

他们“不在乎别人定义,只想每天安稳在路上”

这一天,跟随外卖小哥“穿街过巷,连接人间烟火”

本报记者白佳丽、刘惟真、梁姊

在回答平台上有人提问:“有一个外卖骑手男友是什么体验?”

高分回答写道:“看着外面的骑手会觉得每个人都是他,体会他的心酸,怕下雨,怕突然变天,也怕他会接不到单,怕被顾客嫌弃送得太慢或者弄洒……”

这些担心,我们在接到外卖时是否想过?劳动节前夕,本报记者跟随天津市一名外卖小哥24小时,真实记录下了这份“穿过大街小巷,连接人间烟火”的工作。

“扣掉5.48元,等于白送一单”

做骑手一年多,彭辉比绝大多数人都熟悉这座城市。大到商场每层卖什么,小到最近的公厕在哪里,大幅广告上的房价来回看的次数多了,他都烂熟于心。但他又像隔着玻璃在看这座城市,“网红”店里常取送的甜点他从未尝过,桌游吧里的游戏他并不了解。为了省钱,奔波送餐后,他就“宅”在10平方米的老旧合租屋里。

早上9点,彭辉轻手轻脚起床,生怕吵醒另外三个同伴。前一天天津狂风大作、雨落不止,跑单近12个小时的他凌晨才睡下。

每月租金1200元的出租屋,位于寸土寸金的市中心。之所以住在这里,是为了接到更多订单,也是为了在单少时方便休息。他与另一位外卖骑手,以及两个怀揣着对大城市的向往前来借宿的朋友住在一起。

洗脸、刷牙、洗头,不到五分钟时间,彭辉就在逼仄的洗漱间完成了准备工作。镜子里,一张年轻的圆脸上留下了明显的口罩印记。“夏天没到就这么黑了。”他笑了笑,拿起手机、头盔,没吃早饭,就匆匆出了门。

暮春的天津,行人已开始换上单衣。彭辉跨上车,把带有油渍的蓝色薄羽绒外套裹紧了些。戴好头盔、打开App、刷脸上线,申报体温……一天的工作开始了。这辆电动摩托车,是每月360元价格从熟人那里租的。

等单时,25岁的彭辉讲起了自己的经历:出生在黑龙江一座小村庄;初中毕业后,辗转西安、大连,试过不少职业,梦想成为一名厨师;来天津后在餐厅学艺,去年受疫情影响离开了餐厅,加入了外卖骑手的队伍……

外卖骑手一般分为专送与众包两类。专送指的是配送站的全职骑手,定点上下班、接受系统派单,能拿底薪。而众包则相对自由,一人一车,底薪低、门槛低,可以自由抢单。彭辉属于后者。

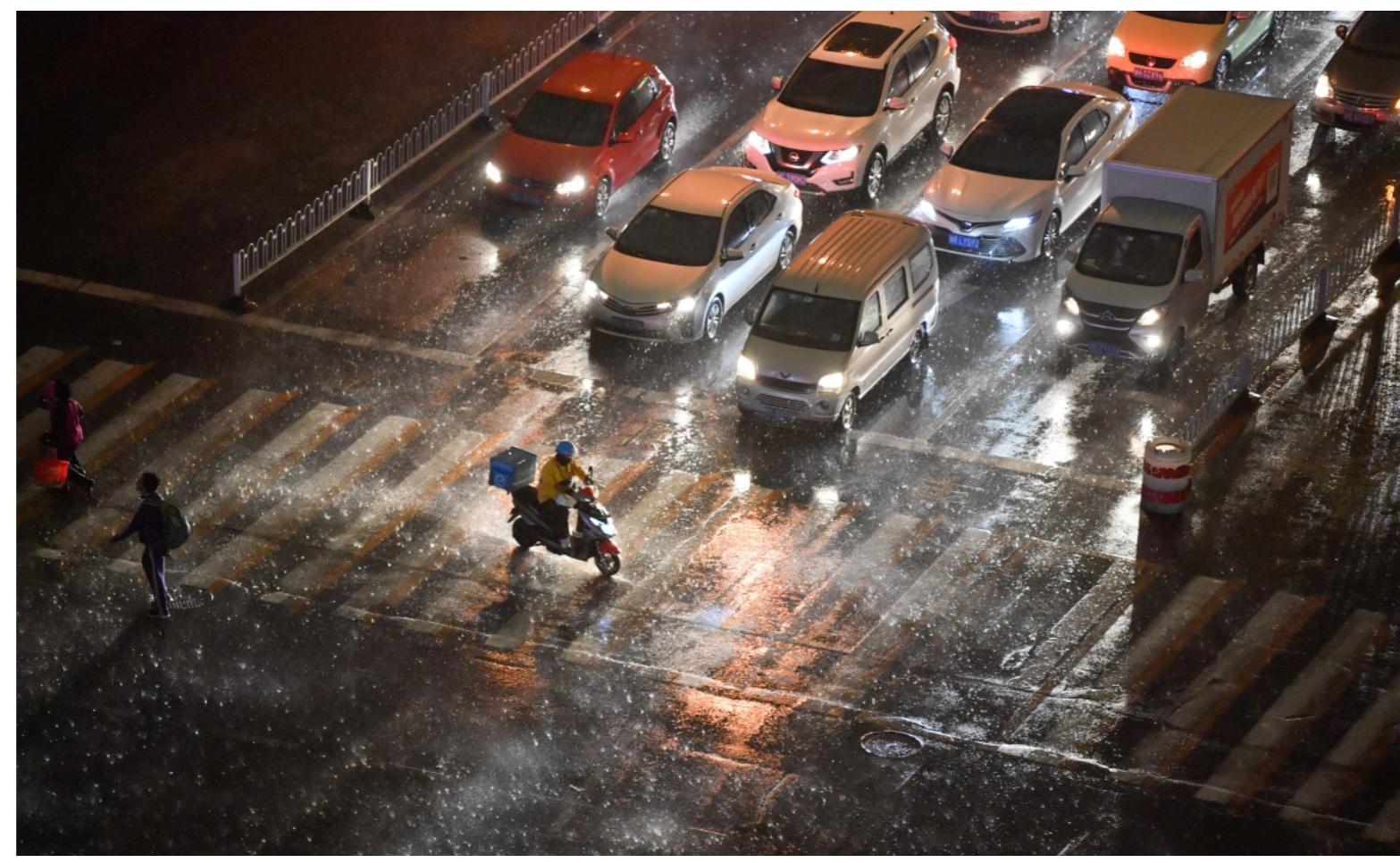
“也在饿了么团队里干过,单量稳定、片区固定,但各方面要求更严格,时间也不自由。所以干了几个月后,我和几个朋友都退出了团队。”他说。

他每半个月休息一天,每天大约跑40单,每单配送费用五六元左右,一月能赚6000多元。“不过平台的配送价格总在变,最近是淡季,配送费普遍不高。”他说。

“常有人说,我们拿命换钱,那是因为骑手有两‘怕’。”彭辉解释,头一怕就是超时,平台少则扣掉配送费的20%,多则扣掉80%。

他打开手机,给记者展示前一日晚上被扣钱的一单。

“昨天这家店铺‘爆单’了,我有三份订单都是它的,但出了两份餐后,第三份迟迟做不出来。”当时这家店铺被一群骑手围得水泄不通,彭辉只好先将前两单送往顾客家中,再赶忙返回取第三单,可紧赶慢赶,还是超了时,遭到顾客



4月15日晚,在天津市南开区,一位外卖骑手骑过马路。 本报记者孙凡越摄

客投诉,“扣掉5.48元,等于白送一单”。

第二怕差评。“为什么现在差评反而成了要挟骑手的手段?顾客有时备注要另带东西,没带就会给差评,店家超时我们也要‘背锅’,几单差评就要扣掉3元。”他委屈地说。

等待的每一秒都是煎熬

很快,彭辉接到了今天的首单。百度地图显示,驾车需要20分钟到达。一接到单,彭辉像换了个人,穿梭于人流密集的区域,驾轻就熟地飞奔。跟在后面的记者,心却提到了嗓子眼。从出发、取餐到送达,彭辉只用了30分钟,“这一单收入8元,如果送迟了,至少要被扣掉1.6元。除了快,没别的办法。”

临近午饭时间,平台上的外卖订单瞬间增多,彭辉又接下了离商家不远的一单。取餐后,他小心翼翼地将它装入保温箱,又开始飞驰而去。

不过,他遭遇了今天第一次出餐“堵车”——这家“网红店”外卖订单满满,他排队等待了五六分钟,才拿到了自己要配送的那份。普通人刷几条短视频就能度过的5分钟,对彭辉来说,每一秒都是煎熬。

“这家店员经常不理人,说话也不太客气。碰见脾气冲的骑手,有时还动起手来。”彭辉抱怨着。

为了赶上这两单的配送时间,彭辉明显又提了速,行人不多的小路口,他直到主干道红灯前才猛踩刹车。“一般小路的红灯我们都不等,可如果不是配送时间太紧,谁想闯红灯啊,也怕出事故。”他无奈地说。

很快,彭辉同时接下了8单。“这是我的极限,有些老到的骑手,手里同时能挂10单。”来不及再多说一句,彭辉看了一眼系统规划的路线,开始一家家取单,每次交接几乎都是一路

小跑。

取餐还算顺利,但送餐就没有那么容易,送完一单,彭辉就需要快速给下一单顾客打电话,确定放餐的位置,只有这样,才能节省几秒时间。8单结束,地图上被他画出了一个不规则的五角星,而记者已经像是跑了场长跑,汗流不止。

“一挂8单,那就一点闲工夫都没有,多等一秒都不能,一旦在一处耽误一两分钟,后面的就全赶不及了。”彭辉说,一次他因为等电梯时间久了点,剩下的4单都超了时。“最可怕的是超时多了会被限制接单,我就被限制过,还得去重新参加培训才能再接单,连着几天都没有收入。”

中午12点,天空飘起了雨,路人都在纷纷躲避,彭辉却盼着再下大点。“这样就会有恶劣天气补贴,每单能多赚1到10元不等,前天雨下得大,我5单就挣了70元左右。所以遇到沙尘暴、大雪、大雨我就疯狂跑,一天能赚几天的钱。”

穿雨衣送餐不便,彭辉就选择淋雨。但为了餐食不湿,停车后他用手护住外卖,迈开大步快速闪入写字楼。

乘上客梯后,麻烦又来了——坐电梯得刷卡。彭辉打电话给顾客,让帮忙在楼上按动电梯,可上下几次,电梯终究没停在顾客所在那一层。“电梯里没信号,只能干着急。”近10分钟后,餐食才被送到了指定楼层。

说话间又来了新订单。由于这一单时间较充裕,彭辉路过一处公厕时停了下来。在常跑的区域里,他记得几处公厕的位置。但为了减少上厕所的次数,彭辉几乎不喝水。

这一单的顾客住在小区7楼,没有电梯。彭辉拎起外卖,两阶两阶快速拾级而上,有些气喘吁吁。“有次停电,我爬了20多层呢!”爬楼,是对外卖骑手的重要考验之一,

“这也淘汰掉了很多年纪大的骑手。”

第二个送餐高峰,从下午5点开始。披着一天中最后一缕阳光,彭辉继续穿行在这座城市。

入夜,彭辉关上了自动派单模式,每天仅有7次拒绝派单的机会,他一般留在晚上用。

“车多,路黑,一着急就容易出事故。”彭辉说,一次他在郊区送外卖,路上突然蹿出一只黄鼠狼,吓得他差点摔倒。

华灯初上,彭辉今晚的订单都集中在五大道——天津著名的商业区。小洋楼亮起了灯,树影婆娑格外好看。他无心欣赏,一双眼睛不是在看路,就是在看手机。

彭辉接到了一个送到桌游吧的订单,完成交接后他有点疑惑地问记者:“现在年轻人好像挺流行玩桌游的,这是个啥?”听过记者的讲述,他显得有点落寞,“我从来都没玩过。”

只想安安稳稳在路上

彭辉的午饭,一般都是在家附近的一家板面馆解决。“平时很少吃早饭,等到下午两点左右订单少了就吃午饭,有时回家做,多数时候在这儿吃。”彭辉说,这家一碗面十块钱的小店,分量足又省钱,成了不少骑手的“食堂”。这顿饭后,他会撑到晚上12点再“补充能量”。每天吃饭的花销,彭辉都精打细算。

下午订单少时,彭辉或是在平日订单较多的商家门口静候,或是回出租屋休息,等待晚高峰的到来。闲下来的彭辉,和记者聊起了心里话,“在这里没几个朋友。”

哪家店出餐慢,哪个路口何时有交警站岗……聊起做骑手积累的经验,彭辉的话匣子开了。他说自己最喜欢送往酒店的订单,“不用上楼,放在楼下就能走。”而他最不愿意

送的是蛋糕。“一个蛋糕一百多块钱,车子稍微一颠就会坏,坏了就让我们赔,相当于一天白干。”

“有的骑手早晨5点多钟就出来跑,一跑到大半夜,一个月能赚一万多。”彭辉觉得自己还不够努力,“能干的都是三十多岁的,上有老下有小。我就自己一个人,爸妈种地够温饱,就希望我平平安安。”

彭辉细数平时最费钱的地方:“耳机是最常坏的,因为总要接打电话。还有就是数据线,送餐时候拔下来、接单时候插上去,插插拔拔一个月能用坏好几根。鞋子也容易破,捡便宜的买,经常一个月就穿坏了。”

提起五险一金,彭辉说,他也搞不清楚。不过接触的骑手多了,他也会担心自己的身体问题,“三十多岁的老骑手就落了一身的毛病,我现在雨天关节也会疼。”

几天前的一场暴雨中,有顾客看彭辉身上淋湿了,又没有雨具,就把家里的一次性雨衣送给了他,还帮他给手机套上了塑料壳,这让他感动了许久。“平时,顾客顶多就是说声谢谢,我已经很满足了。大多数人,就只是从门缝里伸出一只手。”

他没和父母说起过——去年送餐路上,他曾勇敢地救起了两名落水者。但因为还要继续送餐,救完人湿漉漉的他转头就继续上路,“接餐的顾客看到一身水的我,问也没问一句。”他有些失落。

可不管温情还是冷漠,彭辉从不怀疑自己工作的价值,甚至从中升华出了一种令人敬佩的豁达——“总有人抱怨我们的工作不受人尊重,但人只要有梦想就行。”他说。

为了梦想,彭辉正在努力。

前两天,他花900元“淘”来了一辆旧三轮车,打算送餐之余,支起摊子卖点炸串。

聊起即将开张的小买卖,他的语气里掩饰不住喜悦。“这就是为了我以后开店积累经验!”开店,开一个专做外卖的小店,是他的终极梦想。他咨询过,这至少需要8万元左右的投资,但他的积蓄还远远不够。

彭辉已经三年没有回家了。“想家但不能回去。”他解释,回家走亲访友容易把辛苦攒下来的钱花光,只好把想家的情绪藏在心里。平日,他最奢侈的享受就是和几个朋友喝顿小酒,吐吐苦水。他期待着有一天自己的账户上能有20万元,这样就可以回到家乡,买套楼房,娶妻生子。

指针指向晚上12点,城市已经睡着。彭辉把最后一单送达顾客家中,拖着疲惫回到出租屋。

给电动车的电池充上电,他瘫在床上翻看起了骑手群里的聊天记录,几个还没下工的老哥正在群里热火朝天地聊着今天的收入。

这个叫“万元户”的群里,一共有23名外卖骑手,群名代表了他们最大的心愿——希望每个月都能收入一万元以上。

枕着一天的疲惫,原本执意说留记者多聊一会儿的彭辉,却靠在床头打起了瞌睡。再天亮,他又将开始新一天的奔波。

这是彭辉职业生涯中普通的24小时,但是数百万名外卖骑手平凡的一天。

数据显示,仅去年一年,在美团外卖平台上获得收入的骑手就超过470万人,他们全年共送出了101亿笔餐饮外卖。

有专家总结,外卖骑手当下特征为“强吸引、弱契约、高监管、低反抗”。彭辉不在意别人对他的定义,他只想每天安安稳稳在路上。

材料不够“墓照”来凑,遗产继承为何频陷“自证循环”

本报记者周畅、吴慧珺

不久前,常住北京的刘畅(化名)请假回到安徽合肥,处理母亲存款等遗产事宜,过程却并不顺利。

公证处要求刘畅提供相关法律凭证来证明其外公外婆已经去世,但她无法证明“外公外婆是自己的外公外婆”,且无法提供墓碑照片走简便程序,只得先行离开。

银行则要求刘畅回母亲户籍所在地派出所,给银行开具证明才能查询资产。

最终,刘畅花了一天时间,只办成了母亲在一家银行的资产证明。

遗产继承“关卡重重”

由于法定继承遗产的第一顺序为配偶、子女、父母,即他们都享有继承权,办理继承手续时,上述人员均需到场,或提供放弃继承的凭证。

公证处工作人员表示,作为独生子女的刘畅,不能代表其外公外婆、父亲办理继承公证。刘畅表示外公外婆早已去世,父亲70多岁行动不便,也无法自行前来。因此,公证处提出,刘畅如要办理,需提供外公外婆死亡证明、逝者配偶因故无法到场放弃继承权的公证等相关凭证。

而在提供这些证明之前,刘畅要先证明“外公外婆是自己的外公外婆”。听闻此言,她十分为难,因其母亲结婚后与外公外婆早已不在一个户口本上,加之手头没有外公外婆的死亡证明,更无法提供相关法律凭证。

于是,公证处工作人员提出,要么去社区居委会走访提供证明,要么“去逝者档案所在单位查询档案信息证明其父母身份”。如果还不行,那就得到外公外婆坟前拍摄照片,提供“墓碑照片”走简便程序。

上述证明刘畅均无法立马提供,且由于地方风俗,外公外婆坟前目前也没有立碑,反复沟通过无果之下,她只能离开。

面对舆论质疑,中国银行保险监督管理委员会安徽监管局消保处处长陈默表示,出于保障存款安全、保护已故存款人及所有继承人利益的目的,银行在尽量为百姓提供便利的同时,必须采取足够的风险控制措施,在继承便利和保护存款安全之间寻求适当平衡,以防范道德风险和欺诈风险。

公证处方面表示,在无法提供法定死亡证明和亲属关系证明的情况下,要求提供墓碑照片,借以佐证死亡事实和亲属关系,这是业内公认的便民之举,这对于当事人而言较为简单,可进一步降低当事人举证负担。

对此,刘畅表示,她并非指责公证处的工作流程,也理解银行考虑资金安全的做法,只是作为一名从外地请假返乡办事的百姓,各种手续耗时长、各种证明办理之烦,让其倍感无力。

“数据跑路”频遇“拦路虎”

记者梳理发现,刘畅的经历并非个案,此前媒体就曾报道过多起,如:让年近七旬的老人为离世近百年的祖父母开“死亡证明”;证明“我爸是我爸”才能取病逝父亲的住房公积金余额;取遗产辗转花费多年……

随着老龄化社会的到来,需要处理的遗产事宜不在少数。

为何遗产继承办理如此复杂,业内人士分析认为主要有以下几点:

一是部门间数据尚未全面共享,旧信息未跟上新数据时代。如遗产继承中,即便子女出示户口本等信息,仅仅只能证明其是死者的继承人之一,而不能排除存在其他子女的情况。根据规定,需查阅配偶、子女、父母等多方面信息。

公证行业内部人员坦言,由于部门之间的数据尚未全面打通共享,为了保障全体继

承人的合法权益,只能通过法律证明文件和相关材料佐证。加上涉及祖辈的信息,在过去大多是纸质材料保存,信息缺失、没有上网的情况并不罕见,这都导致了通过身份证、户口本等难以证明的情况。

二是社会信用体系未完善,财产安全仍需证明保障。“在办理小额遗产继承和查询已故存款人存款业务的时候,按照监管规定,需要继承人提供可表明亲属关系的文件。个别情况继承人无法提供以上文件、也无法从相关部门处获得证明材料的,银行不具备判断亲属关系的能力,业务办理就会遇到困难。”陈默坦言。

三是银行及公证机构的延伸服务与人民群众的需求还存在差距。“不能就法律讲法律,法律要解决百姓实际问题,只要诉求是正当合理的,在百姓无助的情况下应考虑怎么解决,不能一味说办不了。”安徽省公证协会副会长、合肥徽元公证处主任孙晓龙说。

陈默认为,一些群众面临的遗产继承情形相对复杂,对于政策知晓度不够,不能完全理解办理过程的复杂性。群众和银行及公证机构之间,关于金融政策和服务方面信息的不对称,一定程度上影响了群众的获得感。

便利和安全“双赢”还需多久

前几年,深圳市福田区福田村一名女子不幸过世,女子家人希望提取她的遗产时,却遭遇难题。银行和公证处等部门要求开具女子死亡、未婚、未生育等多项证明,并列举了一张清单,然而有一些证明却被告知根本无法开具。

大数据时代,政务服务如何最大程度实现安全便捷地为百姓办事,是基层治理的必答题。孙晓龙认为,“放管服”改革需供给侧和需求侧两端发力,信息共享机制是重中之重,政府主管部门要发挥作用,减少信息的梗阻,尽快破除“数据孤岛”,实现全国职能部门数据的互通共享。

陕西省西安市莲湖区一位老人去世后,给尚在世的七旬老伴某留了一张有600元存款的银行卡。权某辗转多地无果,最后来到莲湖区公证处。公证员为他免费办理了继承权公证,第一时间出具了公证书。600元虽是一笔小数目,但却是夫妻之间最后的念想,该公证处的做法赢得了社会点赞。

陈默表示,在一些特殊、复杂的情形下,应提高服务意识,在取得相关遗产继承人理解的前提下,妥善协助办理遗产继承工作。