

二 忙碌的工作

芷江中路美团外卖工作站，简单装修的两间屋子，中间做了隔断，里间是顾心如和站长办公的房间，两台电脑上的系统平台实时显示着各个骑手的位置，架起的手机里微信群信息一直在突突地刷着屏，20余名聋人骑手不停地发进求助信息，“@”顾心如，请她帮忙打电话联系顾客。

这个站点共有23名聋人骑手，是美团站点中聋人骑手最多的一个，也是最早引入手语翻译的一个。

上午9时26分，年轻的女骑手孙精精往聋人骑手微信群里发了一条求助消息。

“理发店1号门店拍照发我。我在负一楼，没找到。”

顾心如第一时间看到消息，根据店名在网上找到了门店的照片，发到了群里。

“黑色门面，在室内。”顾心如说。

“门关着，进不了，还没开始营业。打电话叫顾客出来拿吧。”

“在打了。”顾心如回复。

“快点哈。”

“看到你了，顾客。”顾心如说。

“拿到了。”

从询问到完成订单，6分钟。

孙精精说，如果在以前，遇到这样的情况，就很着急，只能找路人或者邻居帮忙打电话，联系顾客出来。现在她可以第一时间发求助信息到群里，找手语翻译帮忙联系。

看起来这个工作不懂手语也能做，但其实聋人的文字表达和性格都有些特殊性，顾心如在学校与聋人接触较多，对他们的语序、语言习惯和行为方式更加熟悉。也有骑手不习惯发文字，就打视频电话给顾心如，这时她的手语优势更加明显。

三 追求的人生

聋人外卖骑手几年前就已经出现，但大多跑的是“众包”，就是通常理解的兼职跑单，时间自己安排，比较自由，不是一份固定的工作。去年，美团发布招聘聋人骑手的信息后，吸引不少人前来，有的从外地买火车票来了上海，河南、江西、四川的都有，最远的来自海南。

站点“单王”杨浩兵的满足，不仅仅来自送外卖带给他的成就感和收入，而是这份职业带给他的自由与快乐。

每天骑着车在无声世界里穿梭，他的思绪并没有被一条条送单路线锁定，而是随心地观察着路边的、店铺的、公园里形形色色的人，他喜欢看孩子无忧无虑奔跑的样子，看老人坐在路边休息的样子，看他们各式各样的穿着，看他们放松、思考或者空洞的表情。

他是河南禹州人，今年30岁，2019年来到上海，第一份工作是在迪士尼后厨配餐。此前，他在武汉肯德基工作过。对离开父母和家乡外出谋生，他从未有过害怕，虽然听不见，但可以靠眼睛和双手。

在迪士尼，他也邂逅了自己的爱情，并且开始为两人的未来打算。他想找一份收入更高的工作，攒够了钱和女友共同搭建一个属于自己的家。

2024年，他看手机时偶然发现聋人也可以送外卖，只要识字、会使用手机，会骑电瓶车就行。从迪士尼辞职，杨浩兵先做起了“众包”，兼职跑单，时间自己安排，比较自由。

和普通的外卖骑手一样，最初的困难都是找路，但他们更大的困难是无法用语言向路人询问。最难找的是上海的老旧小区，门牌隐蔽，街道巷弄结构复杂，如果一时难以找到，情急之下，口不能言，内心的焦急可想而知。那时候，他只能靠手机地图对有耐心的路人比画手势，一点点去摸索。第一次知道门牌之后，他就会用心观察周边的环境，努力记住位置。

做众包的7个月里，杨浩兵挺过了从事外卖行业最艰难的时期。这段时间里，女友默默地陪伴着他，牵挂着他的安全。他没有告诉父母，自己成了一名整天在街上跑的外卖员，做了几个月后，父母才知道此事，也没有阻拦，只是告诉他，要注意安全。

2024年10月，他加入美团芷江中路站点，成为一名专送骑手，才算真正稳定下来。

聋人骑手工作站 来了手语翻译



三 社会的支持

送餐过程中，杨浩兵和其他很多聋人骑手面对的顾客都非常友好，即使一开始有觉得服务不到位而生气的，在得知真相后，也都表示理解，甚至向骑手道歉。这都让杨浩兵和同事们觉得很温暖。

近几年，越来越多的残障人士加入外卖员行列，得到社会普遍关注，甚至在网上发起交流和讨论，不少人真实地分享了自己的经历和观点。

有网友说，叫外卖收到骑手发的短信，打电话过去问，对方却一声不吭，开始还以为是信号不好，但打了几次，电话接了，能听到户外的声音，外卖小哥却始终不说话。后来跑到拿外卖的地方，见到骑手，发现他只是拼命打手语，才知道是个聋人骑手，还觉得挺不好意思的。后来，她又遇到过聋人骑手，有的会先发短信说明情况，这样心里就提前有个准备。

也有人的体验感很差，因为与聋人骑手无法沟通，当他们找不到地方时，也没办法指路，这种“断线”对接的感觉确实令人很蒙。尤其有人曾碰到聋人骑手找不到地址，也没法交代清楚，就把餐挂到了让人感觉不适的地方。

还有人的评价是虽然体验不好，但还是给了一点打赏。“不是可怜，而是对他自食其力的赞同。聋人送外卖的困难程度，比想象中更加困难。”

■ 顾心如(站立者)与骑手交流

本报记者 姜燕

23岁的顾心如是一名手语翻译，去年应聘到一个新岗位，给聋人外卖骑手做手语翻译。这个职位，没有任何前辈能传授经验，只能凭借她以往和聋人接触时的积累，在工作中摸索前行。



▲ 杨浩兵(右三)在分享跑单经验
受访者供图



这些沟通不畅的现象在早两年更多，现在很多平台都有了AI辅助功能，骑手可以使用AI语音助手给顾客打电话。美团平台引入手语翻译后，更是大大疏通了聋人骑手与环境、顾客和公司的沟通通道。

四 热爱的落地

这个站点的聋人骑手上岗一两个月后，正在找工作的顾心如收到美团发来的邮件，通知她去面试。

顾心如去年才从南京特殊教育师范学院手语翻译专业毕业。对于她和同学们来说，找工作本来是一件挺难的事，因为从学长们的就业去向看，可选择的固定岗位比较少，仅有少量工厂会招收手语翻译，或者去特殊学校当老师，大部分是平时为一些公益组织的活动提供服务。美团骑手手语翻译的工作机会让她很意外，虽然实习时从未接触过，对工作内容也没有任何概念，但她还是果断回应，很快办理了入职手续。

当初选专业时，她出于好奇选了手语翻译，幸好社会文明的进步拥抱了她的好奇与热爱。

工作从看懂系统平台学起。站长谢国彪给了她很大帮助，在高强度工作下，她逐渐摸索出一套工作步骤和要领。除了帮助联系顾客，她还要及时帮助骑手找到门店，清除他们无法问路的障碍。她可以从电脑上看到骑手

的定位，帮助他们去找店铺或顾客地址周边一些显眼的地标图片，发到微信群里，帮助骑手找到入口。或者在后台地图上放大截图，标好箭头，发给骑手。

另一个最需要辅助的地方是有门禁的地方，骑手无法确定顾客在楼上是否已经给他们开门了，如果等了1分钟发现门一直没开，他们就会找顾心如帮忙打电话给顾客确认，或者告诉顾客餐放在了哪里。

五 骑手的难关

顾心如的工作场景不只在办公室，她也要经常出外勤。

聋人骑手在路上遇到交通事故，比如撞车、超速、闯红灯等，她就要及时与交警联系。因为聋人骑手们的思维方式通常比较简单，一般总是从自我的角度去考虑问题，又无法表达，对交警说的话也经常理解困难，相关法律也不够清楚。这时候，顾心如一般先和交警在电话里说明情况，问清原由后，能够远程处理的还好，如果骑手的情绪很激动，或者情况确实比较复杂，她就要尽快赶到现场，仔细地听双方描述后，再向骑手解释法律规定，配合交警办理相关手续。

每天上班，顾心如至少都是双线工作，一边开着电脑看后台，一边盯着微信群里的消息，不时帮骑手们给顾客拨打电话，同时还要接待到访的求职者或办理入职的聋人骑手，这基本上只有她能胜任。每一个接待过程都需要持续两三个小时，她需要打手语询问各种事项，最复杂的是银行卡、手机卡等信息。有时候，接待花了很多时间，但结果并不顺利。

这天上午10时左右，站点来了一位年轻的聋人女性，她符合入职条件，在入职信息录入完成后，她的家人突然打来电话，得知她准备当外卖骑手后，情绪激动，坚决反对。双方难以沟通，最后这名女子也只能抹着眼泪无奈离去。临走前，她让顾心如找了一张小纸片，在上面写了一句话：“如果找不到工作，就挣不到钱。我想靠自己挣钱，给女儿生活费、上学。”

顾心如和谢国彪看了很难过，但除了遗憾，也无能为力。

六 比画的青春

与普通骑手相比，聋人骑手也更容易突发心理状况。有时候晚上会突然发消息给顾心如说，感觉跑单有点难，跑不下去了。

聋人骑手关注的点比较简单，通常只能很直观地看着跑单量和收入多少，不大会去做更多的思考和分析。他们经常的困惑是“为什么别人能跑那么多，自己才能跑那么点，是不是自己的账号有问题，系统就是不给他们派单，等等”。特别是有的聋人骑手很倔强，无论怎么说，他们也很难改变想法。

发类似消息的聋人骑手，说想休息第二天就真的休息了，弹性空间非常小。所以，顾心如接到消息就要马上和他们联系，先手机上文字沟通，帮他们分析，是不是上线的地点不对，这个时间段更适合去哪一个位置上线，派单会更顺利。或者劝慰他们，还是新人，需要时间积累，慢慢单量就会起来。发现对方情绪实在差的，就打视频用手语沟通，实在不行了，就得想办法让他们到站点来一下。

有次晚上8时许，平台上突然跳出一个聋人骑手的离职申请，顾心如赶紧和他了解情况。原来是他在看到别的平台单数好像要多一些，收入要高不少。顾心如耐心地和他分析，让他看到背后的收入其实是差不多的，如果现在走了，平台的奖励拿不到，损失也非常大。劝说了很久，他才慢慢理解，平息了情绪，打消了离职的念头。

还有的时候，骑手觉得累了、苦了，想家了，顾心如就会和站里反映，给他们调休，让他们身心压力及时得到缓解。

虽然聋人身体上有不便，生活上也有更多掣肘，但就像那位求职却没有得到支持的年轻妈妈一样，他们也希望通过自己的双手给自己和家人创造一份美好的生活。

他们自强自立的精神感动了很多人，但他们能否顺利进入社会，取决于社会能为他们提供多少支撑。小顾和她的同事们为此不懈努力着，这样比比画画的青春，虽然少了很多和同龄人一起玩的时间，但顾心如觉得，很有意义。