

车轮上的温度

——记“全国五一劳动奖章”获得者代冬祺

本刊记者 张想想 / 文

当淮北市的街头还笼罩在薄薄的晨雾里，代冬祺已经骑着电动车出了门。这座城市的黎明他比谁都熟悉，只不过现在，他不用再赶着去抢第一个订单，而是要去站点检查设备、准备早会和物资，迎接陆续到来的骑手们。

从一名普通的网约配送员到驻点副站长，再到全国五一劳动奖章的获得者，代冬祺用了七年时间。这七年，他的车轮碾过淮北的大街小巷，他的手机屏幕上跳出过无数个订单信息，他的耳朵里听过太多声“谢谢”和“不用谢”。在外卖骑手这个被称为“困在系统里”的行业里，代冬祺偏偏走出了一条带着温度的路。

“三段式沟通法”的诞生

时间回到2019年，那时的代冬祺和许多新人一样，以为送外卖不过是取餐、骑车、敲门三件事。真正跑起来才知道，每一单都可能变成一场“小型战役”。

入职第一天，他就赶上一场暴雨。道路湿滑，他在送餐途中连人带车摔了一跤，餐洒了，还被顾客埋怨。那天晚上，他浑身湿透地坐在出租屋里，问自己：还要不要干？短暂纠结后，他在笔记本上重重写下一行字：“要么别干，要干就得上心，就

算送外卖，也得送得像样儿！”这句朴素的话，成了他此后的职业信条。

比恶劣天气更磨人的是找地址。代冬祺负责的片区位于淮北老城区，许多小区定位模糊、单元牌年久缺失，被骑手们戏称为“迷宫”。客户催单的电话一个接一个，后台倒计时的数字像“催命符”。

面对“找路比送餐还难”的现实，代冬祺没有抱怨，而是自掏腰包，上网购买了一批单元牌。他利用送餐的间隙，一栋楼一栋楼地比对，一家一户地张贴。久而久之，不仅打通了老城区配送的“最后100米”，更引发了一场自发的“微更新”，越来越多网约配送员加入其中、接力补位。附近的居民们由衷感慨：“现在不仅外卖快了，连收发快递也方便多了。”

2020年和2021年，代冬祺所在的站点几乎每天都有差评和投诉。骑手们怨声载道，有的说是客户刁难，有的说系统不合理。代冬祺却开始悄悄地做一件事：每次遇到投诉或差评，他都会在当天晚上复盘，想到底哪里出了问题、哪里还能再改进。他给自己定下零差评、零失误、零事故的目标，改造三层保温箱，汤品加防震垫、主食配隔热板、冷饮放冰袋，尽可能让餐食保持最佳状态。

他还发现，绝大多数差评不是因为送得慢，而是沟通出了问题。客户不知道骑手在哪，骑手找不到客户又未及时反馈，双方都在焦躁中失去耐心。为此，他琢磨出了“三段式沟通法”：接单时报备、取餐时确认、送达前提醒。这些看似“笨拙”的坚持，让他连续五年保持服务“零差评”，被客户亲切地称为“最靠谱、最安心的配送员”。

2022年，已经成为小组组长的代冬祺，把“三段式沟通法”在小组里推广开来。看上去不过是一两句话的事，但真正执行起来，效果出人意料。那种被告知、被尊重的感觉，让很多原本可能要投诉的客户选择了谅解。曾经被差评和投诉困扰的站点，逐渐变成了零差评站点；代冬祺的“三段式沟通法”也成为站点新骑手培训的必修课。

外卖员不只是一个送餐的

外卖骑手这个身份，给了代冬祺一个特殊的角度去看这座城市。他知道哪个路口最容易堵车，知道哪家医院急诊门口停车最方便，也知道哪些商家的卫生不够好。他所在的片区有三家大医院，医院订单往往是医生点的加班餐或是病人的病号饭，这些人等不起。代冬祺要求自己 and 组里的骑

手，遇到医院的订单要优先配送。

2022年冬天，淮北遭遇罕见暴雪，路面结冰，车辆寸步难行。接到一份送往五号工地订单的代冬祺，解开外套把保温箱紧紧裹在怀里，徒步在冰雪里跋涉。脚踩进雪窝，裤腿冻成冰壳，睫毛挂满冰碴……1.5公里，他走了将近四十分钟。

当他用冻僵的双手把依然温热的餐食递到客户手中时，对方愣住了，连声说：“谢谢，辛苦了！进来喝杯热茶吧。”那一刻，代冬祺突然读懂了这份职业的价值：骑手送出的不只是餐食，更是城市的烟火，是陌生人的牵挂，是风雪里的温暖。

随着时间的推移，客户的暖心反馈越来越多：有人会在订单备注里写“下雨了骑手慢点骑”，有人会在三伏天给骑手递一瓶冰水。代冬祺把这些温暖一点点攒起来，变成了他坚持下去的动力。

配送路上，代冬祺还有一个特殊身份——城市流动监督员。他和同事们配合市场监管部门开展“随手拍”，取餐时发现店铺卫生不达标，或是看到小区存在安全隐患都会及时拍照上报，推动问题整改，为社区的安全、居民的健康添上一份保障。

2024年，代冬祺代表站点参加淮北市网约配送员技能大赛，白天跑单、夜晚苦学，拿了全市第一名。两个月后，他又以高分夺得安徽省技能大赛第一名，并获得了第八届全国职工职业技能大赛的入场券。

在西安的国赛赛场上，他与全国顶尖骑手同场竞技。“虽然没拿到理想名次，但那次经历让我真正读懂了工匠精神：平凡岗位，一样可以追求极致；普通劳动者，一样可以精益求精。”归来后，他把先进理念带回站点，带领团队优化服务流程、提升服务标准。

把站点经营成一个家

随着工作经验的积累，代冬祺迎来了职业生涯的转变——从一名普通骑手晋升为上海森成快递有限公司淮北第一分公司副站长，负责百余名骑手的站点运营。很多人觉得这是个好差事，不用风吹雨淋了。但代冬祺知道，责任比以前更重了。

骑手的时间相对灵活，可以自己安排，但站长不行。代冬祺每天早上九点到站点，晚上九点才离开，一天十二个小时守在岗位上。他要随时处理骑手们的突发情况，电话和消息像潮水一样涌来，没有一刻能闲下来。

采访当天，刚和下了早会的代冬祺聊了没一会儿，他的手机就响了——是一位新人骑手打来的语音，声音里带着明显的慌乱：“电话是空号，我找不到路了！”代冬祺迅速打开后台系统查看，又看了眼骑手发来的现场图片，立刻作出答复：“就从这个大药房旁边的小门进，里面有楼梯，位置比较隐蔽，上去找到对应的房间就可以。”电话那头连声道谢。新人找不到路、餐洒了、车坏了、客户投诉了、商家出餐慢了……所有这些问题最终都会汇聚到代冬祺这里，他要在第一时间作出判断和处置。

“一个人优秀不算优秀，一群人优秀才是真优秀。”代冬祺培训新人时常把这句话挂在嘴边。今年入职的新人周兰娟，是站里为数不多的女骑手之一。刚入行的时候，她连导航都看不明白，分不清东南西北，常常骑着骑着就迷路了。

每次打电话给代冬祺，他都会耐心指点：“周姐你看手机上的箭头，箭头指的方向就是你现在面朝的方向，你要朝着箭头指的那条路骑。”他用最笨的办法，一遍一遍教她认路。周兰

娟说，那段时间她几乎每天都打代冬祺的电话，有时候一天打好几个，代冬祺每次都会讲到她听懂为止。

更让周兰娟感动的是有一次发生碰撞事故，她连人带车摔在地上，膝盖和手掌都磨破了皮。她第一时间给代冬祺打电话，代冬祺问清楚位置，二话没说就骑车赶了过来，随后把她送到最近的医院，自己掏钱垫付了医药费。“很幸运在人行时就遇到代冬祺这样的站长，才能把这份工作坚持下来。”说这话的时候，周兰娟眼眶有点红。

这样的事情在代冬祺的站点里不是个例。他会记住每个骑手的大致情况：谁家有小孩要接，谁住得远需要早一点下班，谁最近家里有事状态不好要多关心一下。他像经营一个家一样经营着这个站点，让每个骑手都觉得背后有人撑着。

代冬祺说，外卖骑手这个群体流动性很大，很多人干几个月就走了，留下的往往是因为这份工作真的能帮到他们的生活。他想把这个站点做成一个能留住人的地方：“大家在这里不光能赚钱，还能觉得被当回事、被照顾到。”

就在前不久，代冬祺获得了“全国五一劳动奖章”，他依旧每天准时出现在站点，和骑手们一起守护城市烟火。在他心里，他代表的是整个外卖骑手群体，是那些还在路上奔波的年轻人，是这个新就业群体里每一个认真工作的人。

在淮北这座城市，代冬祺和他的骑手们每天要送出几千份外卖。每一份外卖后面，是一次问路、一次沟通、一次帮助、一次等待。骑手的车轮碾过城市的每一条街道，也在每一个订单里留下了属于普通劳动者的温度。□



欢迎扫码收听