

# 我随“小哥”送外卖



宋成熟练地停稳电动车。



湖北日报全媒体记者与外卖小哥赵承军(右)一起送餐。



正在送快递的朱明。



张宝剑正在扫码换电池。



京东快递员马超。

“快递小哥”是新就业群体的代表,越是节假日越忙碌,被习近平总书记称为“勤劳的小蜜蜂”。春节临近,湖北日报六路记者和六位“小哥”一起穿街过巷送外卖,体验奔波、倾听心声、传递期盼。这是一次与奋斗同行的体验,也是一场向勤劳致敬的记录。年味正浓,让我们一起看见平凡中的光芒。

## “城市活地图”宋成： 路好走门好进送餐时间省一半

文/图 湖北日报全媒体记者 王孝武  
通讯员 赵坤 实习生 邱翰锦

在武汉南湖花园片区纵横交错的街巷里,35岁的外卖小哥宋成犹如一幅活地图,哪里有易堵路段,哪里有捷径可走,他一清二楚。

“他是我们心中的大神,在南湖没有他不知道的背街小巷,也没有他不知道的楼栋和门牌号,再难送的单子交给他,他都能按时完成。”宋成的同事姚宇轩说。

宋成真的有这么“神”吗?2月6日15时07分,宋成接到一个订单,要求外卖员到距驿站约1公里外的麦当劳取一份快餐,再送到离餐厅约1.3公里的南湖中央花园红杜里9栋。

接单后,宋成快速进行“三查三对”:查地址、查餐品、查备注,对姓名、对电话、对要求。“平台规定的送达时间是26分钟。这个餐厅和收货地址我很熟悉,可能会快一点。”宋成说。

15时07分,宋成从驿站出发,他没有走马路,而是从旁边的停车场穿行,这使他少走了一半的路程,并避开了两个红绿灯。尽管当天武汉街头的体感温度低至零摄氏度,寒风细雨让人倍感冰冷,但宋成似乎感觉不到,骑着电动车迎风飞驰,不到5分钟就抵达餐厅成功取餐。

“南湖中央花园小区共有24条道路,横向10条,纵向14条。小区分邻芳居、红杜里、碧云天、锦韵谷四个片区。红杜里9栋在小区东北角,紧邻平安路,从小区的北门进入最快。”宋成在小区的小径上穿梭,很快便来到9栋楼下。他熟练地停稳电动车,取出快餐飞奔上楼,将尚冒着热气的快餐送到了客户手里,此时是15时19分!宋成仅用了12分钟,不到平台规定时间的一半,“南湖活地图”名不虚传!

“现在很多社区对快递小哥都很友好,大多会直接放行。希望将来武汉所有社区都能这样,看到穿工装的外卖小哥直接放行,这会进一步提高我们的效率。”宋成说。

## “食安哨兵”赵承军： 让每一份年味安全送达

文/图 湖北日报全媒体记者 周三春  
通讯员 周逸雄

“今天因为有平台做促销,又是‘爆单’的一天!”2月6日,农历腊月十九日中午12时许,外卖小哥赵承军提着外卖稳步快走在武汉市汉阳区的汉商银座商场内。跟着赵承军送外卖,他向湖北日报全媒体记者提到最多的就是“安全”。他口中的“安全”,既指的是骑手在路上注意人身安全,也包括对食品安全的一份守护。

当外卖小哥近7年,赵承军是钟家村商圈淘宝闪购优选配送小队小队长。他说,年关将近,队里的外卖员少了近三分之一。这两天的送单量又特别大,是平时的两倍,有的同事一天要送100单以上。

“再忙,‘安全’二字也是第一位。”来到一店铺取餐的间隙,他说,“民以食为天,食以安为先。外卖员负责餐食的‘最后一公里’,责任不小。”

室外雨雪纷飞,骑上电动车前,他指了指保温箱说:“要当好这个‘舌尖上的哨兵’,其实就体现在细节处。”作为队长

和社区外卖小哥工作室主理人,赵承军要求队员们每天送餐前先擦拭保温箱,取餐前检查包装和封签是否完好,防止出现食品在配送中被污染现象。在路上,他还时常提醒飞奔而过的外卖员,骑车要慢一点,这样既能避免交通事故,也能确保餐品不洒漏。

“食品安全需要大家共同维护。”他清楚地记得,去年在一家餐馆取餐时,他发现厨师边炒菜边抽烟,赶紧上前提醒厨师,赢得了周边人的称赞和尊重。

赵承军介绍,如今各大外卖平台都与商家、市场监管部门有成熟的沟通机制。以淘宝闪购(原饿了么)平台为例,2017年起便联合监管部门推广后厨直播,并且于2025年7月启动“明厨亮灶2.0”推广计划。通过AI后厨巡检,显著提升商家食品安全管理能力。各平台的外卖小哥发现食品安全问题,也可以通过“随手拍”等形式反馈给相关部门。

“对于消费者也有建议。”赵承军细心地指出,不少人无法及时取餐,提出把外卖放在门口地上不可取。放一把椅子或者小凳子就能守护食品安全和健康卫生。

## “急救侠”张宝剑： 遍布城市的换电柜 让骑手不再焦虑

文/图 湖北日报全媒体记者 王际凯

“从前,我们半路上电动车电量耗尽,只能推车前行。如今,遍布城市的换电柜,已经成为我们外卖小哥的‘能量保障’。”

2月6日,在武汉市江汉区总工会区域性职工之家(爱心驿站),江汉区金雅公寓骑手驿站站长、淘宝闪购平台外卖员张宝剑对湖北日报全媒体记者说。

35岁的张宝剑是辽宁葫芦岛人,2008年入伍,曾服役于武警四川省总队,并参加汶川地震灾后重建工作。2010年退役后,他做过保安,2019年开始送外卖,曾是站点的“单王”。

2025年3月,张宝剑在送外卖途中,用便携式AED设备施救因车祸昏迷的七旬老人,被网友们称作“急救侠”,是“湖北五一劳动奖章”“湖北青年五四奖章”获得者。

张宝剑还记得,刚开始送外卖时,因为换电柜较少,他和同事经常碰到电动车“趴窝”的情况。张宝剑回忆,那时,他每跑50多公里就要返回站点充电。之后随着三镇街头换电柜的增多,曾经困扰广大骑手的“用电焦虑”没有了,大家

跑单更加从容。

记者看到,在江汉区总工会区域性职工之家(爱心驿站)门前就有一处换电柜。江汉区总工会协理员陈娟介绍,目前江汉区设置了77个工会爱心驿站,每个驿站方圆2公里内都设置了换电柜,外卖小哥平时在驿站休息的同时,也可以很方便地更换电池。

除了工会爱心驿站,骑手们在其他街巷换电是否方便?2月6日当天,记者跟随张宝剑从骑手驿站出发,随机寻找街头的换电柜。

在距离骑手驿站仅100多米的街边,我们找到几组换电柜。张宝剑将电池拆下,扫码打开换电柜,将旧电池塞进柜内充电,再取出充好电的电池装上车,整个过程不到两分钟。“像这样的换电柜,这条街上有好几个。随着换电更加便捷,我们站点的服务范围也越来越大,最远都能到黄陂区了。”张宝剑笑着说。

今年春节,张宝剑和许多同事一样,选择继续在武汉坚守。他说,万家团圆的日子,更需要外卖小哥奔行在城市的街巷,为市民提供暖心服务,“每当看到一张张笑脸、听到一句句‘辛苦了’,我们的心里也是暖的”。



外卖小哥唐帅(左)带湖北日报全媒体记者体验送单。

## “热心骑手”唐帅： 送餐途中20多次帮助同行

文/图 湖北日报全媒体记者 周寿江  
实习生 杜泽正昊

“在武汉送外卖这两年,路上帮过‘趴窝’的同行换电池,不下20次。”2月6日下午,冬雨暂歇,美团外卖小哥唐帅对湖北日报全媒体记者说。

当天,记者跟随唐帅,从武汉市洪山区卓刀泉街道区域性职工之家出发,体验送单。唐帅告诉记者,跑外卖途中互相搭把手,在这行很常见。“刚来武汉时,我有次送餐半路上车没电了,一位素不相识的外卖大哥专门载我去附近换电柜,换了电池又送我回来,当时心里暖暖的。”他说,从那以后,只要在路上看见有同行的电动车“趴窝”,他都会停下来帮一把。

正说着,一位骑手停靠在路边的电动车被碰倒。刚取完餐回来的唐帅快步上前,帮忙将车扶正。

25岁的唐帅,湖南衡阳人,大专毕业后选择来汉送外卖,如今已融入这座城市的节奏。“送外卖平常每月能挣六七千元,高峰期拼命跑,月收入能过万元,但确实有点累。”他坦言。

由于还没到晚餐高峰,接单系统派来的多是奶茶、咖啡。记者跟随体验的一个多小时里,唐帅完成了5单配送。其中,一单写字楼,当时闸机开着,不用刷卡不用刷脸唐帅直接就进去了;3单进了小区,有两个小区的保安主动帮忙刷开了门,另一个小区的门禁自动识别打开,一路顺畅。

不过他也提到,自己配送的片区里,有少数小区禁止所有电动车入内。“一视同仁,我觉得公平。不能接受的是那种只拦外卖车,其他电动车却可以进——那种感觉像被歧视一样。”小伙子说。

“充个电,喝下水,上个厕所,还有烘干机烘鞋机,冬天还有姜茶,很方便、很贴心。”唐帅还对卓刀泉街道区域性职工之家点赞不已。

采访中,唐帅还告诉记者,工作中最让他开心的,是收到顾客的一声“谢谢”或给一个好评。“那是对我们工作的认可。”谈及新年愿望,他笑了:“想多攒点钱,给老爸换部新手机。另外,自己现在还单着,希望新的一年能遇到合适的姑娘。”

## “治理先锋”朱明： 送餐路线就是公益路线

文/图 湖北日报全媒体记者 涂家骏  
通讯员 覃红梅

2月7日早上8时,寒风凛冽,武汉市东西湖区京东快递高桥营业部里,朱明已忙碌多时。分拣、装车,动作干净利落。“我是送外卖的,年底快递多,先到快递点搭把手。”2020年退伍后,朱明成为一名外卖骑手。如今春节旺季,他白天先在快递点支援,10时后再去跑外卖送单。

10时刚过,朱明骑车驶出站点不远,在吴家山田园街与六顺路交叉口,他忽然停下。前方有两个不起眼的路面坑洞。“刚骑过去颠了一下,差点失控,这要是晚上或者下雨天可太危险了。”他边说边掏出手机,拍照、录像,随后熟练地打开“江城云上驿站”小程序,上传信息,附上一句“希望及时修复”的建议。完成这一切,不过一分钟,他便拧动电门,赶往商家取餐。

“我们天天在路上,是城市的‘移动探头’。”朱明说,从2023年起,他和许多骑手便在送餐途中,顺手通过微信群反馈路面破损、消防通道堵塞等问题。

如今,这份“兼职”变得更高效率、更规范。通过专门的小程序,问题直达处理部门,响应速度飞快。朱明记得,去年12月的一个上午,他反馈某处路面坑洞

隐患,不到5分钟就收到了确认回复。第二天下午再次经过时,路面已然修补平整。“已经不觉得惊讶了,这种效率正在成为常态。”他笑着说。

他们的角色不止于“上报”。遇到突发火情或事故,朱明和同伴们常是首批发现者,会立即停车联系相关部门,或在安全前提下先行处置。

如何让零散的善意凝聚成更大力量?去年3月,他和同事组建了志愿服务队“江城骑士”;调到东西湖区后,他又牵头成立“临空港红旗志愿服务队”。目前,这支队伍已有30名骑手,不少人考取了红十字救护员证,随身携带急救包,成为城市中的“流动应急点”。

在2025年东西湖区职工技能大赛上,朱明提出新的建议,联动市场监管、消防等部门,赋予骑手们“食品安全监督员”“消防隐患排查员”等新角色,实现“配送路线就是巡逻路线,工作时间就是治理时间”。

寒风中,朱明再次拧动电门,驶向下一单的目的地。车轮滚滚向前,一份份外卖准时送达的同时,一条条城市“微痛点”也被悄然发现、迅速解决。骑手们正沿着每日穿梭的轨迹,编织着一条看不见却时刻在运转的城市“治理线”,持续传递着温暖。

## “赶时间的人”马超： 权益保障让我们放心跑安心干

文/图 湖北日报全媒体记者 龚雪  
实习生 吴美林

2月8日,日暮时分,湖北日报全媒体记者赶到位于武汉市武昌区荆南街19号的拼多多快递驿站,往来取投快递的居民络绎不绝。这家小店由38岁的快递员马超和妻子刘婷一起打理,这是他们从荆州来武汉打拼的第4个年头。

妻子主管店内运营,马超负责投递包裹,还有母亲帮衬,小店打理得井然有序。傍晚时分,正是投递快递的高峰时段。马超一身工装,黝黑的脸上满是被冬日寒风吹裂的小口子。

“快过年了,这几天包裹特别多,几乎没有休息时。”记者约了好几次,马超终于答应在傍晚见面。说不上两句,他就开始往车上搬运快递,走起路来还有点不太利索。马超告诉记者:“去年10月,在送快递途中下楼时不小心踩空摔倒了,忍着疼痛去就医时,医生诊断为跟骨、距骨骨折。”

经过及时处理,马超的脚无大碍,但得在家休养两个月。“没有工作,就没有收入来源,一家老小都指望着我呢。”马超

回忆,幸好当时妻子咨询了省总工会工作人员。两人查询后发现,此前,马超免费领取了湖北省总工会、中国职工保险互助会赠送的新就业形态劳动者专项意外伤害互助保障一份,保障期为一年。

“没想到,这次无心的操作,竟然在关键时刻起到了如此大的作用。”一手拎起一个大包裹,马超边走边跟记者说,“经过中国职工保险互助会湖北省办事处审核,可领取意外医疗互助金和意外伤残互助金共计近1800元。差不多一周,钱就打到我的银行卡上了,申领很方便。”

“送快递风里来雨里去,家人总是担心我的安全。”马超坦言,“有时赶时间,电动车一不小心就骑快了,父母和爱人总是叮嘱我慢点。”

“现在,针对我们新就业群体的社会保障网络是越来越密了,养老有社保、医疗有新农合,还有快递员专项保障措施,这些保障让我们放心跑安心干!”连着送了几家后,马超的额头开始冒汗。

夜幕降临,街灯次第亮起,装上满满一箱子包裹后,他骑上电动车又稳稳地出发了。