

■初雪之后·体验

# 遇冷的救助

## 巡回俩小时,仅一人上了车

22日早,济南第一场雪后,济南市救助站的巡回救助车便在大街小巷忙碌穿梭,寻找那些受冻挨饿的流浪人,让他们回救助站避寒。上午历时两个多小时的巡回救助,仅有一位流浪人员同意进站接受救助。



流浪者接受救助,上车去救助站避寒。

文/片 本报记者 陈玮 王杰

## 在济南流浪四年 雪夜在ATM厅内睡

22日,在黑虎泉西路,52岁的宋有民提着柴火、锅碗和被子,背着一大袋废品,紧裹着棉衣棉裤,围了一条红围巾,有些蹒跚的往前慢慢走着。济南市救助站工作人员张华伟看到后,赶紧跑到他面前:“下雪了气温太低,你睡在外面会很冷,跟我回去救助站好不好?”

宋有民有些犹豫,低着头念叨着“我不想回去”,一口流利的普通话。

宋有民的老家在泰安市东平县,他已经离开23年了。“大嫂对我不好。”宋有民说,父母去世后,由于嫂子嫌弃,哥哥把他送去了砖厂做工,惹怒了工头,他跑了出来,去河南投奔朋友到煤矿厂打工,四年前到了济南。

一开始,宋有民也跟着别人做小工,到了结账的时候,对方却不给他钱,他一口气之下就不干了,由于没有身份证,宋有民很难找到工作,就靠捡垃圾为生,在他看来,这要比给别人打工靠得住。晚上随便找个地方就睡,第二天抱着被子和衣服,再去另一个地方,他衣服很干净,埋汰了就去铜元局前街的水沟里洗一下。21日晚上大雪,宋有民找了一个ATM营业厅,住了一晚。

“你们把我送回去也没用,我没有身份证,回去也没人管我。”宋有民念叨着,听别人说话,他会有些迟疑,有时不停地说着“我来济南四年了”。

“我们把你送回去,然后联系当地部门办低保,解决身份问题,跟家人好好协调一下,让你能在家乡呆得住。”张华伟说,“你跟我回去好不好?”

宋有民低着头想了想,拿起包裹,跟着张华伟上了巡回救助车。到了车上,宋有民边抱着包裹还边给司机指着路,“济南我都转遍了。”

## 八成流浪者 被救助后跑了出来

但如宋有民般配合救助的,其实是少数。

“12345热线反映千佛山医院对面有一位流浪者。”查看线索后,巡回救助车开了过去,在过街天桥处,看到了一位穿着军大衣的老人,蜷缩坐在上桥口,身前放着求助信,旁边的碗里已经有了几块钱。

“我们是来救助你的,跟我们回去好不好?下雪太冷了,在外面也不安全。”张华伟俯下身劝着他,那位老人只是低着头,过了很久,才憋出句话,“我没有孩子,家里也没有亲人。”然后又是沉默,旁

边桥下几个纸板搭起来的小屋,就是他的住所。

张华伟没有强迫他回去,而是让工作人员拿来了棉衣和食物,就上了车继续寻找流浪者。

“这是常见的情况。”张华伟说,从11月展开救助以来,每天都能碰到四五个流浪人员,但是大多数都不接受救助。张华伟说,有的已经习惯了流浪,即便送回家,还得跑出来。

张华伟说,一般流浪人员送到救助站以后,家里有亲人的就送回家,没有亲人的,就在当地政府的配合下,送到养老院。“有一次救助了一个没有亲人的老人,送到了养老院,结果养老院不让他抽烟,他一气之下又跑出来流浪。”张华伟说,被救助后又跑出来流浪的,几乎占了被救助者的八成左右。

“一个冬天,有的流浪者甚至进出救助站能达到五六次。”张华伟说。

## 把流浪者送回家 曾被破口大骂



救助人员询问流浪者是否回救助站避寒。

如何让流浪者不再被迫流浪,是救助方面的难题。在张华伟看来,需要形成合力。

张华伟告诉记者,有时把流浪者送回家后,等到的不是亲人的喜极而泣,反而是对救助人员的破口大骂。“被送回去的大多是残疾或者没有劳动能力的,家人觉得他们是负担,不想接收。”同时,有些流浪人员送回去后,仍然无法改变贫困的现状,又无奈走上了流浪的道路。

张华伟说,救助需要当地政府的配合,比如把救助者送回去,当地政府帮助解决低保等问题,协调好亲属关系,有疾病的进行治疗,让他们能够真正地回家,“这需要一系列的努力。”

张华伟还记得,今年9月在济南的张庄路,救助站与110民警一起救助了一个精神病患者,把她送到了精神病院治疗了几天,她立马准确说出了自己的名字和家乡,把她送回湖北老家后才知道,她已经出走了20多年,当时几岁的儿子都已经成了20多岁的小伙子。“如果不管她,这个家庭不知道多久才能团圆。”

# 火爆的外卖

## 订单猛增一倍,骑手带伤上阵

22日,省城气温降至-4℃,尽管谭尧尧全副武装,还是架不住风大,手被冻得通红。谭尧尧是订餐平台饿了么在济南省府前街站点的一个骑手,22日订单量较平时翻了一番,但他只能干看着,中午仅送了六单,21日晚下雪送餐时摔了车崴了脚,22日的他算是“带伤上阵”。



谭师傅从后备箱里找出饭,边跑边打电话联系客户。 本报记者 左庆 摄

本报记者 张玉岩

## 短时间订单爆棚 外卖站点忙疯了

22日上午11点半,省府前街的站点上只剩下站长吴敬涛做调度指挥,还有骑手谭尧尧。站上一共有20个员工,这时候站点上的骑手都已经出去跑单了。偶尔有外出的骑手回来,就是从站上换个电瓶。

下雪天的外卖订单明显多,用骑手的话说是要“争分夺秒”,连在店里等餐的时候,为了能节省点时间,骑手们都会主动帮店主打包。

22日,截止到下午2点,省府前街站点的接单量已经有302单,比平常多出来150单左右。单量上来了,但是雨雪天路上走得慢,速度跟不上,单子越积越多,特别是在上午11点到12点这一个小时里,很容易就出现压单现象。

站长吴敬涛十分苦恼,一整天下来订单量可能有六七百单,但是单量十分集中,在短短的两个小时里,可能一下就有400多单,站点上20多个骑手根本忙不过来。吴敬涛正在想方设法再多招些骑手,好分担一下送餐压力。

饿了么平台工作人员介绍,从21日降温开始,平台上总体的接单量就比平时多了30%,22日的订单量预计会基本持平,可能会略有增长。

## 护膝和冲锋衣都穿上 也挡不住大风

谭尧尧出门之前做好了全副武装,腿上穿着牛仔裤,套着护膝,上面穿了一件加绒加厚冲锋衣,头上戴着头盔,脖子上围了一条厚厚的围脖,就差戴一个口罩了。“即便这样,也架不住风大。”特别是双手,虽然戴着不透风材料做成的加绒手套,但是回来之后,手还是被冻得通红。

临走之前,谭尧尧从抽屉里找出一根耳机线戴到耳朵上。“出去送餐免不了打电话,这样随时可以联系上商家和顾客。”谭尧尧说。谭尧尧的坐骑是辆小型摩托车,在车把手中间他安装了一个手机支架,送餐时就把手机放在上面,可以随时看到自己接单的情况。

记者跟随谭尧尧送了一趟外卖,22日中午,气温有-3℃。在快速行驶的电动车上,冷风只能用刺骨两个字来形容,吹得人眼睛睁不开,脸颊、鼻子被吹得发麻,几乎没有什么知觉。虽

然穿着牛仔裤,还是架不住风大,没一会儿整个人就被吹透了。

刚刚下完雪,路上并不是很好走,从省府前街站点出来的小巷子里,有些地方已经结了冰,走路的行人也都小心翼翼。而谭尧尧的速度并不慢,一转眼的工夫,谭尧尧就不见了踪影。

## “窑头路上 已经摔了两三个骑手”

22日吴敬涛“特殊照顾”了谭尧尧,只派给了他六个单,因为他21日晚上送外卖时摔了车。谭尧尧的腿还是疼,走起路来明显看出有些不方便,送餐速度也就稍微有些慢了。谭尧尧第一趟只送了六单,要在平常,他一上午就能送到十七八单。

21日晚上快9点的时候,正是下雪时,谭尧尧给一小区送外卖,在路上摔了车,把脚崴了一下。谭尧尧指着自已的小摩托车让记者看,摩托车排气筒与车体相连的地方都摔断了。

“昨天还有位骑手在泉城路上摔了车,今天请假没来上班。”吴敬涛说。泉城路上大多是大理石地面,跟普通的柏油马路还不一样,稍不留神就会滑倒。昨天一个行人突然从路边冲出来,骑手一个急刹车就摔了出去。

“雨雪天路太滑,只要稍一刹车,车就摆尾。有些结冰的地方,路面上全是冻得结结实实的车辙子,一不小心就滑倒了。”谭尧尧说。

吴敬涛颇为庆幸,今年站点上的骑手都比较注意,没有发生严重的摔车情况。不过,其他站点的骑手就没那么幸运了,窑头路上已经摔了两三个骑手。而在雨雪天气,摔车对于他们来说,都已经司空见惯。



由于摔伤脚踝,谭师傅比平时少送了不少餐,只能看着同事忙活。本报记者 左庆 摄