

申观察

本报见习记者 陈佳琳
实习生 李畅轩 廖浣汝

盛夏高温下午3时许,气温突破37℃。43岁快递小哥付文光收派完当天第140个快递,骑电动自行车返回位于静安区江宁路街道的顺丰速运网点。白色工作服早已被汗水浸透几回,他拿起随身携带的1.8升水壶,咕咚灌下一大口凉水。网店内,急速运转的风扇呼呼作响。停放在入口处的集卡车门敞开,一个个快递依次滚上传送带。快递小哥们整装待发,下一场“高温之战”即将打响。

这个夏天,高温蒸煮模式“超长待机”,一阵雨一阵晴的“开水天”成常态。对于户外骑手们而言,无疑是艰难的“烤”验。他们顶着毒辣的太阳与突袭的暴雨,“全副武装”地穿行于大街小巷,为城市生活提供基础保障。

面对骄阳似火,户外骑手们的真实工作状态如何?遇到了哪些困难,又邂逅了哪些温暖?在太阳的炙烤下奔波劳碌,他们有哪些期待与心声?记者实地走访观察。



▲ 不少餐饮店门口,有外卖小哥在接单
◀ 大热天,一些外卖小哥“全副武装”上路
本版摄影 记者 周馨

除了「烤验」骑手盼更多理解包容
大幅上升,午高峰的街头巷尾,外卖小哥成了一道城市风景线……
这个夏天,很多快递小哥已晒黑了一圈,随着饮料、冰品外卖单量

要在工作日的下午见到付文光,实非易事。他来自山东临沂,在上海从事快递行业已有18年,是网点里的“劳模”快递员。平日里,付文光和另外两名快递员按照班次负责江宁路周边区域的居民区、商务楼的快递收派工作,“我主要负责一栋29层的商务楼,偶尔也会跑跑居民区,每天收派件500件左右。”付文光的工作时间为每天清晨6时半开始。遇上高温,他的第一体感是——电动自行车坐垫变得很烫。为了防暑,他戴上白色的冰袖,还有装满水的1.8升水壶,“这是公

虽然滚滚热浪经久不退,但快递小哥都表示,现在是快递“淡季”,节日、节点较少,工作压力会轻一些。对于外卖小哥而言,却是一场“硬仗”。日前,某外卖平台发布的《2024夏季即时零售冰品酒饮消费洞察报告》显示,大暑前后饮料、冰品冷饮等外卖订单量同比增长超40%。在浦东新区金桥镇,饿了么金藏路站点内有100多名外卖骑手,负责配送周边65家连锁餐饮店的外卖订单。副站长田丹每天9时半到岗,“我跑过4年外卖,今年夏天气温确实比往年都高,上班路上还

火热之夏,户外骑手们穿行在街头巷尾的身影,绘成了一幅“热辣滚烫”的城市画卷。为了让其安度“烤验”,各方纷纷出谋划策,为他们送上“清凉”贴心的关怀。付文光注意到,在江宁路街道有不少户外职工爱心接力站开启夏季服务模式。一个工作日10时许,记者来到位于昌平路上的户外职工爱心接力站,一名外卖小哥正拎着两个外卖袋来到前台。“辛苦了,拿瓶水吧。”工作人员仇春秋主动递给小哥一瓶印有“户外工作者能量站”标识的矿

虽然温暖常在,日复一日的忙碌工作中也难免遇到摩擦纠纷。田丹记得,一个外卖小哥由于商家出餐速度过慢迟到了20分钟,顾客根本不听解释,劈头盖脸一顿指责。她还提到,很多顾客点完外卖后不再看手机,骑手派送时经常五六单,甚至10单一起送,配送时间紧张,如果联系不上顾客,就会陷入两难——原地等待,后面单子全要超时;若是不等,顾客一个电话打来,不马上送到就会被投诉。“在限时的情况下,希望顾客能关注外卖配送情况,

车垫变烫了 连快件上都有汗渍

司工会发的,人手一个。天气一热,出汗量实在太大,一天至少喝一到两壶。”令他庆幸的是,公司下发了四套工作服,每天都能换着穿。尽管有冰袖护身,付文光手臂上依旧出现“色差”。他尝试过戴面罩防晒,发现根本喘不过气,也没有涂防晒的习惯,“脸晒黑在所难免”。“相比往年夏天,今年尤其热,我已经黑了一圈。”另一位顺丰快递小哥樊中效也有相似的感受。32岁的他来自安

徽淮南,从事快递行业9年,也是网点的“扛把子”。去年还会穿上防晒衣、戴帽子,今年只是穿件短袖,再套件工作背心,连冰袖都戴不住,“出了汗不舒服就会脱掉”。不过,他会随身携带一条用来擦脸的毛巾,及时消暑解困。为了保持良好的工作状态,樊中效尽量劳逸结合,和太阳“躲猫猫”。作为9名快递员小组的组长,樊中效负责统筹南京西路威海路附近10余个居民区与商务楼的收派

件工作,每天上午6时半从网点出发派件,中午12时左右完成两轮收派件工作。“不能长时间在太阳底下暴晒,最热的时候就找地方吃饭休息,如果临时有快件,也会和顾客沟通一下。”同样来自安徽的快递小哥开松今年44岁,在上海圆通速递工作了8年,负责长宁区周家桥街道附近居民区共300多户的收派件工作,每日工作时间长达8至10小时。高温天,他习惯带上防暑药品,比如风油精和藿香正气水,“偶尔会有中暑现象,连快件上都会留下汗渍”。

午后是高峰 快递淡了外卖超旺

出现过全身无力、想吐的中暑现象”。站点周边分布着居民区、工厂与商务楼,田丹负责每日在后台给骑手派单。据她观察,这个夏天的外卖单量大幅上升,正常每天3000单,店铺活动日达4000单以上。以其中一家餐饮店为例,往常工作日仅有几十单,如今都超过100单。田丹说,站点内有两个“高峰”时间段,午高峰在11时至13时半,晚高峰在16时至20时。采访当天15时许,站点内外卖单量已超2000单。随着外卖单量攀升,站点

内的外卖骑手最多一天能跑100多单。个别骑手由于高温出现了不适甚至是呕吐,“一旦发现就会让骑手下线休息。”工作日15时许,静安区威海路附近,记者偶遇了几名外卖骑手躲在阴凉地里,保温箱里放着几瓶冰镇饮用水。他们一边大口喝水,一边盯着手机里的订单信息,随时处于“待命”状态。见到美团外卖小哥孙师傅时,他刚送完一单外卖,正等待着下一单配送。孙师傅从事外卖行业已有三四年,每天接单30至60

单左右。为了防暑,他采取了一系列严密的防护措施——长袖衬衣扣子系紧,戴上口罩遮挡脸部,头盔下压着一个鸭舌帽,还戴了一条手工制作的冰丝围脖。与孙师傅的全副武装相比,众包骑手付师傅显得经验不足——基本没有防晒措施,见到他时,黝黑的皮肤上已沁出密密的汗珠。付师傅入行半年多,这是他作为外卖员度过的第一个夏天。在户外工作时,他每天需要喝三四瓶冰水,再吃一些冰棍来消暑,平时也会根据单量情况自我调节,“扛不住高温的话,过了‘午高峰’就回家休息一下”。

备降温用品 各方贴心送上“清凉”

泉水。江宁路街道党群服务中心主任王燕介绍,站点嵌入党群服务中心,服务时间为8时半至20时半,每天会有近20名户外工作者光临。站内,摆放着冰箱和微波炉供户外工作者免费使用,还有矿泉水、盐汽水等饮品免费发放。“站内还设置了休憩点位,快递员、外卖员累了可以来歇歇脚、充充电。”除了来自街道的关怀,一些公司也想出“凉策”。顺丰速运片区经

理罗斌告诉记者,江宁路街道顺丰速运网点共有118名快递员。网点为员工准备了盐汽水、西瓜,还定期组织吃西瓜比赛。7月,公司工会下发了十滴水、龙虎人丹等防暑物资。“考虑到天气炎热,适时延长了快递员收派件的时间。”田丹说,饿了么站点给每一位外卖骑手准备了冰水和藿香正气水,提醒他们加一层防晒衣。过了高峰时段,会让外卖员轮流驻守在

门店,其余回家休息;开松则表示,除了防暑物资外,公司还按照《防暑降温措施管理办法》下发了每月500元至600元的高温津贴。在高温天,户外骑手们也邂逅了来自顾客的惊喜与温暖。付文光在居民区派件时,常会收到水果、饮料,甚至是牛奶;开松提到,一位上海阿姨还叮嘱他“辛苦了,注意身体”;田丹说,许多外卖员会在群里分享来自顾客的“善意”。“有位骑手外卖送到后,顾客直接给了他10元让他买水,挺感动的。”

偶尔有纠纷 希望大家相互理解

也对外卖小哥多些理解包容。”“天气炎热,工作状态和情绪有起伏波动很正常。”樊中效说,快递员之间也会互相帮助,就算遇到纠纷,也尽量按照顾客需求及时解决。开松坦言,遇到问题,往往是因为双方没有好好沟通,“希望大家换位思考,相互理解。”樊中效平时主要负责南京西路威海路附近某商务楼的派件工作,任务繁重。由于大楼有门禁,只能在

室外分拣快件,再通知顾客取件。气温升高,想休息时无处落脚,仅有两个电扇吹出热风相伴,这样的情况并不鲜见。“上海商务楼众多,希望能为户外骑手们开辟一个休息等待的空间,吹吹空调充充电。”付文光也提到,虽然附近有了许多可歇脚休憩的驿站,但突发不适或是需要短暂休整时,还是希望就近找方便的地点。他注意到,其他省市出现了连锁商户变身驿站

“分站”,不断延伸服务触角,骑手可以随时进店休息、补给,“希望上海也有类似举措,增加站点密度”。采访间隙,手机提醒声不断。不到半小时,付文光又收到了18个取件订单。网点外,一阵瓢泼大雨倾泻而下,他迅速切换至工作状态,披上雨衣,骑着电动自行车一头扎进雨幕里。雨幕里渐行渐远的背影与无数户外骑手在烈日下奔波的身影相互重叠。“做这一行,是为人民服务。不论酷暑严寒,都会坚守岗位。”付文光说。

