

在广东深圳华强北商圈，本报记者跟随听障骑手体验配送工作

这些骑手是如何克服沟通障碍的？

阅读提示

作为一名听障骑手，45岁的聂晓东早已习惯了这座城市的节奏。上午10点过后，订单提示不断在手机屏幕上闪烁，他熟练地滑动手指，确认配送地址。套上黄色外卖服、戴上头盔，检查电池电量，绑牢外卖箱后，聂晓东骑上电动车，迅速融入到熙熙攘攘的人群中。《工人日报》记者跟随他一起出发，体验听障骑手的配送工作。

作为一名听障骑手，45岁的聂晓东早已习惯了这座城市的节奏。上午10点过后，订单提示不断在手机屏幕上闪烁，他熟练地滑动手指，确认配送地址。套上黄色外卖服、戴上头盔，检查电池电量，绑牢外卖箱后，聂晓东骑上电动车，迅速融入熙熙攘攘的人群中。《工人日报》记者跟随他一起出发，体验听障骑手的配送工作。

美团外卖华强站站长陈军是“聂晓东们”背后不可或缺的支持者。“最担心的是沟通不便，无法完成配送。”回想起2021年4月，来自辽宁阜新的聂晓东成为第一位到站点应聘的听障人士，陈军给了他尝试的机会。如今，陈军已招收了8名听障骑手，用善意点亮了他们心中的光。

最大挑战是沟通不畅

到达取餐点后，聂晓东熟练地掏出手机，点开“电子便捷沟通卡”，将屏幕递给商家。商家看见屏幕上的信息后，立刻理解了这是一位听障骑手。几秒钟内，餐品迅速装袋，递到他手中。聂晓东微微点头表示感谢，转身离开，动作干脆利落。

接着，聂晓东骑车来到用户所在的小区，在等待电梯时，记者留意到，由于听不到电梯开门声音，他反应比普通人稍慢一些，目光紧盯着几台电梯，等待门打开。

到了用户家门口，聂晓东轻轻敲了几次门，但没有人应答。于是，他掏出手机，发送

了事先编辑好的短信：“您好，我是外卖骑手，餐品已送达，请及时取餐。”附上餐品照片后，他才转身离开，继续驶向下一个目的地。

然而，聂晓东的配送工作并非一直如此顺畅。刚开始，沟通障碍是最大的挑战之一。陈军告诉记者，个别用户没看到取餐短信，或对短信内容存在质疑，会打电话联系骑手。而听障骑手无法接听电话，用户就会默认是骑手态度恶劣，甚至申请退款。

“最怕接到客户电话，我担心餐丢了，或有其他问题。”出生于2002年的罗家友来自广西，也是一位听障骑手。他用“文字”告诉记者，因沟通不便，刚入职时常感到焦虑。

为帮助听障骑手与用户沟通，完成配送闭环工作，陈军专门设计了一套标准化的短信模板，“您好，我是外卖骑手，由于我是听障人士，无法直接沟通，请按照短信指示取餐。”这一简单工具极大地帮助了他们，也成为站点后续听障骑手培训的模板。

“当他们联系不上用户时，我会协助沟通；出现超时或差评时，我尽力帮助剔除，让他们减少心理压力，安心跑单。”陈军补充说，他还要求听障骑手在发送送达短信后，拨打电话响铃提醒用户，同时在短信中留下陈军的号码，确保用户有问题时联系到。

用善意点亮心中的光

陈军招收听障骑手不仅源于关爱，也有

个人经历原因。“我舅舅患有癫痫，我知道他多么渴望像普通人一样工作。所以，我希望通过这些机会，让听障人士的努力被社会看见。后来，聂晓东陆续推荐其他听障骑手加入，我从不额外设置限制条件，只希望给他们平等的工作机会。”陈军说。

“外卖工作没有就业门槛，时间灵活，多劳多得，是外乡人快速融入城市的好方式。”聂晓东用文字“讲述”道。

如今，他每月的收入稳定在8000元左右，订单高峰期甚至能突破万元。“刚开始时，对这一片的道路还不熟悉，但现在，我已经成了这片区域的‘活地图’了。”聂晓东自豪地说。

“有困难，我就立即联系站长，他总能帮我妥善解决。”罗家友通过文字“讲述”自己的求职经历时，直言“很难，因为沟通不便，很多企业不愿意招听障人士”。

聂晓东对此亦深有体会。他曾在服装厂、包子铺打工，也尝试过创业，摆摊卖早点，但都没能坚持下去。“我希望能在深圳跑外卖，干满15年后退休回老家。”

记者了解到，作为站长，陈军不仅关注骑手们的工作状态，更注重团队氛围的营造。他特别为听障骑手制定了针对性的培训方式，每周组织“茶话会”，了解他们的困扰与需求。“听障骑手需要更直接的关注，我们会用微信转文字的方式与他们面对面沟通。”陈军说，在管理中需要特别耐心，确保听障骑手理

解每一项操作流程。

优化“听障关怀功能”

“看到他们认真跑单的样子，大家都会感受到当下工作的意义，更加珍惜自己的岗位。”陈军留意到，听障骑手的勤奋努力也为站点团队注入了积极影响。在他眼中，听障骑手们身上令人敬佩的一点是，他们不抱怨，而是用实际行动回馈着社会给予的善意。

有一次，聂晓东送餐时发现一个小孩迷路，在路边哭泣。他毫不犹豫地停车，将孩子送到派出所，耐心地帮助他找到家人。

记者了解到，为帮助听障骑手克服沟通障碍，美团平台持续优化“听障关怀功能”，配送APP新增“听障关怀模式”，骑手可以通过上传残疾人证即可开启该模式。新模式下，平台增设了自定义语音外呼话术、在线聊天语音转文字等功能。同时，接单界面会向用户显示“当前为沟通障碍骑手配送”标签，用户仅可通过在线聊天联系骑手，从而减少沟通误解，增进彼此理解。此外，平台还开通了专属智能客服专线，优先处理听障骑手的反馈问题，进一步降低工作障碍。

此外，陈军还建议，在社区层面设置更多针对听障骑手的支持措施，比如提供便利的公共服务，或开展相关信息普及活动，让更多人了解这个群体。在骑行安全方面，他还希望能为骑手的电动车加装特殊标识，以提醒周围的行人和车辆不要催促或鸣笛，但同时他也考虑到可能会有听障骑手因此感到被特殊对待，因此他计划征求骑手意见再决定。

有了工作机会，“聂晓东们”逐渐实现了梦想。靠送外卖攒下的收入，聂晓东在老家买了一套房子，还将与一位来自广东梅州的姑娘步入人生的下一阶段。



守山护林十三载 见证荒山变森林

扎西曲培在南山公园操控无人机巡山(2025年3月20日摄)。拉萨市南山公园工作人员扎西曲培守护南山林山13年，见证了这里荒山变绿荫的奇迹。

南山公园坐落于拉萨市蔡公堂街道次觉林恰加山上，原是一片“鸟都不愿停留”的秃山。经过十多年的持续植绿，如今的南山公园已栽植树苗80多万株，造林面积达4350多亩，昔日的荒山变得绿意盎然。2021年，拉萨南北山绿化工程正式启动，作为工程的一部分，南山公园成为拉萨生态建设的标志性成果。

新华社记者 姜帆 摄

G 民声

管好预付卡需完善监管体系

卢越

刚在店里充完值就遇“人去楼空”；会员卡办了就不让退……最高人民法院日前发布预付式消费民事纠纷司法解释，解决预付式消费领域群众反映集中的卷款跑路、霸王条款、收款不退等问题，更好保护消费者权益。

预付式消费是广大群众最常接触的消费模式之一，在美容美发、健身美体、教育培训、餐饮服务等行业得到广泛应用，这一模式可以让经营者尽快回笼资金，减轻经营压力，对消费者来说也能享受到一定优惠。但是，近年来该领域纠纷不断，不少消费者都“踩过坑”。2024年，上海市消保委系统受理的预付式消费相关投诉接近2万件，预付卡退款等问题仍是“老大难”。

具体来说，预付式消费领域“卷款跑路”现象频发，还有人充当“职业闭店人”，恶意帮助经营者“金蝉脱壳”，从中牟利；消费者到店办理会员卡，却被告知“收款不退、丢卡不补、限制转卡”；一旦发生纠纷，由于缺少书面合同，消费者则往往面对举证难、维权周期长的问题。即使消费者胜诉，“跑路”商家也可能早已转移资金，或者执行阶段发现公司“账户余额不足”，消费者的预付款还是“打了水漂”。这些现象，损害了消费者权益，也是对社会消费信心的打击。

此次最高法司法解释作出一系列规定，就是要严惩“卷款跑路”，规制“霸王条款”，破解举证难题。比如，解释明确规定，经营者“卷款跑路”，消费者可以要求经营者承担惩罚性赔偿责任；明确收款不退、丢卡不补、限制转卡等“霸王条款”无效；解释还规定了经营者提供证据的责任等等。这样的规定，打通消费堵点，回应社会关切，维护诚实守信，保护消费者合法权益的同时促进经济健康发展。

管好一张预付卡，多地在破题、出台相关管理条例，创新监管举措。比如，山东济南“预付宝”上线，引入“信托式”监管新模式；上海首次设立体育健身行业预收资金限额、限期、限次标准，等等。这些创新举措为行业“痛点”开出“药方”，给预付式消费加上“安全锁”。

消费一头连着经营主体，一头连着千家万户。一张预付卡不能成为“卡”住消费者信心的绊脚石。此次司法解释出台，能成为守护消费安全感的有力司法保障。同时，要真正破解难题，还需要多部门形成合力、织牢监管网络，完善相关监管体系，让消费者预付得明明白白、消费得安全放心。

青龙门大桥主体结构施工进入新阶段

本报讯 (记者刘静 通讯员孙镇霖 宋子凡)近日，随着“铁建大桥起1号”2500吨起重船吊臂缓缓下放，由中国铁建大桥局参与建设的青龙门大桥3号主塔下横梁型钢骨架部品吊装完成，百米塔肢成功“牵手”，大桥主体结构施工进入新阶段。

作为宁波舟山港六横公路大桥二期的关键控制性工程，青龙门大桥连接佛渡岛和梅山岛两座岛屿，横跨青龙门水道，是世界最大跨度三塔钢箱梁斜拉桥，设有三座高249米主塔，主塔下横梁长30米。下横梁是大桥的重要支撑结构，本次吊装的型钢骨架部品重量约620吨，吊装高度为70米，相当于将500多辆小轿车提升约23层楼的高度。六横公路大桥二期工程建成后将进一步完善浙江路网结构，打通宁波和舟山南翼核心岛屿的陆海通道，进一步促进宁波舟山港港区及临港产业基地发展。



家门口养老助餐点方便老人

3月20日，社区老人在北京市海淀区西三旗街道知本时代社区养老助餐点选购午餐。据了解，近年来西三旗街道针对辖区老人“做饭愁、吃饭难”突出问题，推进家门口养老助餐点的建设，现有养老助餐中央厨房1家，社区养老助餐点24个，多措并举提升老年助餐服务水平。新华社记者 任超 摄

雷锋车队：让追“锋”人越来越多

不断创新，自发推出双语报站、便民小药箱、便民充电宝等特色服务。书法家柴启青生前是重度残疾人，雷锋车队经常义务接送他出行。在他病重住院时，队员们为他义卖了3000多册图书，筹得善款24万多元，化解治疗费用之急。

22年来，队员们进社区、入学校、走军营、下农村，车队足迹遍布乌鲁木齐城乡的角角落落。据不完全统计，车队至今免费运送老弱病残孕等旅客4.3万人次，组织公益活动450余场次，义务捐款和社会募捐1300多万元，活动车次2.7万多趟次。

“活雷锋”30载深耕公益事业

“是唱着学习雷锋的歌曲度过了童年、青年，步入了老年。虽然人生走过了一大半，但学雷锋的道路没有尽头。遇到路人有难事儿就上前帮一把，让志愿服务成为习惯。”车队队长、68岁的尤佩纪说，深耕公益事业30载，他个人募捐也达30多万元。

尤佩纪1995年6月加入出租汽车行业。一次，尤佩纪将一位外国乘客送到酒店，在车上打扫卫生时发现一只手提包，里面不仅有护照和机票，还有8.4万美元现金。他通过广播电台找到失主，当失主看见现金，激动地说：“It is China!!”这位客人在广播的黄金时段，点播了一个星期的歌曲《红旗飘飘》以感谢尤佩纪。

雷锋车队成立后，尤佩纪曾将自己的电话号码向社会公布。这些年，他也从一位普通的出租车驾驶员，成长为全国岗位学雷锋标兵、自治区劳动模范、新疆关心下一代工作委员会“天山松”特邀宣讲员等。

帮助别人，自己也开心

时代在变，社会在发展，雷锋车队也在不断丰富雷锋精神的内涵，车队志愿服务的蝴蝶效应不断向四周辐射。

在车队的影响带动下，库尔勒、石河子、吐鲁番、伊犁、塔城等地纷纷成立雷锋车队，他个人募捐也达30多万元。

爱心车队、志愿团队和公益组织，现有志愿者1.2万余人。大家共同参与到学雷锋、爱雷锋、学雷锋的志愿服务活动中。雷锋车队也在逐步探索公益志愿服务从“无序、零星、单一”，走向社会化、专业化、品牌化的发展之路，志愿服务的领域比以前更宽广了，内容更丰富了，形式也越来越多样化，做到更接地气、更暖人心。

近年来，新疆各地州多家企业、社区陆续成立了雷锋车队，通过送孩子们去参加活动、为有困难的群众上门做顿饭等方式做好事。乌鲁木齐经济技术开发区(头屯河区)铁路花园社区林草佳苑小区雷锋车队，是由社区、物业公司、业主委员会及热心居民10余人共同组成，车辆由队员自己提供，每辆车的引擎盖上都有“雷锋车队”的标识。

他们向居民公布了车队的微信群和联系电话，居民如果遇到困难急需用车，车队会就近调派志愿者前往服务。“我帮助了别人，自己也很开心。”队员祖力甫哈尔·米提哈提说。

本报记者 吴铎思 本报通讯员 肖君

新疆旅游出租汽车(集团)有限责任公司雷锋车队作为新疆一支以雷锋命名的出租车行业志愿服务车队，是新疆城市交通有温度有担当的一个品牌，也是一道风景。

车队足迹遍布城乡

雷锋车队成立于2003年4月18日。当时，新疆旅游出租汽车(集团)有限公司在乌鲁木齐市的出租车驾驶员中，细选出35位表现突出者组成“雷锋车队”，传承践行无私奉献、助人为乐、爱岗敬业的雷锋精神。

成立半年后，雷锋车队增加到50辆车，120多人的队伍中有汉族、维吾尔族、哈萨克族、俄罗斯族等9个民族。每年春节、学雷锋纪念日、“五一”劳动节、高考期间、国庆节等节点及不定期的社会公益活动，都会为全市各族乘客提供免费乘车服务，队员们还不