

“您好，我是‘饿了么’‘蓝骑士’，这是您点的外卖，请收好。”这是外卖员田丹日常工作中说得最多的一句话。

今年34岁的田丹来自陕西省汉中市，是中国外卖平台“饿了么”上海地区的女骑手。因为穿戴蓝色工作服、佩戴蓝色头盔是“饿了么”平台外卖员的标志，因此，“饿了么”外卖员也被称为“蓝骑士”。此外，因为平时送外卖围绕社区，参加公益志愿服务守护社区，骑手们也被称作“社区侠”。

田丹是两个孩子的母亲，她的工作是进行远距离配送服务，每天骑着电动车穿梭在上海的大街小巷。她还是社区公益服务的积极

参与者。

2023年是田丹从事外卖工作的第三年，“努力做一只勤劳的小蜜蜂”是她的信条。4月27日，田丹被授予全国五一劳动奖章，她激动地说：“从来没想过，自己能穿着外卖工作服，走进庄严的人民大会堂。我好像在做梦一样，很兴奋也很紧张。”

作为一名外卖“蓝骑士”，田丹的日常工作是什么样的？又是什么原因，让她获得了中国劳动者的最高奖项——全国五一劳动奖章？日前，本报记者从北京赶赴上海，跟着田丹一起送外卖，用跟队式采访的方式，记录了这名普通外卖骑手平凡而精彩的故事。

努力做一只勤劳的小蜜蜂

跟着外卖骑手一起送外卖

本报记者 杨俊峰 文图



田丹正在确认顾客的订单信息。

“做一名城市里的‘轻骑兵’”

5月17日，上海浦东新区祝桥镇，天上淅淅沥沥地飘着小雨，虽已是初夏，但因为前两天降温的缘故，空气中弥漫着一股湿冷的感觉。

田丹在这里租了一间不到20平方米的单间。虽然面积不大，但是小小的房间里窗明几净，被田丹打理得干净整洁。临街的窗台上摆着一盆小花，旁边放着专属“饿了么”外卖骑手的蓝色安全帽。

早上9:30，田丹已经穿好标识自己外卖员身份的蓝色外套，下楼启动电动车，准备赶赴聚集地开始一天的工作。见雨有越下越大的趋势，她把自己的手机固定在电动车手把上，还在上面撑开了一把特制的黑色小伞。

“晴天遮阳，雨天挡雨。”见记者好奇，田丹笑着说。10:30是顾客下单高峰开始的时间，田丹要在那之前，赶到距离住所10公里远的川沙百联购物中心。

“外卖骑手们之所以会在大型商圈附近聚集，是因为离商家近才能更快接单。按照系统的规则，接单得在距离商家100米的范围内。”田丹说，“除此之外，大家聚在一起热闹，没单的时候还能聊聊天。”

田丹顶风冒雨，在渐渐多起来的车流和闪烁的交通信号灯之间快速通过。

10:20，田丹抵达百联购物中心，周围已经有骑手等候了。看到田丹来了，大家乐呵呵地跟她打着招呼。和大家一样，田丹拿出手机，打开“饿了么”骑手APP（手机应用程序）的接单界面，开始接单。

“根据配送方式不同，我们配送的订单有四种：众包单、优质单、团队单和同城单。”田丹说，众包单也叫小白单，是每个新入行的骑手都可以接的订单。众包单的好处是容易上手，谁都能接，主要是配送距离不超过3公里，同一方向接到其它订单的机会不多，费用较低。优质单就是优质商家发送的订单，这样的订单距离适中，单价较高，一般一单超过10元就是优质单。优质单骑手因为能力和日常表现，可以比其它种类的骑手接到更多的优质单。至于团队单，则是在一地区配送成熟的外卖员，如果愿意，可以申请承包城市里某一个片区的订单，成为该地区的外卖团团长。团长负责分配订单并召集骑手接单。田丹则是一名同城单骑手，同城单就是跑全城的骑手。“一般来说，订单距离在5公里以上。”田丹说，“同城单的好处是单价高，同时沿路还可以接到其它订单，不至于空跑，来回浪费时间。”田丹告诉记者，自己接到的最远一单跑一个来回要100多公里。

“饿了么”外卖平台实施积分评级制，从小白单开始，新入行的骑手通过接单数量、接单效率和用户好评率等指标不断积累自己的积分评级，评级越高，接到价格高的好订单机会越大，就是“钱多单好”。

“叮咚！”远处，一个年轻骑手收到了接到订单的手机提示，立刻风风火火骑上电动车赶赴商家取餐去了。

田丹说：“送外卖刚入门就跟打游戏一样，你要一层一层去解锁，跑到多少单之后，才能去接单价高一点的单子，看似很简单，其实也很需要技巧。”

田丹告诉记者，一个成熟的外卖骑手，首先要去规划一个自己常驻地区商圈的范围，然后还要知道在这个商圈里面，外卖配送高峰时间段选择往哪个方向配送，沿途才能接到更多的订单。

“送外卖，跑一个方向只送一单不划算。”田丹说，“像我跑外卖，首先选定一个方向。找好方向之后，只要我接了第一单，系统后台会根据我手订单的方向，分配沿路的订单给我。如果一个外卖员没有掌握这些技巧，一天到晚会跑得很吃力，还挣不到钱。”

在实践中锻炼，外卖员的成长速度很快，从一个“菜鸟”骑手成长为一个专业骑手只需半个月。“像我这样一开始不怎么认路的骑手，用了一个月时间成长为成熟骑手，已经算慢的了。”田丹说，10:30到14:00，16:00到20:00，这两个时间段是顾客下单的高峰期，也是外卖员最忙碌的时候。

“叮咚！”田丹的手机收到了今天的第一条接单通知。低头看了一眼订单详情，距离6.5公里，沿途餐厅不少，配送费用8元，田丹抬头对记者一笑：“来活了，走咯！”

从附近店里取了餐，小心翼翼地放到车后保温箱里，检查了一下自己的装备和电动车，戴好安全头盔，整理了一下雨衣，田丹开始了送餐的旅程。

雨越下越大，打在头盔和雨衣上发出噼里啪啦的声响，飞驰的车轮溅起水花，在川流不息的车流中，骑着电动车的田丹抛开雨幕，向前奔驰。呼呼作响的风吹起雨衣的下摆，在空中猎猎飞舞。田丹就像一名在战场上冲锋的骑兵，一往无前。



田丹正在配送外卖。

在车水马龙的都市中，在街头巷尾人们注意不到的地方，无数像田丹一样的外卖骑手，不惧寒暑，无畏风雨，用他们的汗水和辛劳为市民的生活带来了方便和温暖。

到达目的地后，田丹小心翼翼地保温箱中取出了餐食，在湿冷的空气中，餐食冒着丝丝热气，看到这一幕，田丹松了一口气，用身体护着它，快速向楼上跑去。

“您好女士，我是‘饿了么’‘蓝骑士’，这是您点的外卖，请收好。”“谢谢，您辛苦了。”“不客气。”

简单几句对话之后，田丹收到了APP上订单配送完成的提示，长舒一口气，开始了下一单的配送之旅。送单过程中，田丹还顺路接下了5单，算好时间，她依次上门取餐、配送、结单，所有流程一气呵成。

“相对于晴天，雨天更容易接单，因为大家都不愿意出门。”田丹笑着对记者说，“这就是我的工作，做一名城市里的‘轻骑兵’，穿行在城市的大街小巷中，满足大家的用餐需求。”

“孩子有救了，你是孩子的救命恩人！”

所有驾轻就熟的后来，都有一个微不足道的开始。

田丹的外卖配送之路，并没有一个华丽的开局。

几年前，田丹刚结婚就跟老公去深圳做过生意，“没赚钱，就回老家带娃了。”直到两年多前过年，在上海送外卖的哥哥回老家，给她看了收入截图，一天能挣四五百元钱，田丹心动了：“不就是骑车送东西，我闭着眼睛都行。”

然而，田丹不知道，自己还是想得简单了。

第一天送外卖，田丹遭遇了挫折。“我当时是个‘路痴’，去什么地方都看导航。导航一会叫我左拐，一会又叫我右拐，前面明明是一堵墙，它还让我直走。”

一个半小时的配送时间，田丹来回绕了十几圈没找到。只剩最后半小时就要超时了，田丹着急地回了好多路人，有的说向右，有的说直行，她都不知道该听谁的话了。

在路边，田丹看到一位大叔，心想他肯定很熟悉这里的环境，没想到在听到自己的求助后，大叔冷冷地说：“路都不认识，你送什么外卖！”

“他一句话，就把我那股兴冲冲的劲儿给打没了。”本就委屈的田丹，一下子绷不住了，坐在路边哭，掏出手机准备给顾客道歉。这单她不想送了，多少钱自己赔，准备收拾东西回家不干了。

然而，看着刚买的电瓶车，一单还没送

就回去，田丹有点不甘心。深呼吸了几口气，稳定住情绪，田丹向一个路过的外卖骑手求助。骑手耐心地给她指了指路，终于在最后10分钟内，田丹成功送到了自己的第一单。

对于外卖骑手而言，相比找路，更难应对的是别人的不理解。遭受顾客的指责和催促，是外卖员的家常便饭。

有的顾客刚下单没一会儿，就在APP里催单、发火。对此，田丹选择用不争气来应对。有的顾客脾气急，直接打电话来抱怨：“我都要饿死了，你怎么还不到！”田丹没说话，直到准时送到，她跟顾客解释一次送了四五单，必须一单一单挨个送。没等她说完，有的顾客就劈头盖脸地说：“没能力，你接那么多单干什么？”

“受委屈只是个别情况。”田丹说，“更多的时候，顾客让我越来越喜欢做外卖骑手。”田丹说，有一年7月，上海很热，在室外坐着不动都能热出一身汗。中午一个小伙子点了一大杯冰淇淋，虽然有保温袋，但送到那么远的地方，肯定化了，她打电话想赔偿小伙子，那边却说什么都不要，你什么时候送都可以，路上慢一点，不要着急。”有一次去老旧小区送单，没有电梯，田丹爬上楼后气喘吁吁、满头大汗，拿到餐的阿姨热心地拿出冰水给她喝。

人与人之间换位思考的共情和善良，让田丹越来越喜欢这份与人打交道的工作。

2022年3月底，“饿了么”开通了应急特



田丹刚刚送单成功，收到顾客的感谢信息。

送时间会晚，她打电话和下单者沟通，对方也能体谅。“听到他们跟你说一声‘没关系’‘谢谢’，或者能感受到我们奔波的那种不容易，我就觉得所做的一切都很值。”

“诚实劳动，每个人都可以改变自己、改变命运”

由于2022年在上海外卖行业认真负责的工作和出色的志愿服务，今年，外卖员田丹被授予全国五一劳动奖章。

“从来没想到，我能穿着外卖工作服，走进庄严的人民大会堂。从来没有想到会获得这么高的荣誉，我只是做了自己该做的事。”对于自己4月27日走进北京人民大会堂被授予全国五一劳动奖章的事儿，田丹这样说。

在领奖前，田丹认真地洗了头发、化了淡妆。她和另外几名获奖外卖骑手都决定穿着“蓝骑士”制服去领奖，“这份工作让我们特别自豪。”

直到现在，在跟记者聊起这段经历时，田丹仍感觉“不可思议”，她说，踏进人民大会堂的那一刻，原先没啥波动的心突然就很激动，“能到北京领这个奖，是一种荣誉，是国家对我和外卖员这个职业的认可。”

田丹说，一开始，自己不好意思跟别人说自己送外卖，怕人家嫌弃自己“没学历没本事”。后来在接单过程中，她发现骑手里面，有的弹吉他特别厉害，有的唱歌很好听，这么多优秀的人都在这个行业，让她渐渐喜欢并认可了这份职业。

让田丹更有荣誉感和归属感的，还有外卖员“社区侠”这个公益群体，身为“社区侠”的小伙伴们往往热心肠、人靠谱，不管是爱岗敬业、热心公益，还是工作中遇到突发情况及时施以援手，这些骑手们正奉献自己的力量，一起建设更好的社区。

现在，田丹会时不时在社交媒体上分享自己的外卖生活。“我没有想过，自己只是做着一项平凡的工作，会帮到这么多人，30多岁了，我找到了更大的价值感……做好自己的本职工作，踏实劳动，我更多的还是想给家人、给孩子做一个榜样。”

被授予全国五一劳动奖章后，田丹给骑手团队的管理人员发了自己的领奖照片，很快收到了回复：“诚实劳动，每个人都可以改变自己、改变命运，未来值得期待。”

虽然女性外卖骑手在300多万名“蓝骑士”中占比不到一成，但她们逐渐崭露头角。以“饿了么”平台为例，荣获全国五一劳动奖章的“蓝骑士”，过去两年每年均为1名，为女性；今年的获奖者为4名，其中两名是女性。

快速外卖行业拼的是速度和服务质量。在外卖配送中，女骑手体力上并不占优势，但女性通常耐心细致，让她们很快积攒了好口碑。田丹认为自己能在同行中脱颖而出，大概是自己更加“将心比心、急人所急”，“在这份工作中投入越多，收获也会越多。”

领取全国五一劳动奖章之后，田丹又荣获了“上海市青年五四奖章标兵”称号。

“妈妈你真厉害，都上光荣榜了！”在电视新闻中看到穿着外卖工作服站在台上领奖的妈妈，田丹的小女儿糖糖兴奋地说。

上小学二年级的糖糖，不会用特别丰富的词汇形容妈妈，但她知道，妈妈在做一件让她骄傲和值得学习的事情：“我妈妈是最棒的！”

制图：潘旭涛