

# 奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

## “切身感受到社会各界对骑手的关爱”

——记首都劳动奖章获得者、美团北京朝阳CBD团结湖站骑士长范铁明

□本报记者 刘欣欣 文/摄

作为外卖骑手，他主动学习钻研，总结送餐经验，7年多的时间送餐8万余份；作为平台“产品体验官”，他代表广大骑手发声，努力改善骑手配送体验和平台服务水平；作为骑手伙伴眼中的“老大哥”，他发挥示范作用，毫无保留地传授跑单“独门秘籍”；作为中国工会第十八次代表大会和北京市工会第十五次代表大会代表，他积极履职，收集整理骑手伙伴工作、生活中急难愁盼问题，及时向有关方面反映。他是美团北京朝阳CBD团结湖站骑士长范铁明。今年，他获得首都劳动奖章。

### 干一行爱一行 总结提炼送单规律

范铁明从事美团骑手工作已有7个年头，累计完成8万多单配送，每天骑行数百公里，无论风霜雨雪、酷暑严寒。“这是对自己负责，也是对工作负责。天气越是恶劣，顾客就越需要我们。”范铁明告诉记者。

“干一行就要爱一行。工作的首要目的不是赚钱，要了解工作的规律，只有认真钻研，工作才会顺利。”对于工作，范铁明有自己的坚持。

入职后，范铁明接到的第一单就因不熟悉路况、不了解大楼布局而导致配送严重超时。面对困境，他不等不靠，主动学习钻研。在详细了解自己负责的国贸商圈写字楼基本布局，并记录楼门朝向、停车区域、客梯货梯的使用时限等信息后，范铁明明确了顾客区域基本布局。随后，他又顺着APP上的热力地图详细了解商家集中区域的交通情况、订单集中店铺的具体位置和各大餐饮品牌店的出餐速度，并认真学习APP上的跑单流程和各项规



定。

就这样，在不断的实践中，范铁明总结出了一套自己的送单规律。凭借着送餐经验的不断积累，他的送单量日渐提升，两次被平台评选为“十佳产品体验官”。

“为了开设建议反馈通道，平台设立了‘产品体验官’，并由专人负责汇总、反馈、跟进，从而建立起骑手和平台产品侧之间的桥梁。”范铁明记得清楚，在平台“产品体验官”组建大会上，他作为代表发言，倡议各位“产品体验官”肩负起代表广大骑手群体发声的责任，努力改善骑手配送体验和平台服务水平。

在范铁明看来，“产品体验官”提出的问题一定要具有代表性，并能给出解决方案，使之能够实现用户、商家、骑手、平台的体验提升。依据这一原则，他提出了很多建议，并连续两年被评为“十佳产品体验官”。

“我们提出的若干个优化建议经采纳后，切实提升了平台的

服务水平，并使全国骑手从中受益。这让我们感受到了被认可的力量。”范铁明说。

### 发挥示范作用 传授跑单“独门秘籍”

骑上电动车，范铁明兢兢业业，跑出令同行羡慕的业绩；摘下头盔，作为平台“产品体验官”和乐跑骑士长，他也能发挥示范作用，毫无保留地传授跑单“独门秘籍”。遇到同事、同行，尤其是新手、女骑手、年纪大的骑手来讨教，他都热心分享，即便牺牲自己的休息时间，他也要言传身教。

刚入职的骑手抱怨接不到单，范铁明就把所在区域订单较多的时间段一一告知，并手把手教授制作跑单线路图；遇到新出台政策，他先研究清楚，再用通俗易懂的语言分享给同事们；新同事不认路，他亲自带着在路线上走一遍。如今，范铁明已经带了400多位徒弟，大家都亲切地称呼他为“范大哥”。

“跑单不是个简单事，怎么可能来送个外卖不动脑就能轻轻松松月入过万？”范铁明刷短视频时，发现不少人在问跑单累不累、难不难、挣不挣钱，自己能不能干、怎么干等问题，他索性学起制作短视频，从前期拍摄到写文案、剪辑都亲力亲为，通过分享自己的心得体会为新骑手解惑，也为遇到瓶颈的老骑手指路。

“其实，无论在哪个城市跑单、单子是多是少，跑单规律都是一样的。我念叨念叨，就是给大家抛个砖，谁听了觉得有点用，我的目的就达到了。”范铁明笑着说，“我发现视频只是希望能帮助到有需要的人。”

在工作之余，范铁明还报名参加了美团的“履约好讲师”大赛，并获得了两届“金话筒”奖。在他看来，骑手兄弟们不仅是竞争对手，更是共同进步的整体，目的都是更好地服务顾客。如果整个外卖骑手队伍都能提高工作能力及服务质量，顾客和市场的认可度也会提升。范铁明说，无论是传授经验，还是为其他骑手“救单”，他只是在用自己的方式做好本职工作，为外卖市场和骑手行业的发展贡献一份力量。

### 不断收获成长 感受各界的关心关爱

“这不仅是个人的荣誉，更是对外卖骑手的认可。”范铁明回忆说，2023年10月，他有幸参加中国工会十八大，那是他一辈子难忘的经历。

2023年，范铁明光荣地成为一名中共预备党员，并被评为全国“最美外卖配送员”。2024年2月，范铁明登上了央视龙年春晚舞台，参演合唱节目《看动画片

的我们长大了》，向亿万观众展现了一线劳动者风采。范铁明由衷地感叹，社会各界对外卖骑手的关心越来越多，对外卖骑手的付出越来越尊重，外卖骑手的干劲也越来越足了。

来自工会组织的关爱同样让范铁明感到温暖。在中国工会十八大上，范铁明作为代表提交了解决外卖配送“最后一公里”交付难点痛点的提案。该提案引起高度重视，在各方推动下，一批“骑手友好社区”落地，帮助解决了外卖骑手“进门难”的问题。

2023年底，在工会的指导下，美团召开了首次全国骑手恳谈会，范铁明作为骑手代表参会。会上，他提出的骑手普遍关心的问题，当场得到了企业的积极回应，让骑手们吃下“定心丸”。

“我还要为工会暖心驿站点赞。记得刚送外卖时，天冷天热找不到地方休息，吃饭也就路边随便应付几口。现在，工会在大街小巷建了驿站，使骑手们累了能歇脚、渴了能喝水、饿了能吃饭、手机能充电，广受骑手们欢迎。”范铁明说，自己和众多骑手实实在在感受到了“娘家人”的温暖。

更让范铁明充满干劲的是，在朝阳区总工会“新就业群体学历提升计划”的支持下，他于去年进入国家开放大学进行本科深造，可以利用跑单的碎片时间通过网络进行学习。同时，他身边也有越来越多的骑手在朝阳区总工会和美团平台的帮助下走进校园、提升能力。

“在外卖骑手这个岗位上，只要辛勤劳动、诚实劳动，就能通过劳动创造幸福，实现人生价值。”范铁明说，未来，他将继续把骑手这份职业干好，为千家万户服务好。

## 北京公交集团客四分公司驾驶员乔栋： 14年情满乘客出行路

□本报记者 盛丽 通讯员 王妍娇 / 文 通讯员 王荆晶 / 摄

“北医三院附近上下车老年人乘客较多。缓踩刹车，进出站要稳，等一等赶车的乘客……”说起94路的线路特点，北京公交集团客四分公司驾驶员乔栋如数家珍。“每隔两三个月我就会重新认一次线，了解沿线道路、商铺的变化情况。”认线这件事对乔栋来说，已经成了工作习惯。一有时间，他就会在下班后花两个小时坐着公交车去认线。

小到路边新开的水果店位置，大到人员密集的站点客流量，2万多字的工作记录书写着乔栋身为公交驾驶员的责任与担当。凭借14年的驾驶经验和无数次认线经历的积累，乔栋提炼出“三观察，三心，三主动”工作法：道路机动车动态观察，道路行人和非机动车动态观察，

车内乘客乘车状态勤观察；对待路况要静心，对待乘客要诚心，对待安全要恒心；乘客上车时主动问候，乘客需要时主动帮扶，乘客帮助自己要主动道谢。

遵循这个工作法，让乔栋实现了14年安全行车40万公里，并取得零违章、零事故、零投诉的骄人成绩。该工作法还在车队进行了推广，目前已成为车队驾驶员的学习样本。

14年如一日，乔栋会提前一个小时到岗，坚持认真例检，每天检查项目超10项。工作之余，他还向车队技术队长请教，掌握车辆基础性能，最大限度减少中途车事故，保障运营秩序。

“老年人腿脚不方便，他从来不急不躁，每次都等乘客扶好坐稳再起步……”一封封感谢信

纷至沓来，这是对乔栋驾驶工作最好的肯定。近5年，他陆续收到乘客表扬信件76件。

14年来，乔栋一直苦练技术、牢记多条线路特点，把每一次跨线运营当作一项重要任务来完成。多年下来，他逐渐成长为一位具备跨线路支援的“全能司机”。只要其他线路有需要，他随时都能顶岗上班，确保顺利完成任务。

“走，跟我跑一圈。要仔细观察线路特点，看看哪个地方容易窜出非机动车，哪个路口比较复杂，如果是你在开车该如何应对，回来给我讲一讲。”作为一名年轻的助理技师，乔栋32岁便开始带徒弟。他时常教导徒弟要多上路、勤思考，这样以后自己开车时遇到紧急情况才不会慌



张。除了在技术上倾囊相授，在思想上他也不断引导徒弟爱岗敬业、积极进取。

“工作没有最好，只有更好。只有把本职工作做实做细，才

得起乘客的信任。”乔栋表示，作为一名公交职工，他将继续坚守岗位，在日复一日的“迎来送往”中将优质服务一站站传递，用心温暖每位乘客的出行路。