



关注

外卖骑手

初体验

入职记

一个外卖骑手的24小时
齐鲁晚报·齐鲁壹点记者体验

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者小岳体验外卖员生活，直到晚上仍奔波在大街小巷。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 岳致呈 田汝晔 王帅

1 送餐首日一刻不得闲，电动车中途没电

9月19日晚10点左右，记者被所应聘的配送站的站长拉进了骑手微信群，外卖小哥的身份算是被认可了。想到第二天就要开工，记者既兴奋又有点紧张。本想早点上床休息，可翻来覆去怎么也睡不着，毕竟对外卖这一行并不熟，不禁设想了好多意外：电动车在路上坏了怎么办？订单不能及时送到怎么办？也不知过了多久，才迷迷糊糊睡着了。

9月20日上午9点左右，记者穿上外卖服准备上岗。这天恰逢周末，原想着早些上线，看能否多接上几单。可上线后，系统迟迟没单进来，记者只能把车停在路边的非机动车停车位，坐在电动车上等派单。

顺着路边望去，附近配送站的外卖小哥都停靠在这儿，他们有的盯着手机刷单，有的趁机眯着眼睛休息，有的三言两语地和同伴聊着天。看记者百无聊赖，旁边一位健谈的大哥告诉记者：“周末大家都休息呢，肯定比平常晚起床，别急，等会儿就有你忙的了。”

10点10分，终于有活儿了。“您有新的订单，请及时处理。”手机里传出系统派单的信息，记者一跃而起。“哇，终于来单了，我要去忙了。”记者启动电动车，准备直奔取餐点。

第一单是肯德基的外卖，送餐地点是山东政法学院东门，系统显示路程只有3公里，规定的配送时间是28分钟，时间上还是有些紧张，主要是对这里的路不熟，平台规定的时限可能是合理的，但好像不够用。记者赶到肯德基取餐口快速拿到已准备好的餐食，放入保温箱，匆匆走入餐厅，骑上电动车汇入车流。

因为派送时间不到15分钟，在送餐等信号灯的间隙，记者有点着急地盯着手机，看地图上剩下的路程和时间。幸好，在规定时间的前5分钟，终于将第一单顺利地送到顾客手中。

11点半左右，到了中午饭点，记者的单量上来了。从万象城送到拉菲公馆，再到中润财富中心、三箭吉祥苑小区，记者骑着车一刻也闲不下来，由于时间紧张，停下车就一路小跑送餐。

一辆电动车，对外卖员来说是最重要的帮手，电动车只要续航时间长，不掉链子，能让一天的配送省不少劲儿。可电动车也有“不听话”的时候，半路没电，车胎坏了，这是许多外卖员都遇到过的情况。第一天上岗，记者就遇上了这种意外。

12点半左右，记者正骑车送单，电动车有了低电量提示，而下一单的送餐点在两公里外另一个小区。第一次遇到这种情况，记者赶紧向站长求援。外卖公司后台的系统会根据每个骑手的GPS定位，将附近订单发到他们手机上。如果一时不方便接单，所在配送范围的站长可以协调这个订单转成“互助单”，让别的骑手来领。

由于正赶上配送高峰期，站长一时也调配不开外卖员，“你先找个地方换电池，跟顾客打电话说明下情况，态度好一些，看看能不能让顾客稍等一下。”站长说。

记者拨通了顾客的电话，手机那头是一个年轻女声：“那你延迟多久呢？不太晚的话可以等。”记者少了些焦虑。此时正遇到一段上坡路，为了节约电量，记者只好下车推着走，“平台派单有一定的合理性，但还是没办法考虑到一些现实因素，感觉还是不够人性化。”记者感慨道，找到就近的电池更换点更换电池。

2 14杯饮品和一碗牛肉面

中午是送餐高峰期，方圆三公里的餐馆、商务楼、小区、高校，成为记者和其他外卖员的主战场。一名优秀的外卖员不仅要有娴熟的驾驶技术，最重要的是懂得怎样合理制定线



将14杯饮品小心翼翼放进外卖筐。

新骑手小岳的入职初体验

9月16日

●齐鲁晚报·齐鲁壹点记者小岳通过外卖平台骑手招募通道，申请入职，并接受配送站站长面试。

9月17日

●去医院体检，和站长商量入职事宜。

9月18日

●入职培训，跟着老骑手练习“跑圈”。

9月19日晚10点

●被配送站站长拉进骑手微信群，骑手身份真正被认可。

20日上午9点

●早早上线，等待接单。

10点10分

●终于接到第一单。

11点左右

●订单量开始增加，有些手忙脚乱。

12点左右

●正赶上配送高峰期，电动车没电了，到处找地方换电池。

下午1点13分

●接到一高校14杯饮料的订单，送到时，差2分钟就晚点。

下午2点多

●送餐高峰过去，才停下来吃当天第一顿饭，休息一下。

下午5点多

●新一轮送餐高峰。

晚10点多

●最后一单，电梯只有业主才能用，气喘吁吁爬到13层楼，仍然晚点，一天的紧张送餐画上一个不算完美的句号。

3 气喘吁吁爬到13层，还是晚点了

记者所在的配送站点，一共有71名外卖员，有共同的微信联络群，大家会在送餐之余，在群里打个招呼，图个开心和乐子。下午5点一过，群里的吆喝声就停了，新一轮送餐高峰又开始了。

送餐看似无聊乏味，几单送下来，天也渐黑了。晚上7点左右，初秋夜晚的街上，行人稀少，只有偶尔穿过的车辆和奔波的外卖员。晚上快9点半了，订单也慢慢变得零散。记者刚送完一单，迎面碰上一位队友，他心急火燎地要骑车返回商家，一搭话才知道，这位大哥被“退单”了。“顾客点了单，商家做好后我也取了货，结果半道上顾客取消订单，商家也同意了，你看，我这还得给商家送回去。”这位大哥焦急地跺着脚，一脸苦笑。

送一趟餐虽然只有几公里，可这一退一还，却让大哥的这一单提泡了汤。“提现没有就算了，骑车的油钱、耽误的其他单也是成本啊。”大哥虽然埋怨，仍旧骑上摩托车，跟记者道别：“我赶着去送其他单了，总得多跑一单补回来啊。”成年人的生活里，从来没有容易二字。

这一刻记者猛然发现，自己跑了一天单，大部分时间都是一个人的骑行。自己接单、送餐、吃饭、处理突发状况等，在一次次等单送单过程中，“您的外卖到了，祝您用餐愉快”是重复最多的话。

“距最后送达还有十几分钟，送完这单就收工了。”带着最后一份外卖来到财富花园小区门口后，记者看了看送达时间自言自语道。不少小区门口都张贴着禁止外卖车辆入内的提醒，财富花园也不例外。好在保安给了指出对应的楼和单元号。然而，这一单的配送并不顺利。记者慌忙之中跑错了楼，碰巧小区的电梯需要业主刷卡才能上楼，送餐楼层在13层，为了不延误，记者选择跑上楼，气喘吁吁好不容易爬到13层，送达系统显示超时，原本可以轻松送到的单就这么黄了。

20分钟后，记者才从小区走了出来。“怎么在里面逛了这么久？干什么去了？”在保安的质问声中，记者虽一脸无奈，也不能辩解些什么。

本来还想给今天画个圆满的句号，没想到是这样。事先也没料到会有这么多意外，内心觉得快要崩溃了。尤其是这单送到之后表达了歉意，但好像并没能挽回顾客的谅解，有点失落感。记者有些无奈。此时已是晚上10点多了。

大部分外卖员，从早上9点工作到次日凌晨一两点钟，在看似重复单调的奔波中，靠着经验和智慧，将商家及顾客连结起来，无形中织起一张大网，让大家生活更便利。

一天的送餐体验之路，也带给我们更多思考。外卖员看似是一个团队，但更像是一个人的“单打独斗”。往往因为各种不确定的突发因素，遇到一些棘手的事，这些甚至比送错单和延误更让他们崩溃，因此值得被更多人善待。

避让应急车辆，为生命开道！

应急公开课

主办单位：山东省应急管理厅

报器，标志灯具；在确保安全的前提下，不受行驶路线、行驶方向、行驶速度和信号灯的限制，其他车辆和行人应当让行。

如何避让执行任务的应急车辆？

1.当发现自己和执行任务的应急车辆并排行驶时：司机应该立即停车，以阻挡本车道后面的车辆，给应急车辆留出行驶的空间。

2.当发现自己的车与执行任务的应急车辆在同一车道上，并且处于前方时：这时应观察一下两边的方向，立即向两侧移动，给后面腾出挪动的空间。

3.当遇到路口红灯，车后有执行任务的应急车辆时：所有位于前方的车辆应该在确保安全的情况下，向左或者右侧行驶，为救护车留出中车道作为通行的通道。

《道路交通安全法》第五十三条规定：警车、消防车、救护车、工程抢险车执行紧急任务时，可以使用警

（来源：中国应急信息网）

如今，街头巷尾总有这么一群人：戴着头盔、穿着统一服饰、骑着带保温箱的电瓶车，奔忙在取餐、送餐的路上，他们被人们亲切地称为“外卖小哥”。我们或许曾与他们擦身而过，又或许接受过他们的服务，却很少去真正了解这个既熟悉又陌生的群体。当外卖骑手需要什么条件？如何才能既快又好地完成送单任务？齐鲁晚报·齐鲁壹点记者小岳亲身体验了一把应聘骑手的过程。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 田汝晔 岳致呈 王帅

入职只需一部手机一辆电动车

如今想注册外卖骑手，前期信息提交只需在手机上操作。9月16日在外卖平台APP上，记者通过快速报名通道填报了自己的意向工作城市、地点及类型，并预留了手机号。

提交资料不到十分钟，外卖平台工作人员的电话就打了过来。在询问了记者的配送范围后，工作人员说，“你选的配送范围可以，我们一般都会根据你的要求来。只要站点不说不要人，我们这边都可以给你安排。”听完后，本担心平台会指定派送范围的记者舒了一口气。

在确认了配送范围后，工作人员开始核实记者的个人情况，“有骑行工具吗？”“需要住宿舍吗？”“手机能保持四个小时以上接单不卡顿吗？”一系列发问让记者有些发蒙，自己既没有交通工具也没送餐经验，这怎么办？

对记者的担心，工作人员倒是很轻松，“不用担心啦，只要你手机能下载专门的骑手接单软件，就算没有电动车，我们也可以提供租赁的。”

工作人员介绍，每个配送站都有自己的宿舍，基本上是两室一厅，可容纳到8人，员工只需每月缴纳300元住宿费。骑行工具也可向公司申请租赁，一辆电动车每月费用499元，骑手一月接600单以上，平台会提供车辆补助，折合下来，电动车每月的租赁费在200元左右。

工作人员表示，这些费用都可以在干满一个月后，直接从当月工资中扣除。也就是所谓“零元上岗”。“如果你觉得可以，我发给你站点地址，你下午跟站长面谈完，就可现场签字确认了。”

按下手印，有了新身份

9月16日下午，记者来到自己的配送站。配送站点没有固定的门头店，而在附近小区居民楼的一楼，四五十平方米的房间里，摆放着两张办公桌和几把椅子，外面院里停着电动车。

站长一边盯着手机，一边告诉记者：“这是我们自己的站点，也是你们下午休息的地方，你是真想干咱就聊聊，流程简单，入职就可以开工了。”

从记者进门那一刻，站长的手机就没放下过。配送高峰期，当前线的外卖骑手进入分秒必争的“作战状态”时，坐在后方办公室里的站长也并不比他们轻松。

站长每天仅靠一台电脑和一部手机就能进行远程遥控，电脑屏幕上的系统终端会随时提示问题订单的信息，他也可以查看每个骑手的动向，如果订单出现问题，他会根据顺路派单。

单的原则，将订单指派给附近的骑手，保证整个配送过程的顺畅。确认了记者的入职意向后，站长说，带着身份证去医院体检，通过体检就可以签合同上岗了。“我们这个行业人员流动性很大，你考虑好了就行，要是今天能体检，你当天就可以入职。”

由于需要空腹检查，体检只能在第二天一早进行。记者在医院经过一系列内外科检查，递交了从业人员健康体检表，但由于有的检查项目需要一周才能出结果，记者的健康证并没有拿到手。拨通站长电话，站长说：“没关系，一般没什么问题，走完流程等证到手就好了。”

由于记者是新手，所以签的是一份固定终止期限合同，期限为一年，其中试用期30天。签完字按下手印，记者就有了一个新身份：外卖骑手。

跟着师傅练“跑圈” 骑太快头盔被刮飞

站长告诉记者，按常理，新手第一天入职是不能送外卖的。平台的新骑手入职培训，基本上都是通过“以老带新”的方式，就是用半天时间跟着老骑手练习“跑圈”，签合同时，不也让你签了入职须知嘛，你多看几遍注意事项，送餐时记住就行。”站长叮嘱。

9月18日，带记者“跑圈”的，是送了两年外卖的孙师傅。孙师傅个子不高，皮肤晒得黝黑，他见到记者，笑着揶揄：“小伙子这么白净，可是要做好被晒黑的准备啊。”说着他掀起了袖口，手臂外侧的肤色，比胳膊内侧要黑好几个色号。

一个中午时间，孙师傅跑了十七单，爬高楼、找错小区、定位导航不准……意外时有发生。

记者跟着他累得气喘吁吁，“这算是正常情况吧，要是顺利点，单量会更多些。”

等中午的高峰时段过去，孙师傅终于有了空闲和记者交谈。他表示，在一些高峰时段，要想把手中的订单都按时送达，几乎不太可能。“就像今天这个，因为商家原因，取餐要等很久，我们送餐的时间就压缩了。”孙师傅有些无奈，加之超时、差评，这些风险对骑手来说都是“致命”的，“慢慢来，跑出经验来就好了，这只是一个开始。”孙师傅拍了拍记者的肩膀。

两天下来，看似顺利的入职并没那么顺利，这场辛苦并刺激的体验，让记者对外卖骑手有了另一种新的认知。

每个努力生活的人都值得宽容以待

最近，有关外卖骑手的新闻有点多。不管是刷爆朋友圈的《外卖骑手，困在系统里》的报道，还是某外卖员一路狂奔不慎跌亡的悲剧，都触碰到了我们内心深处最柔软的地方。

当然，记者短短几天的蹲点，还不足以完全体验到这个职业背后的努力和艰辛。现实生活中，外卖员也许为了达到约定送餐时间，在马路上争分夺秒，闯红灯、超速、逆行屡见不鲜。“如何获得五星好评”“超时如何安抚顾客”是他们经常讨论的话题。

入职两年的老孙，月入8000块，两年的时间让他成长为一位外卖老手。他告诉记者，外卖骑手看似入职门槛低，但要把这份工作做好，也有诸多规则和窍门。一个外卖员的自我修养，首先是体魄，再是脑力活。那些收入过万的外卖员，都是付出了我们看不见的努力。

“职业没有高低贵贱之分”，老孙笃定地告诉记者。的确，每一个努力生活的人都值得被尊重，这些不管是三伏天烈日当头，还是三九天刮风下雪奔走在大街小巷的外卖员，都值得我们宽容对待。

记者手记

扫码看视频



视频剪辑 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 高广超