

刘一飞是个帅小伙——丹凤眼、大高个，他在朋友圈里置顶了自己参加模特大赛的走秀照片，谁看了都得夸一句“有范儿！”而且光看他的样子，很少有人能发现他是听障人士，只觉得他笑起来那两个梨涡，很是喜庆。

他还爱美。见面那天，他穿了淘宝网购那身酷似赛车服的新制服，有人嘀咕，“衣服大了点”。

人要帅，跑单也不能输。今天，刘一飞又是所在配送站点的“单王”。“轻松拿下！”他在手机上打出这一行字。

“我想跑外卖，可以吗”

“跑单王”说得轻松，其实既冻人又费腿。

见面那天正赶上北京大风雪天气，记者骑上电动车，吹得透心凉。上午10点，刘一飞已经接完了早餐的高峰时段，11点半，午餐高峰期又开始了。中午第一单是去大鸭梨烤鸭店取餐。刘一飞骑上电动车，熟练地过辅路、绕红灯，几分钟就开到了大鸭梨。停下车后，他跑到饭店门口，拉开侧门就往二楼冲，都等不了旋转门。这家店的取餐窗口在二楼深处，刘一飞几步就到了，扫了一眼，拎起餐盒，转身就往楼下跑，全程一个字都没有说。

骑车、上路、到小区、进电梯……出电梯后稍微犹豫了一下，刘一飞就确定了用户是在楼层的左侧。他掏出手机，按下了平台的智能语音助手，系统自动帮他拨打用户电话：“您的外卖到了。”几秒钟后，前方左侧果然有人打开了一扇

本报记者刘一飞快步上前，递上外卖。

门关了，刘一飞依然一句话不说，只是笑着用冻得红通通的手指，冲我比了个“6”的手势。有了之前的交流，记者知道，这不仅代表他完成了一单任务很开心，还代表他挣到了6元配送费。他现在一天能跑50多单，月收入稳定在1万元以上。

曾经的刘一飞，可不是现在这个样子。

刘一飞是河北廊坊人，5岁时因发烧导致失聪，家里给他配了助听器，他能发出些轻声。大专毕业后，刘一飞在郑州一家外贸公司做客服，工作内容是核对表格、打印、盖章、装档案袋，每月工资2000元。一年多后，他去了东莞、惠州、深圳，接连换了3家工厂，最后进了一家手机配件厂，每月工资5800元。

那份工作，他从早7点干到晚7点，一天站12个小时，不停地撕膜、洗钢化膜。手机要锁在柜子里，不能做其他事。工作时戴着手套，手指还是磨出了血。他换了几个车间，最终还是离开了。

“痛苦、单调。”他回忆道。

2021年12月，刘一飞跟女朋友一起到北京旅游，结识了同样是聋人的外卖小哥李泽宇。李泽宇在北京跑外卖，做得很好，他给刘一飞讲了一些跑外卖的经验。

2022年8月，在工厂实在干不下去的刘一飞，开始在深圳自学送外卖。那时候没人带，路线不熟，经常找不到商家。赶上下雨时，一身都湿透了，一天只能挣150元，越跑越灰心。跟李泽宇聊了几天之后，刘一飞决心北上，独自拎着行李箱来到北京丰台，跟着李泽宇和队长郭敏跑外卖。

2024年8月，他又来到北京通州区的淘宝网购梨园站，想体验专送模式，站长刘万龙接待了他。刘万龙后来回忆，一见面，刘一飞就在手机上打字：“我想跑外卖，我是聋人，可以吗？”

当时刘万龙心里其实不大愿意。站里已经有几个听障骑手，磨合期的艰难他太清楚了——沟通全靠打字，找不到地方得打视频指路，联系

不上顾客得站长帮忙打电话道歉。每个新来的听障骑手，头半个月每天都有四五单超时，投诉和差评更是家常便饭。

但刘一飞就站在那里，一米八的个子，眼睛亮晶晶的，嘴角带着笑意，还有一对浅浅的梨涡，就这样望着他。

刘万龙想了想，点了点头，“如果不给他机会，他们就只能去打零工。能帮一把是一把”。

刘万龙是这么想的，也是这么做的。

刘一飞在通州没地方住，他帮忙找房子；刘一飞想去杭州参加模特比赛，要花一周时间，他二话没说批了假；刘一飞遇到难缠的订单急得团团转，他在电话那头一个字一个字地打字安慰。渐渐地，刘一飞的跑单量越来越高，跟刘万龙的关系也越来越近。

采访当天的午餐是订的盒饭。送餐高峰结束后，刘一飞回到站点，看见刘万龙还在忙，就坐在旁边等着。刘万龙抬头看他一眼，摆摆手示意他先吃。刘一飞摇摇头，走过去搂了一下刘万龙的肩膀，一定要等他一起。一直等到下午1点多，米线都有点凉了，两个人才并排坐下吃午饭。

刘一飞一边吃，一边在手机上给刘万龙敲着信息聊天，时不时就歪倒在刘万龙肩膀上，刘万龙只看着他笑。

从“一天3单”到“活地图”

吃完饭，刘万龙悄悄跟记者说：“一飞现在跑得这么好，你是没见他刚来的时候。”

对于新来的听障骑手，刘万龙会派两名副站长轮流盯着他们的订单。有时候副站长还直接打视频，给他们指小区的门在哪里，路线怎么走。

即便有“特殊照顾”，刚开始的日子，刘一飞也没少吃苦。

第一周，他一天只能跑3单。不是系统不派单，是他不敢多接——接多了怕找不到路，怕超时，怕给顾客添麻烦。有些地方从地图上看是小路，进去后却发现里面很大，根本找不到位置。他就在骑手群里问同伴，刘万龙会把地图截图下来画个红圈，然后发给他。

最难的一次，有个客户地址填错了，他按导航骑行到地方，发现是个空停车场。他给客户发短信，没人回；打电话，没人接。急得他满头大汗，最后只能给刘万龙发信息，请站长帮忙沟通。

那一单，他站在风里等了20分钟，最后取消了。

回到站点，刘万龙没有批评他，只是拍拍他的肩膀，在手机上打字：“没事，慢慢来。”

刘一飞点点头，那天晚上回去后，他开始做一件事：把站点周围5公里范围内的地图，在手机上一点点放大，记住每一条路、每一个小区、每一个门牌号。他把白天跑过的地方，刘万龙画过红圈的地方，全部截图存下来，睡前反复看。

李泽宇也惦记着这位小兄弟，有空就一个字一个字敲，把自己的经验教给他：“要用眼睛代替耳朵，不能用语音导航，就要多记地图。”这是听障骑手们之间的情谊。他们像家人一样互相扶持——谁的车坏了，兄弟疾驰5公里来救；谁受伤了，有人帮忙做飯。

半个月后，刘一飞的单量慢慢涨上来了。后来，他的月收入也能破万元了，成了站里的“王牌骑手”。

听障骑手个个都很拼，比起以前在流水线、饭店后厨等，他们很珍惜这份时间自由且收入稳定的工作。2025年夏天订单量爆棚，穆森月配送单数经常排名前三，收入近2万元；郭敏小队的张俊明日均微信步数4万多步，一次接10多单，一天至少送50多单，常获选“好评王”。

刘万龙说：“勤奋是他们最大的亮点。每天起早贪黑，比别人多跑。现在站里大约70个骑手，听障骑手们每月的送单量都在前十。”

“我几乎没有收到过投诉”

单量多了，和人打交道的次数还是会多起



来。刘一飞的办法是，把要说的话提前存在手机里。他打开手机，给记者看了几段预存的文字：

“您好，我是听障骑手，我到店来取货，还请您帮忙打包。确认无误后，请给我一个OK的手势。”

“我是听障骑手，只能用这种方式和您交流。对不起，不小心把您的餐盒洒出来了。”

取餐时，如果有需要，刘一飞会把第一段话亮给商家看；如果路上出了意外，比如餐盒破了、奶茶洒了，他就会把第二段话亮给顾客看。

让他感动的是，他几乎没有因此收到过投诉或差评。“没法交流，那就尽量冲顾客微笑，让大家感受到我的诚意。”他在手机上打出这句话，然后抬起头，冲记者笑了一下。那两个梨涡又出来了。

有一次送麻辣烫，路上急刹车，汤洒了一半。他见到顾客后，先鞠躬，再亮出存在手机里的道歉文字。顾客看了一眼，摆摆手，接过餐盒，还对他笑了笑。

还有一次，他把餐递进去后，客户敲门示意他等等，然后转身给他拿了一个苹果。他捧着那个苹果，站在楼道里愣了好久。

这些来自陌生人的善意，让刘一飞觉得温暖。但比善意更让他珍惜的，是被当作一个普通人——不用被特殊照顾，也不用被区别对待。

在阿里兰丝路美食取餐时，记者悄悄问服务员小姑娘，是否知道刚从她手里接过外卖的是一位无声骑手，她轻轻一笑，“不知道呀，没看出来。”

这是刘一飞喜欢做外卖员的原因之一：机会平等、多劳多得，系统不会因为他听不见就少给他派单，更不会少结算一分钱，跑一单算一单。

而现在，他骑着电动车，每天穿梭在北京的大街小巷，风吹日晒，但他说：“很自由。”

这份自由的背后，也有科技的力量在托底。目前，用户在淘宝闪购平台下单后会收到推送通知，告知接单骑手是沟通障碍骑手，建议使用在线联系，避免误解。在骑手端，除了原有的电子沟通卡外，平台还上线了一键智能外呼，可将文字变成语音电话打给顾客。浙江大学经济学院博士生导师袁哲的研究显示，使用智能外呼系统后，听障骑手在送达环节和其他骑手的差距从27秒缩短到16.7秒，每周配送订单平均增幅达7.3%。

刘万龙说，从2025年开始，平台还给有意愿缴纳社保的骑手提供养老、医疗社保补贴，“他们跑单的时候，心里是踏实的”。

“我登上《福布斯》封面了”

最多的时候，梨园站15%的骑手是聋人。在刘万龙眼里，听障骑手有一个共同的特点：专注又简单。“就是想给家里多挣点钱，过得好点。有

单子就接。”

刘一飞就是这样。

等餐的时候，别的骑手会刷短视频、听歌、打电话聊天。刘一飞不会。他就坐在电动车上，盯着手机屏幕，等着下一单派进来。偶尔看看群消息，看看有没有人需要帮忙。

他的手机里没有抖音，没有游戏，只有地图软件和外卖软件。但他手机相册里，存得最多的除了地图截图，还有自己画的素描。

画画是刘一飞的梦想。他从小就喜欢画画。在廊坊特殊教育学校时，美术课是他最喜欢的课；考上郑州工程技术学院后，他学的是视觉传达设计，素描、水彩都练过。毕业后那几年，不管换什么工作，他包里都装着速写本。

“我想将来能以自己的名字在艺术馆展出。”他说。

送外卖这两年，刘一飞存了一些钱，但还不够。他算过，房租每月1200元，吃饭每月2000多元，再存点钱给爸妈，剩下的才能攒下来。

“还要再跑两年。”他笑了笑。

2026年春节，站点很多人回老家过年了，但刘一飞选择留在北京跑单。他用手机打字告诉记者：“春节期间，有各种奖励和激励活动，配送单价也从平时的6.5元至9元，涨到了10元至12元。我想多跑跑。”

整个春节他都没有休息。晚上收工回家，刘一飞会简单煮点吃的，一边吃饭一边和家里视频。爸妈叮嘱他，大年初一早上要吃饺子，他特意去买了一袋。爸妈和姐姐给刘一飞发了压岁钱，女朋友也给他发了红包。刘一飞说：“被大家惦记着，心里特别暖。”

外卖骑手这份工作带给刘一飞自豪和骄傲。2025年8月，他的巨幅海报登上了北京西单君太百货的户外大屏；作为淘宝闪购“城市骑士”代言人之一，他和7位骑手一起登上了《福布斯》中国版封面。这是百多年来，一线劳动者第一次成为《福布斯》封面主角。他穿着那身新制服，站在大屏前拍了张照片，发给了妈妈，“妈妈，我登上《福布斯》封面了！”妈妈回了一个大拇指的表情。

那一刻，不仅是刘一飞和家人的骄傲。一个聋人青年，从河北农村走到北京，从工厂流水线跑到《福布斯》封面——他的故事被看见，本身就是中国发展的注脚。没有数字经济的崛起、平台经济的成熟、AI技术的支持、社会保障的覆盖、社会观念的进步，刘一飞如今可能还在工厂里“熬着”。

在中国，有8500万名残障人士，有超过1300万名外卖骑手。当一个聋人骑手可以凭汗水跑进站点前十名，可以像明星一样登上黄金地段的广告大屏，这说明，这个国家正在给每位劳动者平等的机会。

风雪还在继续，刘一飞又出发了。他听不见风雪的声音，却曾无数次穿越风雪，把热乎乎的外卖送给用户。

时代给了所有人一束光

余颖

刘一飞的故事，最打动人的地方，恰恰是他的“普通”。

他长得帅，爱美，爱笑，笑起来有两个梨涡。他是北京通州区一个配送站点的骑手，每天骑着电动车穿梭在大街小巷。他几乎看不出是个聋人——服务员没看出来，顾客也没看出来。

这就对了。

他就是一个普通人，找了一份普通的工作，付出力所能及的劳动，获得预期之中的收入。如果说有什么不普通，那就是凭借这份普通的职业，他登上了《福布斯》中国版的封面，站到了北京西单君太百货的巨幅广告屏上。

然而，把时间往回拨几年，这样的故事几乎不可想象。

多年前，我曾经在北京采访过一家“心目电影院”，是一群志愿者利用周末时间给盲人讲解电影。许多盲人从郊区换几趟公交车来赴约，只为“听”一场电影。那时候，残障人士就连看场电影，也需要依靠志愿者的善意，需要付出额外的奔波。

而现在，刘一飞不需要谁专门为他“讲解”什么。他打开手机，系统会自动把文字转成语音打给顾客；他亮出预存的文字，商家和顾客会心一笑；他骑着电动车，和所有骑手一样，接单、取餐、送达、拿钱。平台经济的意义，不只是创造了就业岗位，更是让残障人士从被照顾、被服务的对象，变成了能够自食其力、平等参与社会运转

的劳动者。

从“被讲解”到“被看见”，从“被给予”到“被需要”——这中间，横亘着一个时代的跨越。

在中国，有8500万名残障人士，有超过1300万名外卖骑手。他们不需要被同情，也不需要被俯视。

时代给了所有人一束光。它不是聚光灯，不是追光灯，而是像阳光一样，平等地洒在每个人身上，让每位劳动者，无论健全与否，都能有尊严地劳动，有底气地生活，有希望地前行。

追风的无声骑手



图① 刘一飞在北京西单君太百货的户外大屏前，与他的海报合影。

图② 微电影《追风的无声骑手》，更多内容扫码观看。

(资料图片)

