



湖北日报全媒体记者 方琳 张华

在城市缝隙,跑出属于自己的安稳节奏

在鄂州这座江边小城,40岁的潘慧文入行5年,她换过站点、跳过槽,却始终没有离开这个风里来雨里去的行业。从帮家里经营餐饮店,到如今穿梭街巷,她在日复一日的奔波中,跑出属于自己的安稳节奏。

2021年,餐饮行业的寒冬席卷而来,潘慧文婆婆苦心经营近20年的小店没能熬过,关门歇业,家庭重担瞬间压在丈夫身上,他转行成为外卖骑手,用日夜奔波撑起全家生计。

彼时35岁的潘慧文,不愿困于家庭,却因年龄门槛在职场屡屡碰壁。上初中的儿子、尚在幼儿园的儿媳,日常接送照料与家务琐事,让她在职业道路上分身乏术。满心焦虑与无力,成了那段日子最真实的底色。

看着丈夫跑外卖的时间相对自由,淡季还能请长假,潘慧文萌生了入行的念头。这个决定遭到丈夫的极力反对,在他眼里,外卖行业是糙爷们的战场:夏日烈日暴晒,皮肤通红;冬日寒风刺骨,手脚冻僵。风雨无阻的奔波,从来都不是一份轻松差事。但潘慧文骨子里的倔强,让她不愿向生活低头,她深知,唯有扛起一份收入,才能为家庭分担压力。拗不过她的坚持,丈夫最终妥协,带着她一起跑单,在陌生街巷里彼此照应。

初入行业,潘慧文便体会到困境:路线不熟,让她频频遭遇超时。不断复盘送单过程,在脑海中优化,成了那段日子里最寻常的片段。随着骑手增加,平台规则也在调整,既要求跑够单量,又限定在线时间。常常,她的工作时长会被拉长,10时上线,晚上8时许才拖

在外卖江湖,用八年打破性别偏见

“我们的站长是个女的吗?”这句戏谑的反问,是武汉市汉阳区江博社区美团洲头站骑手们,对40岁站长刘俊平最硬核的认可。在这个被汗水、风雨浸透的外卖江湖里,她以女性之身,撕开了一道性别偏见的口子。

上午9时40分,站点已然喧嚣起来。刘俊平端坐电脑前,目光如炬,指尖在键盘上翻飞,精准把控着每一位骑手的动线与每一张订单的流向。骑手们穿梭往来,借头盔、修电车、租电瓶、诉委屈,她应对自如,条理分明。

2017年底,这位从销售经理岗位上退下来的仙桃女人,本只想把骑手工作当作权宜之计。彼时的外卖行业,是男性的绝对主场,女骑手寥寥无几。当她顶着黄发、身着裙装、脚踩高跟鞋出现在面试现场时,面试官的质疑直白而刻薄,三遍追问:“你确定能干?很苦的。”

骨子里的硬气被彻底点燃。“为什么不干?”没有多余的争辩,她褪下精致装扮,换上工装,一头扎进日晒雨淋的奔波里。

入行数月,单量直冲站点前三;一月苦战,拿下“单王”勋章。光鲜背后,是常人难以承受的煎熬:定位模糊的订单,她靠多款导航死磕到底;恶劣天气撞上生理期,她咬牙硬扛,从未示弱。崩溃是家常便饭。

真正让她扎根的,是一次暴雨中的坚守。那次,青山区一处积水淹没了周围出行道路,居民生活受到影响。骑手们非常团结,克服困难,帮助被困居民运送物资。微光善举感染了刘俊平,这份工作不是简单的跑腿谋生,而是在城市运转的缝隙里,扛起一份沉甸甸的责任。

凭业绩上位,靠实力立足,在刘俊平的内心,这样的念头不断翻滚。从骑手到副站长,再到执掌百余人团队的站长,晋升之路步步生风,质疑也如影随形:女流之辈,能镇住场子吗?骑手在外受了委屈,她能扛事吗?

刘俊平出生于一个军人家庭,从小在部队长大,遇事更喜欢用行动证明自己。需要她担当的事情很快出现了。有位顾客每次点外卖都给骑手恶语差评,只为领平台

着疲惫的身体回家。马年春节,为攒下假期陪家人出游的费用,她硬是咬牙坚持,连跑了一个月,“日子就是这样,有苦才有甜,累点也值”。

最艰难的时光里,年幼的女儿成了她最柔软的铠甲。无人照料的周末,她只能带着女儿一起跑单。送高层电梯房的订单时,女儿总会陪着脚尖按住电梯开门键,帮妈妈节省几秒钟等待的时间。稚嫩的举动,让潘慧文在疲惫的奔波中,始终怀揣着坚持的勇气。

5年时光匆匆而过,潘慧文的生活早已步入正轨。儿子考上大学,女儿渐渐长大,她的收入稳定在每月5000元左右,跑赢了鄂州城区居民的人均月收入。时间的自由度让她既能兼顾工作,也能守好家庭的烟火气。她始终保持生活的仪式感,喜欢家里整洁有序,每逢节日便会准备一桌丰盛的饭菜,或是带着家人在家门口的景点闲逛。在她看来,家人闲坐、灯火可亲,便是她风雨兼程最坚实的底气。

行业的变化,也让潘慧文感受到了更多暖意。从最初的权益缺失,到如今跳槽至京东秒送后拥有五险一金,就医、养老有了保障,她的职业安全感不断提升,也见证着越来越多年轻女性走进这个行业:寒暑假体验生活的大学生、情侣搭档配送的年轻人……

“很累,但是心里有盼头。”潘慧文笑着说。在鄂州的街巷里,她骑着电动车穿梭前行,车轮碾过风雨,也碾过生活的坎坷,在平凡的奔波中,她守着一家人的安稳,把每一个平凡的日子,都过成充满希望的模样。

红包,骑手很委屈,一度想上门理论。刘俊平劝住骑手,带着骑手去证据独自去沟通,还报了警,终于给骑手讨回公道。这件事让骑手们对她有了新认识:有事真上。

更大的考验是2020年疫情期间。本来可以回家的她挺身而出,留守第一线,带着12名骑手,一边做志愿者,一边送单。别人忐忑不敢往医院跑,她第一个报名。印象最深的一回,团队4个人送餐到一家医院,负责接餐的医生隔着老远大声喊话,提醒他们迅速撤离,不要靠近。这些困难之时的守望相助,让她既心酸又感动。

在站点,她是管理者,更是知心大姐。骑手遇上无理刁难的顾客,她耐心安抚、细心开解;有位小伙子过年时不幸被骗,身无分文,她天天主动给他转生活费,支撑到他发工资;平日里,她还会记得大家的生日,组织聚餐、团建,让站点像家一样温暖。

同为女性,她对女骑手也格外关照。有位女生入职时才18岁,她常常提醒要好好吃饭,变天加衣服、带雨衣,细致到这位女生开玩笑喊她“妈”。“我会换位思考,不想让她们再吃我曾经吃过的苦。”她留意到,选择做骑手的年轻女性多把它当作暂时过渡,觉得好玩,既能赚钱又相对自由。三四十岁的女性则是为了兼顾家庭。

刘俊平现在管理的站点,有110多名骑手。她所在的美团平台,女骑手数量占比约6%;在全国站点管理岗位上,女性占比则超过30%,包括站长、副站长、站长助理等。女性沟通能力,能让她们在这个岗位上一展身手。

八年时光,她一心扑在工作上,离不开男人丈夫的理解与支持。“他很懂我,我们刚认识的时候,就把彼此的想法都说清楚了。”15岁的女儿留在仙桃老家,和她相处得如同朋友。今年寒假,女儿在电话里心疼地说:“妈妈,我来陪你吧。”一句话,让刘俊平感到无比温暖。

身后,是家人的无条件托举;身前,是烟火弥漫的城市江湖。

她说:“性别从来不是能力的枷锁。有能力,够担当,便有立足之地。”

上午9时40分,湖北鄂州一栋普通的居民楼里,潘慧文穿上荧光色的工装外套,戴上头盔,准备出门。头盔是京东配发的最小号,对身高1.58米、体型娇小的她来说,仍大了一圈,她在帽子里又加了一层薄薄的毛线帽。

下楼取了电动车,她登录平台,扫脸上线。等了半个多小时,第一单终于抢到——戴好防晒口罩,出发!

潘慧文是一名女骑手。越来越多的女性,正像她一样,汇入城市的大街小巷。

今年全国两会上,全国人大代表姚卓匀介绍,依托互联网平台就业的新业态劳动者中,女性占比已接近半数。《2025新蓝领人群洞察报告》显示,全国约1400万外卖骑手中,女骑手占比达到24.3%。

美团研究院印证了这一趋势:2022年至2024年,在该平台上获得收入的女骑手数量从51.7万人增长至70.1万人,两年增长了35.6%。

究竟是怎样的一群女性,选择拎起外卖箱?

# 拎起外卖箱,她们奔向万家烟火



李海艳和女儿夏欣雨参加“小哥助药”志愿服务。(湖北日报全媒体记者 杨干帆 摄)



刘俊平在站点。(湖北日报全媒体记者 张华 摄)



潘慧文在送单路上。(湖北日报全媒体记者 张华 摄)

## 被看见被听见 她们找寻微光

39岁的程秀婷是涪水美团平台的年度“闪电骑手”,于2020年入行。

她至今还记得初人行时的狼狈。手机导航里那个蓝色小箭头明明已指向目的地,商家却藏在一排屋子的尽头,连块灯箱招牌都没有。她来回兜了三圈,最终是循着炒菜声才找到门。老旧小区楼道宛如迷宫,单元号重复、错乱——她拎着餐盒爬上七楼,敲开门才发现走错了楼栋。有一年暴雨夜,她蹚过齐膝积水去送医药订单,浑身湿透,仍坚持跑完最后一单的热粥配送。那个背影被顾客拍下,登上了本地热搜。

身上的苦累尚能咬牙扛住,更让人难受的是委屈。千赶万赶将餐品送到顾客手中,却因几分钟的超时遭遇指责。“不像男骑手,转头就能放下,我总要难过很久。”潘慧文说,那些不被理解的瞬间,曾无数次让她在街头难过。

夏欣雨还遇到过这样的事:送餐明明核对无误、顺利送达,一小时后顾客却谎称未收到,她只能自掏腰包赔偿。钱是小事,那份委屈却让她忍不住哭了出来,母亲安慰了她好久。

几乎每位女骑手,都经历过这样不为人知的迷茫、压力与隐忧。

“现在女骑手越来越多了,从不合身的工装到无差别的派单,从夜间路线安排到基础安全保障——平台能不能考虑一下性别差异,多一些人性化操作?”时有女骑手在群里呼吁。

这些呼声并非无人倾听。全国两会期间,全国人大代表姚卓匀呼吁修订《女职工劳动保护特别规定》,尽早将新就业群体中的女性劳动者纳入法律保护范畴。这让李海艳等人感到心头一暖。

随着骑手增多,赛道愈发拥挤。潘慧文眼见同行做起短视频,也动了心,试图开辟新的可能。但精力有限,拍摄剪辑断断续续,不成气候。“除了跑单,真希望能有人教教我们,为以后的生活多做打算,多些选择。”

改变,正在悄然发生。李海艳看到了“湖北新兴学院”的招生信息,这所学院为新就业群体提供学历提升与技能认证服务,首批学员已入学,打开了职业上升的通道。

刘俊平在妇女节收到了平台的健康关怀:免费体检、卫生巾、暖宝宝。这些细微的暖意,是对女性生理需求的正视。

在相关部门的组织下,女骑手代表受邀与平台对话,关于重物标注、夜间安全等具体诉求得到了有效回应。她们的声音被听见。

而另一种“被看见”,来自文字的力量。北京女骑手王晚的《送外卖》,将车轮上的生活化作笔尖的叙事,为这个沉默的群体留下了专属的时代注脚。

春日里外卖淡季,夏欣雨可以放慢车速,让暖风拂过脸颊,看路边海棠盛放。她备考了教师资格证,对未来有了新的期许;也有了更多时间,去践行“助药”与帮扶同伴的初心。

那天送药归来,她与母亲李海艳并肩骑行,有说有笑汇入车流。她们在路上颠簸,承受着生活的重量;

她们也在路上发光,以坚韧与善意,照亮彼此,也照亮这个正在慢慢学会倾听与尊重的世界。

## 在穿行奔波中,扶一把有难处的人

春日午后,武汉市汉阳区玫瑰街的好药师大药房,23岁的夏欣雨推门而入,手里紧紧攥着一张医保卡,神色略显紧张。她此行是为一名重症患者代取药品。以往取药,都是去医院,这一次医院的药断供了,但药不能停,她只得来到定点药店。对药店取药的流程尚不熟悉,她显得有些手足无措。

就在这时,门再次被推开。一位同样穿着黄色骑手服、戴着头盔的中年女性走了进来,两人相视一笑——进来的是夏欣雨的母亲李海艳。

“不放心你,过来看看。”李海艳的语气里满是牵挂。

这是一对特殊的母女骑手。母亲李海艳入行5年,女儿夏欣雨也有2年跑单经历。

此前,夏欣雨是一名幼儿园教师,李海艳则在餐馆后厨忙碌。家庭的经济压力,让李海艳选择了时间相对灵活、收入尚可的骑手工作。5年间,她风雨兼程,不仅撑起了整个家,还带教了数百名新人骑手,成为站点里备受敬重的“师傅”。

曾经做幼师工作的夏欣雨一次偶然帮母亲代跑订单,穿梭在城市街巷间,看着沿途的风景,她的心情豁然开朗,由此萌生了转行的念头。渐渐地,她在骑手这份职业中找到了属于自己的空间。

去年6月,夏欣雨加入汉阳区“小哥助药”志愿项目,专门为行动不便的重症慢病老人送药。在社区工作者的指导下,她逐渐熟悉了医保卡识别、药品核对等流程,也在一次次送药中,见证了世间的冷暖与温情。

有一回,她接到了一项“助药”新任务:一位年迈母亲的女儿身患抑郁症,需要长期服药。那天上午,她先骑车赶到老人家家中取医保卡。那是一栋老旧的居民楼,爬上五层楼,她敲开门,屋内光线昏暗,老人颤巍巍地递过医保卡,满眼都是

歉意。夏欣雨接过药,转身又下楼,骑上车到老人女儿常去的医院,挂号、请医生开好处方,然后扎进药房窗口前长长的队伍里。一个多小时里,她站得腿发酸。取到药后,她又顾不上歇口气,骑车往回赶。当她气喘吁吁地把药递到老人手中,老人双手抖得厉害,眼眶一下子红了。“姑娘,你别走……”她转身回屋,抱出一大袋核桃,不由分说地塞进夏欣雨怀里。

那袋核桃沉甸甸的,每一颗都被擦得干干净净。夏欣雨捧着它,这一上午的奔波、排队站的酸疼,全化成了一股暖流——一种前所未有的温暖与满足感,在她心底悄然蔓延。

“我很开心,能帮到她们。”

此后,夏欣雨又担任了“小哥工作室”的主理人。每隔一段时间,总有新骑手围坐在桌旁,听她分享经验——怎么规避封号风险,怎么规划路线才能安全高效地送完每一单。

有几次,她注意到一位女骑手总是匆匆地来,又匆匆地走,脸上带着掩不住的疲惫。后来才知道,这位大姐独自抚养着三个孩子,最小的儿子刚上小学一年级,放学却只能自己回家,窝在家里等妈妈,连口热饭都吃不上。女骑手说这话时声音很轻,低着头,手指不停摩挲着车钥匙上的挂件:“有时候真想不干了,可是不干,孩子们怎么办?”

夏欣雨把这件事默默记在了心里。之后,她找到春晓社工的负责人,详细说了那位女骑手的情况。经过几番努力,大家终于达成一致,在寒暑假期间开设托管班,专门照顾这些困境骑手的孩子。消息传来那天,夏欣雨第一时间告诉了那位女骑手。大姐愣了好几分钟,眼眶泛红,半天只说出两个字:“谢谢。”

“大家互相扶持,把单跑好,把家兼顾好。”这是夏欣雨的心愿。