

“关怀功能”为听障骑手护航

岛城越来越多的听障人士加入外卖行业 外卖平台采用“电子沟通卡”设置多种话术模板



“聋人骑士”群的骑手通过手语交流。



闪送员孙冰给顾客送单。

无声骑士

记者探访

据统计,目前我国听障人士约有2780万人。听力的丧失让他们们的世界陷入了无声,但他们也渴望被听见,渴望得到更多的理解和尊重。在青岛,有一群像王正林、张培一样的听障人士,在用积极乐观的人生态度努力奔跑。他们为这座城市付出的同时,也在接受着这座城市给予的爱。

聋人骑手组建“团队”

随着王正林和张培在岛城外卖圈小有名气,不少像他们一样的听障人士也加入到这一行业里。霍宗生和几位聋人是王正林在临沂旅游时认识的。几个人建了一个微信群,大家会向他求助送外卖时遇到的各种问题,也会分享讨论送外卖的情况;谁手上有来不及送的单,群友们会相互帮忙。久而久之,群里的朋友越来越多,如今王正林的“聋人骑士”群已经有三四十人。大家一起组建了一支聋人外卖众包团队,既能共同提高收入,又能相互依靠。

接受采访的当天,送完最后一单,王正林和张培打开手机翻阅后台。王正林看到客户的暖心留言,“今天送餐的师傅是一位特殊的聋人骑手,给您好评,谢谢您。”“大哥的态度很好,骑手令人尊敬。”王正林仔细回复着每一条留言并表示感谢。而此时的张培正视频连线自己的小妹妹,展示今天接了多少单、领了多少奖励。看着张培满足的样子,王正林迅速打开手机相机抓拍了一张照片,转发进了“聋人骑士”群。为工作忙碌一天的群成员们,回复了各种开心的表情包。看着群里欢快的气氛,王正林也留下了一个满足的微笑。

平台开发“关怀功能”

来自饿了么平台2021年的年终数据显示,已有超过3000位听障人士在平台上获得收入。“饿了么”外卖平台青岛大区负责人逯仲胜告诉记者:“近几年,为了支持、保护听障骑手的工作,‘饿了么’平台上线了听障骑手关怀功能,让听障人群跑单越来越便捷。”逯仲胜介绍,听

障骑手主要通过短信文字交流,为了方便快速沟通,平台在骑手接单软件内置了“电子沟通卡”,针对普通送达、超时送达、问路、取餐等不同配送场景,设置了多种话术模板。骑手可以在取餐时直接出示沟通卡给商户看,在送餐时复制相关话术模板,编辑信息发送给消费者。比如,“因为听力/言语障碍我无法用言语沟通,您的外卖已经到了,请您核对订单。”这一功能目前已经试用近半年,听障骑手可以在客户端上传证件进行认证,认证通过后就能使用板块内为听障骑手研发的送餐关怀功能。逯仲胜表示:“目前‘听障骑手关怀功能’还在不断完善中,还将继续征集听障骑手使用过程中反馈的意见和建议,有针对性地进行优化,为听障骑手减少障碍。”

在外卖骑手应聘时的跑单培训中,行驶安全是最为重要的一环。逯仲胜说:“听障骑手的听力损失程度有不同的等级,平台会根据他们的听障程度安排不同的工种。比如如果是极重度听力损失,会优先安排行政、调度等室内工作。如果是中轻度听力损失,可以辨别声源方向的,我们会建议佩戴听辅设备送单。”

此外,记者了解到,更多听障骑手优化功能也会逐步上线。例如,当订单是听障骑手配送时,消费者会收到APP推送、系统短信或电话推送:“当前配送为语障人士,无法使用电话沟通。”提示消费者使用短信或在线联系骑手。针对骑手在跑单过程中遇到的意外情况,如消费者没有及时看到短信导致超时等,听障骑手可以通过后台或者在线报备等方式说明情况,平台会匹配骑手自身情况剔除相应考核,针对配送困难场景免责。饿了么和美团平台还将试点智能语音外呼功能,协助听障骑手在找不到商户、联系不上消费者、希望消费者开门等场景中,通过智能语音电话进行沟通。

延伸

一个闪送骑手的快乐

每天清晨8点左右,38岁的孙冰会准时戴上头盔,穿上闪送员专属的配送工装,骑上电动车,驶入街道,开启一天的配送工作。与普通闪送员不同的是,孙冰是一位听障人士。

谈起自己的工作,孙冰的神情中满是骄傲:“闪送跑腿虽然辛苦,但解决了我的生活问题,给了我通过努力奋斗而自给自足的机会。”今年10月,孙冰辞去干了7年的工作。作为单身母亲的她,承担着家庭的重担,于是选择了一个只要肯拼就能有所收获的职业——闪送跑腿。“只要给我派单,多远的单我都接,保证一单不落。”孙冰说。

上周六,一场初冬的寒雨让平台接单的闪送员少了许多。下午一点半,正在给女儿听写单词的孙冰看到手机里跳出的送单信息:“李沧宝龙广场,生日蛋糕。派送地点合肥路。”孙冰毫不犹豫地按下了接单键。

冷雨中,孙冰时不时地点开手机中的送单地址确认路线,急雨打在头盔上,模糊了视线。取单时间还剩最后5分钟。顾不上路面上溅起的泥水,孙冰一路飞驰,到达地点时还剩一分多钟。此时,出门时还干干净净的运动鞋连同裤腿,都被路上的泥水溅成了“大花脸”。孙冰拿到了需要派送的鲜花和蛋糕。她小心翼翼地将蛋糕放在箱子里。由于送单路程较远,孙冰担心路上颠簸,鲜花受损,便找来保护盒把花放好,挂在把手上。为了不弄脏花盒,她找来湿巾,将裤子上的泥水擦干净,才安心启程。

“我喜欢闪送这一行,因为送的物品大都是鲜花和蛋糕,让我的心情也变好了。”每次孙冰把鲜花或蛋糕送到顾客手里时,总觉得自己也能感受到顾客的惊喜,这种共情让她干得更更有动力。从10月中旬至今,孙冰的闪送工作满一个月,收入8000多元。

每晚6点半,孙冰都要赶回家给女儿做晚饭,吃完饭后继续送单。上四年级的女儿琦琦多次提出陪她一起送单,起初孙冰总是拒绝,她不想耽误女儿学习,更不想让女儿体验这种风里来雨里去的辛苦。可是后来,孙冰说服了自己,“只要努力,脚踏实地,做什么工作都不重要。重要的是活出尊严,活出自己。”于是,只要女儿功课不紧张,孙冰便带女儿一起送单。有一次,孙冰带着女儿给客户送单。由于物品较多,箱子装满了,琦琦便一手抱着鲜花,一手拎着蛋糕,一路坚持到了终点。顾客被琦琦灿烂的笑脸打动了,邀请母女二人分享蛋糕。这样的暖心经历不止一次,母女二人的真诚服务也让她们收获了温暖。

上个周末,琦琦早早完成作业,吃完晚饭后便跟随母亲出门送单。深夜10点,暖黄色的路灯将马路照得温馨安静。送完最后一单,母女二人骑行在回家的路上,琦琦戴着粉色的卡通头盔,从身后抱着母亲。夜虽无声,却用另一种方式温暖着母女俩贴在一起的心。

本版撰稿
观海新闻/青岛早报记者
钟尚蕾
摄影
观海新闻/青岛早报记者
杨博文

