

# 跟着跑腿小哥去陪诊

王圣婴 周好雨

“接单时，我的时间是按分钟计算的。”5月17日中午，在北京市东城区东直门内大街的一家刀削面馆，我们见到了40岁的跑腿小哥王耀祥。“我是这家店的常客，有时候忙得顾不上吃饭，就来碗面对付一口。”当天上午，王耀祥已经骑着电动车奔波了4家医院，为不同的客户完成取药、挂号等服务。

吃过午饭，王耀祥打开手机，开始盘算下午的跑腿行程。“客户基本通过微信或电话找到我，和我讲清他们的代办需求。我会在办理的前一天将客户置顶，方便第二天联系。”接着，王耀祥向我们展示了他记录跑腿生活的视频和朋友圈。去网红店代购产品、去演唱会代排队、去国家图书馆帮客户找资料……跑腿需求五花八门，每一项都是“私人订制”。

王耀祥说，在他做跑腿服务的3年多时间里，医院陪诊的订单是最多的，也是最考验服务质量的。“过两天我会陪着一位外地来的先生去首都医科大学附属北京天坛医院做检查，你们可以跟着我体验一下。”王耀祥说。

5月19日早上5时，天蒙蒙亮，我们搭上王耀祥的白色轿车，一同去北京丰台站接一位从安徽亳州的鞠先生，他这次来北京是为了做术前检查。王耀祥解释说，由于检查需要早点排队，还是开车更快些，这个时段路上也不会堵车。“我来北京已经20多年，比起外地患者，我更清楚各大医院科室分布的情况，能带着患者少走点冤枉路。”王耀祥自信地说。

早上6时，王耀祥准时在出站口等候。他先是用微信询问了鞠先生的穿着，又将周围显眼的标识拍下来发给鞠先生。15分钟后，两人顺利会合，直奔天坛医院。

“我已经是第二次联系小王陪诊了。上次是女儿和我一起来的，小王带着我们找各个检查科室，省了很多时间。这次我一个人来，女儿不放心，还是帮我找了小王陪诊。”鞠先生对这项跑腿业务非常满意。

上午7时，一进入医院，王耀祥就拿出鞠先生的检查单，安排检查事项。“抽血、心电图、肌电图、CT，这4项检查，我们按这个顺序做速度最快，绝对不会影响您赶中午12点的火车。”报到取号、寻医问路等都不需要过问，鞠先生只需要坐在等待区等候检查，其他流程都由王耀祥来“跑”。

整个过程中，王耀祥对时间统筹十分有经验。“早上您没吃饭吧，先去抽血，抽完抓紧吃点东西。”王耀祥对鞠先生说。他首先帮鞠先生在报到机上签到，发现距离抽血还有一段时间，王耀祥趁这个间隙替鞠先生提交了尿检样本。在等待检查时，王耀祥安抚鞠先生：“这都是正常的术前检查，不要紧张。”在鞠先生做心电图期间，王耀祥又到楼下打印出了鞠先生上次检查的片子，并顺道帮其他2位客户修改了问诊的预约时间。

我们注意到，在王耀祥随身背着的黑色斜挎包中，装着许多卡片。“这些都是需要在北京医院定期抓药的患者寄存在我这里的，他们多半在外地，来回北京抓药太麻烦，就由我取药后帮忙邮寄。”自己的跑腿服务能给别人带来方便，被他人信任，这让王耀祥非常骄傲。

上午9时30分，所有检查完毕。考虑到鞠先生没有吃早饭，王耀祥到医院对面的早餐店买了豆浆和手抓饼，然后将鞠先生送回北京丰台站候车，路上不忘提醒鞠先生下次检查的时间。

忙完一切事项的王耀祥如释重负，第一时间给鞠先生的女儿发去微信语音：“您父亲我已经送到火车站了，请您放心。”随后，王耀祥按照提前商定的3小时陪诊收费标准，领取了鞠先生女儿转来的款项。

“对陪诊这项服务来说，要为客户节省时间，还需要想在客户的前面，提前问清一切注意事项。”王耀祥说，“做跑腿服务，最重要的是耐心、细心、责任心，这3点缺一不可。这是我做了3年多跑腿服务的切身体会。”

# 即时需求多 跑腿服务忙

叶子 周好雨 王圣婴



▲广东省深圳市，闪送骑手（左）将蛋糕交给客户。

新华社记者 毛思倩摄

## 服务场景多元，深入日常生活

“自己跑一趟太折腾，也不好麻烦别人送。”上周末，家住北京的王女士和家人一起出游，到了景点门口发现忘带遮阳伞，便在跑腿平台下单了帮送服务。“很快就送来了，方便又省事！”

与王女士的体验类似，随着跑腿服务的多元化发展和城市覆盖率的提升，跑腿服务的应用场景也越来越多，深入到广大居民的日常生活中。

据了解，跑腿服务主要为消费者提供同城取送、同城代购和帮办事三类服务。其中，同城取送是跑腿服务最主要的服务内容，包含取、送两种场景，取送物品包含餐饮、母婴用品、文件、药品、鲜花蛋糕等常用物品；同城代购则为消费者提供指定物品代购及配送服务，常见代购物品包括商超日用品、网红店餐饮、商场专柜商品、菜市场生鲜等；帮办事则以消费者个性化需求为主，帮助人们解决生活中各类需要帮忙的事情，如帮取号、代排队、取快递等。

从“送外卖”到“送万物”，消费者对跑腿代办服务的需求越来越个性化、多元化。如今，不少消费者创新使用跑腿服务：“帮忙拍张照片看看公园的花谢了没有”“帮忙拍张游客照，需要有一定摄影水平”……

一边是消费者多样化的需求，一边是数量庞大的跑腿服务提供者。记者了解到，目前市场上所提供的跑腿服务，可以按供应渠道的不同分为两类：跑腿平台提供的服务和定制跑腿服务。

平台上的跑腿骑手，需要与平台签约，他们既可以选择综合服务型线上平台开发的二级业务平台，如美团跑腿、饿了么跑腿等，也可以选择深耕同城配送的单一服务平台，如达达快送、闪送等。

平台骑手自选配送方式和跑腿范围，平台据此分派任务，并从每一单收益中抽取一定份额的佣金。得益于较为灵活的用工方式，不少跑腿平台企业通过众包方式在短时间内获得庞大从业人员，构建了较为广泛的服务网络，支撑开展大范围、高频次跑腿服务。

前闪送骑手杨先生告诉笔者，即时配送平台有自己的定价规则，一般而言，配送物品的类型和重量不同，价格就会有所区别。此外，开车和骑电动车配送的起步价是不一样的，开车送价格更高。

定制跑腿的从业人员通过运营个人账户，在不同社交平台进行宣传，从而达到吸引和积累客户的目的。王耀祥就是一个典型的“定制跑腿小哥”。他在微博、小红书、抖音、快手等平台均有账号，顾客就是从这些线上渠道联系他。

定制跑腿服务需要跑腿小哥亲自和客户一对一交流，根据客户的需求细节，采取“一事一议”的定价规则。电商的发展，让消费者养成了线上购买服务的习惯。对他们而言，跑腿服务也不应有地域限制，这就产生了异地代购、异地代办等需求。

“我之前接过一个送蛋糕的任务，在北京购买一个品牌的蛋糕，坐飞机送到广州。蛋糕价格1900块，来回路费一万块钱。”王耀祥说，“我常和顾客说，所有细节都可以商量，只要合法合规、合情合理，万事都可代办。”

## 不只追求速度，也要讲究温度

“张叔，您要的一斤猪肉和两斤青菜到了”“王阿姨，您要的药帮您买回来了”……在湖南湘潭，小伙徐海涛是远近闻名的“万能小哥”。从事跑腿服务的徐海涛认为，“快”是衡量跑腿服务质量的标准之一，跑腿小哥要成为城市的摆渡人，就要把即时服务的高效性做到位。为此，他花大半个月工资买了一辆超长续航的电瓶车。

的确，即时配送体验持续优化是跑腿服务受欢迎的一个重要原因。随着工作、生活节奏的加快，更多人愿意借助新服务形式提升工作和生活效率。

对于提供跑腿服务的平台企业而言，将商流、物流、信息流有机整合，通过优化资源配置，促进供需对接，能有效降低商户与消费者的搜寻成本，提升即时配送物流体验。

例如，顺丰同城将传统物流“收转运派”的过程转变为“收”和“派”的直取直送模式，结合前置仓布局，缩短配送半径，实现“平均1小时”全城送达。美团依托“超脑”配送系统，用户下单后，系统可自动完成订单匹配、路径规划和时间预估，为每份订单预估送达时间、指派合适骑手，并为骑手设计合适的取送路线，以保障消费者使用体验。

除了新模式、新技术的运用，服务类型也在不断细化。美团跑腿推出“专人直送”功能，即骑手全程只接送一单，以此来保障物品的送达时效和配送安全。达达快送上线汽车配送服务，主要针对鲜花、蛋糕等重点品类，相比于骑手骑电动车，汽车配送的平均配送时长能缩短20分钟。

随着跑腿服务范围逐渐向非标准化服务扩展，一些跑腿需求不再局限于效率层面，而是出现了延伸向精神需求的消费升级。

“让我印象最深刻的一个单子，是个陪诊单。其实说是陪诊，倒不如说是陪聊更准确。”跑腿小哥陈更告诉笔者，此前，一位老客户让他第二天早上5点到医院去，只为就医时陪他聊天。“乍一听很奇怪，但想想也可以理解，比起自己孤零零地等着就诊，谁不想有人陪着说说话、打发时间呢。”

有分析认为，对于人到中年、琐事缠身的儿女来说，联系一位跑腿小哥陪父母就诊，不单单是为父母购买了一份保障型服务，更是为自己购买了一种情感服务——一份缓解愧疚和担忧的心安。

“女儿34岁了，又要忙工作，又要照顾孩子，没办法总请假陪我来医院。幸亏在网络平台上看到了王耀祥陪诊的视频，了解到这项跑腿服务。”从安徽亳州

刚刚过去的母亲节、“5·20”等日子，有一项服务很火热——跑腿服务。不少消费者通过跑腿平台为母亲送鲜花、给情侣送礼物，获得了满意的服务体验。

近年来，随着消费者即时省需求的不断提升，跑腿服务勃然兴起。

来北京看病的鞠先生说，“还好有小王陪着，不然医院这么大，真是摸不到地方。还是找个陪诊好，不然孩子真不放心啊。”

王耀祥表示，时间长了，他和很多客户都处成了朋友。“干咱们跑腿这行，速度固然重要，服务的信誉、质量、温度，也很重要。”

## 发展持续向好，仍需多方发力

在首都经济贸易大学中国新就业形态研究中心主任张成刚看来，人们对效率的需求和移动互联网技术的日益成熟，创造出了“跑腿”服务的新形态。跑腿平台的优势，就是通过网络技术将许多零散的从业者组织起来，为消费者提供更加便捷、高效的服务。

“任何行业在其刚刚起步的时候，都有一个较大的需求缺口，因此能够在短期内获得快速增长。但这个时期一旦过去，就要面对如何长期稳定发展的问题。如何保障行业持续向好发展，需要各方思考。”张成刚表示。

事实上，近年来，相关政策举措相继出台，助力行业健康有序发展。例如，2021年8月，商务部等9部门印发的《商贸物流高质量发展专项行动计划（2021—2025年）》中提到，要完善前置仓配送、门店配送、即时配送、网订店取、自助提货等末端配送模式。2022年1月，国家发改委发布《“十四五”现代流通体系建设规划》提出，完善城市配送设施和县乡村快递物流配送体系，提升末端网络服务能力。

在政策支持之外，业内人士指出，作为新兴业态，跑腿经济迈向高质量发展，仍有赖于不断健全服务标准体系、加强服务质量检测评估。例如，增强跨部门联合监管力度，创新监管模式，充分发挥智慧监管、信用监管作用，不断促进服务规范化发展，营造公平有序竞争环境。

有分析认为，新一代消费者更加注重体验，他们对于跑腿服务往往有更多元、个性化的需求，希望跑腿能提供更加专业、可靠的服务。在这种背景下，多元化和专业化将是各品牌升级的重要方向，品牌方不仅要目光放在主流需求上，对于新一代消费者分散、个性的新兴需求，也应当提供更专业、多元的服务，进一步推动服务类型的横向延展。

张成刚表示，平台企业以及行业自身还应加强自律，在严格践行行业标准和规范、维护市场秩序、保障消费者合法权益的同时，持续发力提高配送效率和服务质量，在更好满足市场需求中壮大自己，实现跑腿经济高质量发展。从业者也应当提高自身服务质量和水平。

据了解，目前一、二线城市消费者已逐步形成购买跑腿服务的消费习惯，三、四线城市消费者正在逐渐习惯使用跑腿服务来享受生活便利。未来，随着本地生活服务业的快速发展和供需两侧的双向发力，跑腿服务将会进入更多人的日常生活。

## 链接

# 跑腿服务行业有哪些特征？

## 市场潜力大

艾媒咨询发布的《2022年中国跑腿经济市场洞察报告》显示，2021年中国跑腿经济市场规模达131亿元。随着消费者即时需求的持续增长，以及跑腿服务渗透率进一步提升，中国跑腿经济的发展空间将逐步扩大，预计2025年市场规模将达664亿元，2018年—2025年的年复合增长率为75.4%，跑腿经济市场潜力巨大。

## “急、忙、忘”需求多

临时急用、节约时间、出门忘带以及有同城送礼物、帮办事等个性化需求时，皆可通过跑腿服务满足。其中，“急、忙、忘”成为跑腿

服务的典型需求场景。数据显示，38.4%的消费者由于忘带物品，使用跑腿帮取送；37.3%的消费者使用跑腿帮买东西；此外，帮排队、送文件等需求也逐渐增多。从餐饮外卖到零售用品，再到取送、代购等服务需求，传统的生活消费方式正在发生变化，消费者对“万物到家”的即时性要求全面提升。

## 80、90后是消费主力军

在跑腿服务的典型消费者中，80、90后使用的频率较高，为跑腿消费的主力军。调研数据显示，26—30岁和31—40岁消费者使用跑腿的频率集中在每月使用1—4次和5—10次，比例合计均超过七成。有分析认为，这是因为青壮年

群体大多收入较高，消费理念更重品质、重体验，倾向于满足即时需求和个性化需求，因此对于具有快速、个性化特征的跑腿服务的接受意愿更高。

## 节日效应明显

受节日送礼物需求影响，春节、端午节、七夕节、中秋节等节日成为跑腿需求的高峰期。众多消费者通过跑腿服务来帮送礼物、帮办事，在重要节日传递心意。美团跑腿数据显示，在刚刚过去的母亲节，同城帮送的订单对比平日增长54%，帮送鲜花的订单对比母亲节前一天增长达366%。

（本报记者 叶子整理）



▲王耀祥帮鞠先生取检查影像资料。

王圣婴摄