

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、梁婧

在问答平台上有人提问：“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，给记者展示前一日超时被扣钱的一单。

“昨天这家店铺‘爆单’了，我有三份订单都是它家的，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



4月15日傍晚，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整的五角星，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单都超时了。“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，一天能赚几千的钱。”

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七楼，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，树影婆娑下格外好看。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，他显得有些落寞，“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，一个月能赚一万多元。”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，这让他感动了很久。“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，彭辉还在努力。

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，这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，也无法提供相关法律凭证。

于是，公证处工作人员提出，要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，各种手续耗时之长、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。

二是社会信用体系不完善，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，银行不具备判别亲属关系的能力，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。”安徽省公证协会会长、合肥微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，政务及机构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仅某留了一张有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。