

10月3日晚上8点半,海口国贸一横路,一家家餐饮店还在忙碌着。在江西瓦罐煨汤店里,正在吃饭的几个“小黄人”格外显眼。他们是美团外卖骑手,黄色的衣服是他们最明显的标志。瘦小、黝黑,再加上一头短发,云千桂是为数不多的女骑手之一。

“没有单的时候,才是我们的饭点。”饭没吃完,云千桂还是拿着手机等待接单。宵夜时间就要开始了。

手指一点,坐等美食。外卖行业的迅猛发展让吃饭变得越来越简单:客户下单,商户接单,骑手送餐。骑手们飞奔在商家和客户之间,在争分夺秒间解决了不少人的早餐、午餐、晚餐甚至宵夜。

“有单了!”刚吃完饭,云千桂看到平台派送了一个单,取餐点刚好是在她吃饭的这家店。这附近的小吃店一家挨着一家,清补凉、炸炸、套餐、粉粥面,一应俱全,是出餐较为集中的地方,骑手们也常常聚在这里等待订单。

几分钟后,店家打包备好的餐,云千桂确认单号后便放进保温箱,骑着电动车奔向目的地。

### 用心画出送餐“活地图”

相比刚到海口的样子,云千桂从容多了。

今年6月,刚过完24岁生日的云千桂从文昌来到海口。之前,她也仅仅来过海口6次。不认识路,云千桂就自己画地图,从主干线到小路再到巷子。如今,穿梭在各个商家、写字楼、小区之间,她已经成为上邦片区和国贸片区的“活地图”。

别看年纪不大,云千桂却是一名“老骑手”。

高中毕业后,云千桂在文昌发过传单、当过网管,19岁后就没再找家里要过一分钱。受母亲的影响,她知道人必须靠自己,干什么都得尽心尽力。她的母亲最多时曾同时打4份工。

2016年底,美团正在筹建文昌站点,得知招募消息的云千桂便利用自己的推销能力,干起了外卖推广。“那时候文昌还不时兴外卖,常常有人把我当骗子。”云千桂的较真劲儿来了,从学校、到网吧、到超市商场,她一个一个“攻破”。

2017年初,借着活动促销,文昌站点迎来了爆单,骑手严重不足,云千桂便借了朋友的电动车,转行做了骑手。第一天,她紧张得不知所措,“怕送餐超时,慌得很。”还好文城镇她熟,加上均单5元的工资,云千桂干劲十足。第一个月,她就挣到了4000元。“从没领过这么多钱,我马上就买了电动车,花了3150块。”对于电动车,云千桂很是爱惜,闲下来就会仔细擦洗。

就在做骑手的第四个月,因为避让前方急转弯的电动车,云千桂摔了,整个膝盖和小腿血淋淋的,脸也擦伤了好几处,到现在还留着疤。但第二天,一瘸一拐的她,还是送了25个单。“每个月不休假无迟到,全勤奖就有100块,如果不是动不了,那就去送餐。”云千桂说,即便是台风天,也照样出去跑。“天气恶劣的时候,就是我们的旺季。”她说,骑手们的淡旺季,是由天气决定的。天气太热或者下暴雨,人们不想出门,外卖订单也会多起来。

凭着出色的工作能力,云千桂从骑手逐渐成长为小组组长、培训部部长、文昌站副站长、城市讲师……但她还是觉得,做骑手更加开心自在,便在今年6月来到了海口,从零开始。几个月来,云千桂已经完成了3300单。

### 真诚沟通造就“零差评”骑手

更让云千桂骄傲的是,从当骑手以来,她没有一个差评,这并不容易。



二十四岁的云千桂因为身材娇小常被同行调侃『是否还在上高中』。

10月1日新中国成立70周年的国庆阅兵式上,一群外卖骑手迎来他们人生的高光时刻。群众游行队伍中走来13位美团外卖骑手,还有14名美团外卖骑手作为观礼嘉宾,出现在观礼台上。

“这是我们的骄傲!”作为海口4000多名美团外卖骑手中的一名女骑手,云千桂在电视上看到这一幕时,格外激动。

## 『95后』外卖女骑手云千桂:『拼命三娘』的送餐心路

文海南日报记者 赵优 图见习记者 封炼



取餐后的云千桂再次确认订单信息准备送餐。

有紧张时刻:取餐时,有时店家出餐晚了,云千桂会及时告知顾客,自己一定在出餐的第一时间送餐,积极争取谅解;有的餐单价比较高,云千桂担心餐被偷,总是背着保温箱送餐;送餐时,进小区大门要花时间,等电梯要花时间,等待顾客开门也要花时间,那一路,基本都是小跑的。

有尴尬时刻:有一次,云千桂将同一小区的两份餐送错了,接到顾客电话:“你送错餐了,但我着急上班,已经吃了。”没法调换,云千桂不得不和另外一位顾客商讨退差价,进行补偿;大部分时间,云千桂也只是看到顾客开门取餐时的一只手,但有次一位仅穿内裤的男生开门取餐,被门口的云千桂吓了一跳,“你怎么是女生?!”立刻躲到门后,让云千桂哭笑不得。

有暖心时刻:暴雨天气,正在担心订单超时的云千桂收到顾客信息“今天下雨,如果超时要扣钱,请加我微信,我把钱给你”;遇到停电,拿着21楼的订单,云千桂爬到16楼时,接到顾客电话“来电了,你快去坐电梯”。

在云千桂看来,外卖员与商家、客户是互利关系,虽然送餐中存在很多不确定性因素,但沟通是最重要的。她也曾遇到一个因为加班太久着急吃饭而发飙的顾客,但她一句“虽然你加班的样子很狼狈,但领工资的样子一定很帅”,瞬间化解了对方的怒气,博得一笑。

经常有人问她,女孩子送外卖,风吹日晒雨淋的,不怕晒黑吗?的确,云千桂的皮肤并不像同龄的女生那样白嫩,但她丝毫不在意,“就像螃蟹熟透会红一样,我属于被晒透的那种,但既然选择,就没什么不能承受的?”有人总是担心她的安全,也被她呵呵一笑回复到:“我也不敢违反交通规则,因为

我的电动车很贵。”

送完餐已经11点多了。上午10点到公司,到半夜才下班。上个月,她也只休息了一天。放下身体的疲惫时,玩抖音是她休闲时刻的乐趣。她平时的外卖骑手生活记录,已经吸引了3000多粉丝。下午三点的午餐、动手组装风扇、十几份套餐饭的沉甸甸的大单、客人不接电话的无奈以及女生都爱的自拍,都成为她记录生活、分享生活的素材。

这位同事称为“桂姐”的“拼命三娘”,也在思考未来。“要看自己要的是什么,工作能给你带来什么,我想,经验和人脉比工资更值钱。”云千桂并不满足于现状,她说,她还想去外面看看。



因为店家准备食物稍微推迟,取餐后的云千桂快步跑向自己的电动车。



云千桂将快餐送至订餐用户。