率高，很多顾客都认可。”



餐箱放雨衣防止汤水外溢 午餐高峰曾送出十几单

杨帆是一名美团外卖员，每天在群力王府井附近接单、送餐。每到工作日的中午，她和同事们一下子变得步履急促起来。杨帆把黑色女式摩托车停在停车场旁，一手拧紧钥匙，另一只手很快点开手机屏幕上的三个订单，三家店的位置分布于各个楼层。“先去楼上那家烤肉饭店铺，过去催一下，他家出餐慢，拿完其他两家再过来等。”

杨帆熟知这些餐饮店的位置和出餐风格，快速规划出一条最省时的路线。等待取餐的时候，那家烤肉饭店铺门口已经守了好几名外卖员，他们绝大多数是男性。穿着一样的工作服，戴上头盔和口罩后，杨帆除了矮一些，看不出和男外卖员有什么区别。五六份外卖同时摆上桌，杨帆迅速挤过去拎起自己的那一袋，和另外两袋外卖一同挂在左手手指上，然后一路小跑往停车场方向赶去，右手同时从口袋里往外掏钥匙。曾经最多一次从11时到14时午餐高峰期，杨帆送出十几单外卖。

杨帆总是备一件雨衣放在车上，如果送的东西少，就把雨衣塞进餐箱，防止车晃动时汤水外溢。把东西送到客户单元楼下时，她一定会再看一眼订单确定地址，绝不只靠模糊的记忆送餐。

一次，她给客户送一个300多元钱的生日蛋糕，由于路途颠簸，送达时蛋糕上镶嵌的几颗草莓已经塌了下来。见到客户时，杨帆先说了句“祝您生日快乐”，并如实把草莓塌下来的情况告诉客户，本以为会被投诉，没想到客户并没有计较，还谢谢她及时送达。



外卖员李丽
27岁

午饭都是从家带来的 为多送几单白天不敢喝水

李丽是一名美团外卖骑手，之前和丈夫在哈尔滨市周边开过养鸡场，几年下来，不仅没挣到钱，还欠了不少外债。女儿正上高二，想到今后用钱的地方多，她就在城边租了个房子，“我没什么学历，年龄又偏大，找工作也难，做外卖骑手没有学历要求，虽然辛苦，但是多跑多挣，很公平，也自由。”

李丽每天早晨5点多起床，在家简单吃一口饭就骑摩托车从香坊赶到南岗远大附近准备接单。中午是订单高峰期，李丽一般10点多就先把午饭吃了。午饭都是从家带来的，放到保温饭盒里，吃的时候还能热乎点儿。10时30分午餐高峰时段，她便穿梭在各商家取餐，在接单的同时，还要考虑怎样安排时间和路程能更优化。李丽说，为了送餐高峰时段能多送几个订单，她白天几乎不怎么喝水，“有找厕所的时间，起码多接两三个订单。”

采访中记者发现，闲暇时在路边聊天、打游戏的外卖员里，几乎见不到女骑手的身影。她们把外卖送到门口，别人还没来得及看清脸，人已转身走了……她们像上满了劲儿的发条，新订单声音一响，一溜烟就冲了出去。

随手记录工作生活碎片 收获了3900多位粉丝

1981年出生的葛成凤，从老家牡丹江来哈尔滨已经10年。已过不惑之年，她依旧保持着简单洒脱的性格，像一个风风火火的少女。她的抖音网名叫“慧芬”，随手记录自己工作及生活碎片，还收获了3900多位粉丝。

10年前，葛成凤随着老公来到哈尔滨，丈夫是做工程小生意的，她更多是在照顾家庭。2020年，丈夫的业务受到影响，葛成凤就考虑出来工作，以分担家里的压力。

学历不高，又长时间没有工作过，想找一份适合的工作并不容易。葛成凤无意间关注到外卖骑手这份工作，“自己不喜欢坐班，时间自由、多劳多得，并且配送站点就在道里区公路大桥附近，离家不到一公里，就决定试一试”。没想到她很快上手，还有几次成了“单王”。眼下，葛成凤已是有2年配送经验的“老骑手”了。

这期间她还拥有了一个新角色——带训师傅。凡是有新骑手入职，葛成凤就为他们传授跑单经验，涉及配送注意事项、服务态度、软件使用、路线规划……内容都是她根据自己走过的路，总结下来的经验。

葛成凤所在的站点目前有40余名骑手，女骑手有4人。葛成凤每天都会化妆，虽然流汗、日晒是家常便饭，但她说“不能放弃女生爱美的权利”，而美美的妆容也会让她更有自信、服务更好。

配送区域内的很多商家都熟识葛成凤，有时候跑单结束后到附近餐馆吃饭，老板们也都热情地要给她打折，葛成凤坚持不少给一分钱。在她和老公的共同努力下，如今，他们已经在哈尔滨买房安家了。



葛成凤



葛成凤记录工作片断。

雨天跑订单延误了 客户没埋怨还送热奶

9月的一天，是外卖员小娜的结婚纪念日。虽然每天进出各大商场取单送货，她却很少真正在熟悉的地方逛街、购物。前些天，她在商场里看中了一个雕花纹的手镯，因为自己穿着外卖的服装，生怕被人嫌弃，所以她在柜台附近绕了好几圈，不好意思上前试戴。正当她犹豫要怎么开口时，服务员看出了她的心思，热情地说：“买不买没关系，喜欢哪款，咱先试一试。”手镯最后还是没舍得买，但店员的热情，让她感到很温暖。

那天下了今年夏天最大的一场雨，小娜接到一个订单，是送一份烤肉拌饭。路面太泥泞，时间延误了近10分钟。她把车停下后，就飞奔进单元楼。当她把餐送到客户手上时，收到了客户递来的一杯热牛奶，并说：“我看到你是跑进来的，太辛苦了，歇会儿再走吧！”小娜很感动。很快，她又冲进了雨里，因为手头还有别的订单等着她。

外卖员小娜

外卖员杨帆
39岁