

# 他们用自己的努力 拼出了房子和更好的生活 闹市里的



# 无声 骑士

本报记者 陆遥 姚颖康

如果有一天,等待外卖的你,打给小哥的电话频频被挂断,你会抱怨甚至投诉吗?如果你会,请先等一等。或许,你遇到的是他——无声骑士。

如今,跑腿、送外卖,越来越成为听障人士就业的一大选择。他们的世界没有声音,却总穿梭在最喧嚣的街巷;他们不能通过声音与人沟通,却为你我传递着一日三餐;他们从没听见过一声“谢谢”,有时候却会因交流不畅收到客户的催单和投诉。

无声骑士,这个新型就业形态下的特殊群体,需要被听见,需要被看见。



两位无声骑士在用手语交流跑单情况

## 不怕苦愿意跑 他跑成“无声单王”

41岁的黄毅,是一位无声骑士,还是站点“单王”。

每天6点多,换上服装,戴好头盔和防晒面罩,黄毅骑着电动车出发了,一般要工作到晚上8点,三餐之间会稍微休息一会儿。

若不是跟着他跑单,你很难真切感受到被他轻描淡写带过的困难。

3岁那年,他因为一次高烧丧失了听力。15岁,从老家衢州来杭州读书,毕业后留在了这座城市。

他做过工厂流水线,也打过零工,2020年,他加入饿了么平台成为一名外卖骑士。现在的他日均配送60~80单,最多时能送一百多单,单量在站点名列前茅。

无声骑士成为“单王”,背后要付出怎样的努力?黄毅的回答是多花几倍的时间。

没有经验,他虚心请教——白天用手机与同事沟通,记下大家的经验,晚上回家再消化;路线不熟,他一遍遍跑现场——不能用语音导航,一直看手机地图又耽误时间,他就下班后继续去跑,摸到了许多小路近路;接单不多,他细心观察——打听订单较多的小区 and 集中的时间,逐渐形成了自己的一套“配送秘诀”。

为什么能成“单王”?他不怕苦、愿意跑。

黄毅的配送范围主要在大关小区周边,附近老小区较多,很多都没有电梯,他愿意跑;有时遇到商场和写字楼低楼层的订单,他也愿意爬楼,而不是等电梯。

做骑士3年,黄毅的体重从74公斤减到68公斤,皮肤也晒黑了不少。

黄毅所在团队负责人饶队长说:“团队一共有16位骑士,黄毅和大家相处得很融洽。有几次遇到投诉,我也会帮他打电话给平台申诉,只要判定他在配送中没有问题,平台就不会扣除费用。”

送餐中,有的顾客接过他的外卖,暖心地比出“OK”手势;有的商家会给他递上一杯水;有的顾客在得知情况后,撤销了投诉……哪怕是一个微笑,都会鼓励到黄毅,给他带来一天的好心情。



黄毅在取外卖订单

## 工作5年 有房有了女朋友

32岁的安徽六安人张金,做无声骑士已经5年。他把想对记者说的话写在纸上:“对我们来说,工作不好找,选择外卖主要是看中了收入高,想多点赚钱,改善生活。”

杭州手语姐姐无障碍交流服务中心手语老师吕育蔚说:“在听障人士的就业选择中,做外卖小哥属于薪水较高的行业。”

刚开始工作时,张金最担心安全问题。“做骑士讲究速度,但还是得安全第一。”他每次出发前,都会格外关注电动车后视镜角度对不对。

骑行在车水马龙的城市里,无声骑士面临的风险比健全人高得多。因为听不见车辆的声音,过马路时,需要特别集中注意力“眼观六路”。他身边的听障朋友里,曾经有人骑电动车时遇到车祸造成骨折。

通过送外卖,张金的生活渐渐稳定,也收获了甜蜜。他的黑底手机壳上是个卡通男孩的图案,旁边写着“男人就要多赚钱、多读书”。

“是女朋友送的。”他笑得有点羞涩。女朋友比张金小几岁,做电商设计。

5年工作,张金省吃俭用,在老家按揭买下一套面积119平方米的房子:“首付50万元,每个月还贷2700元。我的房贷上个月刚刚还完了。”

## 最担心投诉和差评 有时也会沮丧

一个个励志故事背后,无声骑士也有自己的烦恼和委屈。

“因为无法正常沟通,不时会收到催单和差评。”“如果遇到一个投诉的话,几小时辛苦可能就白费了。”

顾客打电话,无声骑士接不到;无声骑士发短信,顾客看不到……因为无法正常与顾客交流,误会也因此而生。投诉会直接影响收入。

无声骑士李易家有次正送单时接到了催单电话,他只能先把电话挂了,然后立马靠边停车,飞速打字向对方致歉,想把自己的特殊情况告诉对方。然而,信息还没打完,对方已取消订单。

黄晓琴是一位兼任带教老师的饿了么女骑士。入行以来,她接触过30多位无声骑士。曾有一位无声骑士找她倾诉,一天连收3个投诉,非常沮丧。“一单是因为超时,一单是因为汤洒了,还有一单是写字楼在楼下设置了外卖柜,但那边其实有一个侧面货梯可以上楼,小哥不熟悉情况,直接放在外卖柜就点了完成订单,被顾客投诉提前点击送达,挺委屈的。”

黄晓琴说,有足够证据的时候可以提出申诉。“比如很多投诉是因为外卖没有送到指定地点,大家会互相提示,养成每次都拍照并发送信息的送餐习惯。只要拿出图片证明东西已送达,这样的投诉就会被平台判定撤销。现在情况已经好了很多。”

## 给无声骑士 更多包容和关爱

来自浙江省残联的数据显示——截至2023年5月,全省听力残疾(包含一至四级)人中完成就业的为3.7万余名。其中有多少人从事外卖行业?由于外卖小哥具有较大流动性,准确数量较难统计。饿了么统计显示,该平台骑士中大约有超过3000名听障人士(包含一至四级)。

无声骑士的权益,该由谁来保障?

据浙江省残联教育就业部副部长严明介绍:“我省已出台支持平台骑士参加工伤保险政策。”《浙江省数字经济促进条例》规定“数字经济新业态从业人员通过互联网平台注册并接单,提供网约车、外卖或者快递等劳务的,平台经营者可以通过单险种参加工伤保险的形式为从业人员提供工伤保险待遇。平台经营者单险种参加工伤保险的,社会保险经办机构应当予以办理”。同时,根据省人社保厅等多部门发布的文件,作为灵活就业人员的无声骑士,依法缴纳社会保险费的,可按规定获得社保补贴。据了解,目前全省各地均已出台残疾人社会保险补贴相关政策。

越来越多的理解和关爱,也温暖着无声骑士。

黄毅说自己没有遥不可及的梦想,只有脚踏实地的努力。他和妻子有一个健康的女儿,即将上小学:“我希望一家人能抽出时间去内蒙古玩。蓝天、草原、骏马,一定很美。”