



第一线

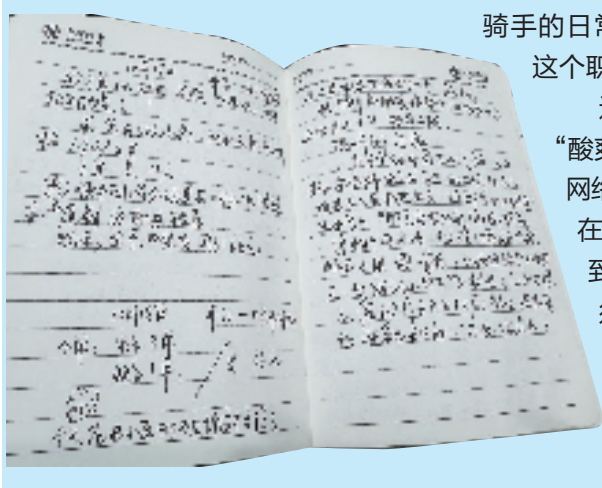
# 我的60天外卖小哥生涯

讲述 郑文星 整理 杭州政法融媒体中心 余悦琴

60天时间,330个外卖订单,2900多公里行程——这是杭州市滨江区长河街道创业人才服务中心党委委员郑文星以外卖小哥身份深入基层调研的真实记录。

郑文星的“卧底”行动绝非一时兴起的角色体验,而是一次带着明确目标的民生调研。他利用业余时间,穿梭于大街小巷,体验外卖骑手的日常工作,只为精准把握这个职业群体的真实需求。

这段被郑文星形容为“酸爽”的调研之旅,不仅在网络引发广泛关注,更让他在奔波颠簸中深刻体悟到:真正的社会工作,必须扎根基层、倾听民声。今天,让我们一起来听听郑文星的自述。



## 成为小哥

“外卖小哥到底需要的是什么呢?”我成为一名小哥的契机,来源于这个疑问。2021年,街道创业人才服务中心为了更好地服务新就业群体,打造了“心运力”驿站,并购置沙发、微波炉、共享充电宝、热水壶等物品。但是,随着新就业群体生态环境的变化,产生了许多新需求。比如,原来广受欢迎的共享充电宝,逐渐被“冷落”。

“难道我们的做法只是感动了自己?”那天,在充电宝被撤走后,我们中心的工作人员颇受触动。我们内部就开了个会,讨论如何改进工作。再周全的会议记录,都比不上脚底沾



## 风景线

# 危急时刻,“一键”化险为夷

宁波社会工作部融媒体中心 马瑞璟  
通讯员 朱海容

本报讯 “多亏了这个‘按钮’,不然我真不知道该怎么办!”近日,88岁的张菊英老人一家将一面锦旗送到宁波市海曙区白云街道安丰社区。锦旗上“社区善举铸安康,一键应急显高效”的大字格外醒目。前段时间,张菊英独居时不慎摔倒,导致手脚骨折并诱发急性心肌炎。危急时刻,她按下随身佩戴的“一键到家”紧急呼叫按钮。社区应急平台10秒内同步响应:精准定位、通知家属、联动120急救中心。因抢救及时,老人脱离生命危险。“医生说再晚一会儿,后果不堪设想。”家属回忆道。

这个救命“按钮”是安丰社区免费为老人配发的智能设备,外观如钥匙扣般轻巧,可悬挂于脖颈。自2024年投用以来,日均处理需求3.8条,应急响应效率较传统模式提升40%。

安丰社区60岁以上老人占比达



32.5%,其中超10%为高风险群体。“过去老人出事,往往依赖邻居偶然发现或子女定期探望。”社区党委书记陈赛花说。 “一键到家”智慧应急系统构建“10秒预警-5分钟响应-15分钟到场”的高效闭环:装置触发后,平台10秒内推送信息;5分钟内联动急救中心;15分钟内既有医护人员远程指导,又有地面力量到场。此外,社区打造了“网格员统筹-邻里守望员巡查-志愿者响应-110保障”四级协同网络。30名“邻里守望员”每日巡查独居老人,2024年化解险情17起;80人的志愿队已开展夜间陪护等服务286次。

的泥。讨论过程中,我突发奇想,决定“成为”小哥。我记得很清楚,去年9月16日,我把家里一部闲置的旧手机充上电,去平台注册信息时,发现要成为小哥,得先上传健康证。我这才隐隐感觉到,原来送外卖不是一件很简单的事——就像我们总以为,放个微波炉就能解决小哥的吃饭问题。笨手笨脚地注册完身份,简单在线上看了操作规则后,我便开启了“极不专业”的小哥生涯。一开始接单送单,我使用的交通工具是我平时上下班开的汽车。那时我想着,用汽车代替小哥常用的电动自行车,应该效果也差不多吧。但是,现实很快就打了我的脸。我接的第一单是送鲜花,当我信心满满钻进自家小车,却在停车场转悠了20分钟才找到停车的地方。最让我心疼的,是那张在钱江新城写字楼旁收到的罚单。当时因为平台要求的送达时间马上超时,我心中的压迫感越来越强,把车往路边一横,就跑着上楼送单了。回来后,车上被贴了单子。那时,我因为是新手,不懂抢单技巧,每天收入只有四十元左右。

## 理解小哥

受了几次挫之后,我终于放下了我的“傲慢”。我跑到党群服务中心附近的车行,买了一辆2000元左右的电动自行车,作为“生产工具”。起初骑电动自行车送外卖时,我有些不好意思,喜欢把口罩拉到眼睛底下,怕被熟人认出来。直到遇见老刘——这位闪送金牌小哥。他看我是新人,常常教我一些接单送单的小技巧,也是他把我拉进骑手群。群里的消息不断跳动:哪栋写字楼保安好说话、哪家面馆给骑手加量不加钱……在被“同行”热情相助后,我突然感觉到羞愧,意识到在这之前,我没有将快递员、外卖员与教师、医生等职业平等看待。于是跑单第三周,我摘下了口罩,以一种大方的姿态面对周围人。一天,我在跑单间隙想回家休息一会儿,刷手机时,看到有小哥在群内求助:电动自行车爆胎了,但手头还有两个单子没送完。我看了他的地址,离我家不远,便马上放下碗筷,问他应该怎样帮助他。小哥着急地请求我骑着电动自行车去找他。十分钟后,我俩碰面了,他来不及跟我解释,便骑着我的电动自行车去送单——他不想因为任何原因导致订单超时而被投诉或者是罚款。那天,我推着他爆胎的电动自行车在路上走,开始有点明白,为什么我们精心布置的驿站没人光临——外卖小哥是个“与时间赛跑”的职业。对于这个群体,我们的帮助或许应该是“发现需求”,而非“提供服务”。

小哥工作非常辛苦,

甚至比我们想象的更加辛苦。周末,我一般会按照全职小哥的要求跑单,从上午8点跑到晚上8点,每天20000步左右,冬天冷风直吹,吹得膝盖疼。如果遇上下雨天,更加糟糕。收工后,连刷社交平台的兴致都没有,倒头就睡。小哥也并非是个纯体力劳动的职业。在我们传统认知里,送快递、送外卖是体力劳动,只要拼时间、拼体能就能成为“单王”。体验之后发现,跑单其实也是脑力劳动,需要极强的地图规划能力。小哥在抢单时,要在极短的时间判断出这一单与其他单的顺途程度,以及抢了这一单,会不会降低整体效率,会不会造成其他单超时。

## 帮助小哥

我有本笔记本,记录的是我做外卖小哥以来每天的想法和总结。两个月里,这本笔记本记得满满当当,不少是我的切身体会。比如,“换电站的密度对骑手来说很重要”“驿站中可以准备一些烘干设备”“杭州下雨天比较多”等等。如今,我已脱下小哥制服,算算利用业余时间当小哥的收入——4000元左右,刚好抵掉购买电动自行车、租电池和装备的成本支出。比这数字更珍贵的,是认知的颠覆。我终于明白,外卖小哥不会为半小时休息专门骑车两公里绕进驿站。原先驿站的选址、服务设施在建设过程中搞反了逻辑,先建驿站,再想办法吸引小哥来休息,本末倒置了。小哥吃饭是在等红绿灯的间隙匆忙解决的,休息是躺在电动自行车上打个盹,曾经我们准备的热水壶、共享伞,远不如街边包子铺免费提供的姜汤实在。体验结束后,我们在服务的街区建成了4条“小哥友好街区”,将集中的驿站分散在街头,驿站抛弃掉原来的充电宝、雨伞、热水壶等,新增吹风机、饮水设施等。我们还新增多个换电柜,邀请附近商铺共同加入“小哥友好街区”建设,为他们提供力所能及的服务与优惠,这些优惠金额并不高,可能只是打九折或者送一个生煎包,但是对于小哥来说,是真正一日三餐需要的优惠。然而,无论是“小哥驿站”还是“小哥友好街区”,都只是从物质上满足小哥的需求。从精神层面看,我们需要加强对新就业群体的职业认同感,营造互相尊重的良好社会氛围。因此,我们也积极引导新就业群体参与基层治理,通过“骑迹先锋”“骑迹速报”“骑迹心愿”等形式,增加党群服务中心与他们的沟通交流,让他们意识到自己是被看见、被尊重的。

如今,我已习惯骑着那辆电动自行车上下班,没有汽车玻璃的阻挡,可以看到真实的街区情况。

