

# 相伴无声，他们用力奔跑的样子真美

聋人情侣骑手张培和王正林带着对未来美好生活的憧憬奔波在岛城的大街小巷



人物讲述

2800公里，这是青岛到拉萨的直线距离，也是外卖骑手张培一个月内骑电动车驶过青岛大街小巷的里程。每当就餐时间临近，忙碌的除了餐饮商家，还有在门外翘首以盼的外卖骑手。骑车穿梭在茫茫人海和车水马龙中，城市嘈杂、热闹，然而这些却与张培无关。

与其他外卖骑手不同，张培的世界没有声音，仿佛处于真空。城市里的外卖骑手随处可见，他们在一声声“您好，您的外卖已送达”中摁下一个又一个确认键，而张培只能发出这样的提醒：“当前是沟通障碍骑士，仅支持在线联系。感谢理解。”作为岛城第一对聋人情侣骑手，张培和男友王正林互相鼓励，用心、用力，在这个城市中奔忙。他们互相取暖，也接受着这座城市带给他们的温暖。



王正林(左)和张培一起直播。

## 特殊“单王”

11月16日中午11点半，李村乐客城附近的一家炸肉店内，老板李文刚的手机响起提示音：“骑手已接单……”李文刚迅速将一份外卖打包好放在一边。几分钟后，一阵急促的刹车声从店门口传来。一位穿着骑手工装，个头不高、圆脸微胖的女外卖员急匆匆跑进店里。没等李文刚开口问单号，她便将手机递到李文刚眼前，只见屏幕上写着：“您好，我是聋人骑手，不方便讲话。我的取单号是69。”这名女骑手就是张培，今年39岁。在男性占据绝对优势的外卖骑手中，张培堪称“传奇”，除了因为她是名女骑手，还因为她的世界寂静无声。

正值用餐高峰时间段，送完这一单，没等张培喘口气，手机又跳出下一单信息。张培立即点击接单，骑上电动车，匆匆而去。很多外卖骑手对她的评价是：拼命张姐，胆大细心。

从李村到中韩5公里多的路程，张培的电动车骑出了“爷们”的速度与激情，仅用了10多分钟便抵达一家专卖黄焖鸡米饭的餐馆。餐馆里人声鼎沸，张培轻车熟路地走向后厨门口，桌子上整齐摆着

十几份外卖。见到张培，老板娘用手指在桌上某处圈了一下，示意她取餐的位置。张培心领神会，一一翻看外卖袋，核对上面记录的顾客手机号码。没找到自己要取的袋子后，她匆匆返回前台，冲着一名服务员举起手机，想给他看屏幕上的订单编号。可她连举几次，都没有引起服务员的注意。这时，一名外卖骑手走过张培身旁，冲着后厨喊道：“我的餐号是145！”服务员马上拿出一份外卖交给他。如此简单的交流，张培却无法做到。

张培两岁半时，因发高烧误用抗生素，她的世界从此被按下了“静音键”。2000年从聋校毕业后，张培当过女工，做过酒店服务员。2017年，张培与在街头摆摊卖煎饼果子的王正林偶遇。看到王正林的摊位上摆着“听障人士”的标牌，张培上前跟他交流起来。这一“聊”，张培发现两人同是聋校毕业的校友。久而久之，两人渐渐成为情侣。2018年年初，张培和王正林携手加入送餐行业，成为岛城第一对聋人情侣外卖骑手。4年来，张培已经派送了将近4万份外卖，而收到的差评和投诉率仅不到0.3%。王正林也十分努力勤快。两个人迅速在岛城外卖骑手圈打响了知名度，双双成为“单王”。他们每天平均能接40多单，最多的时候达到近百单。到了旺季，张培每个月能挣1万多元。

## 有口难言

“还要多久送到？”“还没到吗……”顾客的催单有时让普通外卖骑手也难以招架，对王正林和张培来说，更是“有口难言”。

从事外卖行业，两人面临最大的挑战就是与顾客的沟通。外卖平台推出了AI语音电话，辅助聋哑人与顾客沟通。但顾客有时候一听到电话中传来AI语音，还以为是广告，会立刻挂掉。这时他们只能再继续打，一直等到对方进行对话后，再发送文本信息。此外，AI语音电话的“翻译”时常出错。王正林给记者举例，“顾客问‘我的外卖到哪里了？’AI转译的文字却是‘我的外卖拿回来去’。”这时就需要重新进行沟通。王正林说，尽管自己打字的速度有了明显提升，但当顾客没有及时回复或填错地址，需要与顾客反复沟通时，经常导致超时、差评。有一次，商家出餐慢，导致王正林送餐晚了。他骑着电动车一路疾驰，顾客打来电话询问，他只能挂掉。对方再打来，他又挂掉。结果餐还没送到，投诉先到了。收到一次投诉，会被扣掉50元。最初几个月，王正林被投诉了10多次。后来，他有了经验，接到订单后，先打一下顾客的电话然后挂掉，紧接着把提前编辑好的短信发过去，提醒对方：“您好！我是聋人送餐



张培画的手绘地图。

员，听不见、不能说，给你带来的不便，请谅解。如果你要联系我，请你发短信给我，谢谢。”

王正林和张培在一次次“吃亏”的经历中，找到了自己的“送餐秘诀”。他们的手机里储存着应对各种突发状况的模板短信：“商家出餐慢，可能会有延时，请耐心等待，谢谢！”“地址是否准确？”“你好，我是聋人送餐员。外卖挂门上了，祝你用餐愉快……”近40条模板短信几乎涵盖了王正林和张培需要与顾客沟通的方方面面。

## 手绘地图

以前，为了应对送餐迟到的情况，王正林和张培设计过留言卡片向用户表示歉意：“您好，我是一名聋人骑手，不好意思给您送晚了，非常抱歉！祝您用餐愉快！”后来，他俩放弃了这个做法，因为他们不想以自己特殊的身份来博取同情。尤其是张培，果敢干练的她是个自尊心很强的人。

“别人弄不懂我的意思，着急的时候谁也帮不上忙。”张培通过微信文字告诉记者，3年前，有一次眼看送餐即将超时，她在店里翻来覆去没找到要取的餐。她朝几名店员打手势，并发出含混的声音。“多少号？”店员问道。张培又重复了一次，店员依旧没有听懂。张培急得满头大汗，用各种手势表达意思。当她最终拿到外卖，小跑离开时，看见几名店员对着她指指点点。旁边的一名外卖员后来告诉她，他们说的是：“听不见，还送什么外卖！”

张培在送餐初期，因为对配送区域不熟悉，第一个月仅因送餐超时就被罚了近500元。虽然站点体

## 特殊的“纪念品”

不多的时候，两人会凑在一起休息，王正林喜欢半躺在电动车上，刷自己在快手上注册的账号直播。好几次，等王正林抬起头来，张培已经不见人影了。起初王正林还会打电话找张培，后来不用问就知道，张培准是又接单了。

“虽然辛苦，但她从来没有畏惧过。”王正林说，两人已经开坏了两辆电动车，用废了四五个头盔。王正林笑着表示，这几个头盔一直存在家里，对他俩来说，这是一份值得珍藏的“纪念品”。

幕后

延伸

## 他们的短信模板，句句都在用力生活

