



美团骑手答问卷 最想听到用户说“谢谢”

网友却为“该不该对外卖小哥说谢谢”吵翻天

说不说“谢谢”，其实不是问题

说声“谢谢”，是对劳动者的尊重，也是一种自我要求

不想出门，懒得做饭，叫个外卖，已经是城市里很多人的用餐习惯了。骑着电驴，风雨无阻，穿梭街巷，也正是很多外卖小哥的日常模式。

这里有个细节，不知道您是否曾在意过？

当外卖小哥将外卖送到您手上时，您会说一声“谢谢”吗？

这两天，网友因为“要不要对外卖骑手说谢谢”吵翻了天。

□金报记者 陈嫣然 王冬晓 摄影记者 张培坚



两位
美团骑手
在交流

要不要对外卖小哥说谢谢 网友选边站队争执不下

事情是这样的，1月21日，微博网友@“阑夕”发文称“美团给12万骑手发问卷，问他们最想听用户说什么，收回来得票最高的三句话中，其中一句是‘收餐时说声谢谢’……好吧，我对骑手也有话想说，汤不要洒袋子里……”之后，网友转发评论称“我说谢谢是我有礼貌有教养，但你作为服务人员没有资格要求我说谢谢”，随后该评论迅速引来众多网友“赞同”。

昨日，记者向美团总部求证该调查的真实性，工作人员发来了《2018 外卖骑手就业报告》的全文版。

记者注意到，该报告对美团外卖骑手做了立体式描绘，包括年龄构成、收入来源、地域分布等等，其中在骑手诉求这一块中，对用户的诉求中，有31%的调查对象表示“收餐时说声谢谢”，在9个诉求中排名第8，排名第一的诉求是高峰期超时希望得到理解，占70%，其次是恶劣天气多给予理解和关心以及收餐地址写正确。

纵观整个报告，调查骑手对用户诉求是其中一部分，此外，该报告还提到，2018年用户为骑手写下了2.5亿次感谢。

一句“谢谢”引来网友热议，让美团始料未及，昨天，美团外卖给记者发来官方回应，名为“您的每一声谢谢都让我们心存双份的感激！”文中写道：“没有任何人能够强迫别人对自己说谢谢……但每一种劳动都值得尊重，道一声谢谢，是尊重的最好表达，也是对普通劳动者最容易做到的奖赏。”

但是，该回应仍不能熄灭“要不要说谢谢”的争论。

记者调查

外卖超时被训斥 刚解释门砰地关上

11.8万外卖骑手问卷中，三成小哥表示“希望收餐时说声谢谢”。

记者昨天采访了其中一位，38岁的苏文龙是安徽宿州人，之前做过小买卖，开过饭店，关门了，在宁波外卖送了一年，“各种各样的顾客都有，大部分都很有礼貌。”苏文龙说，现在做什么都不容易，即使遇到“甩脸色的”，也没觉得“委屈”。

“用餐高峰期，外卖超时了，顾客呵斥两句，想解释一下，刚开口，门砰地关上了，那个时候心里别提多难受了。”苏文龙说，送餐就像接力跑，外卖小哥是最后一棒，超时的原因有很多，出餐慢、用餐高峰、交通拥堵等等都是因素。“做服务行业的，顾客有些不满意，说两句就听着呗，没啥委屈的。”

苏文龙说，大多数顾客都很好。“去年7月份，午高峰，手上有6单，一个客户住20楼，碰巧电梯坏了，爬楼送餐汤洒了，赔礼道歉后，顾客不仅没让我赔钱，还回屋切了片西瓜，说‘没事的，你们小哥也不容易，餐品又没洒地上，可以吃的。’这句话让我很感动。”

晶晶是名外卖女骑手，对一句“谢谢”的感受更敏感。“人家说，好话三春暖，有时候一个微笑，一个谢谢，让人觉得生活特美好，送餐也更有劲儿了。”晶晶从小失去双亲，奶奶抚养长大，和丈夫一起在宁波送外卖，干了一年。

“有时候餐快送到了，顾客打电话说带包烟，带个姨妈巾上来，我折回去送过来，我们农村人不稀罕这点力气，但不能看不起人。”晶晶说。

“咱做服务行业的， 要有受委屈的准备”

和外卖小哥一样，快递员也是身处一线的服务行业，对于“该不该说谢谢”，25岁的刘成咧嘴一笑，“不说也没事，咱做服务行业的，都习惯了。”

两年前，从老家江西来到宁波，刘成觉得快递员这份工作很适合自己，每天能和不同的人打交道，走街串巷的，挺有乐趣。

“刚入行时，师傅就叮嘱过，咱们送快递的就是服务行业，肯定会碰到委屈的时候，要有心理准备。”刘成没想到，刚送了没几天，就出问题了，“客户家里没人，说让放小区保安室，结果，客户喝大了，没找到快递，打电话给我，张嘴就骂，多难听就不说了，怎么解释都不好使，后来问我公司地址，我的姓名，说要让我干不成。”

想起这事，刘成心里还是有点憋屈，“说实在的，这个快递要是我直接弄丢的，我肯定会赔偿，把快递放在保安室是他提出来的，还骂我，这说不过去了。”

“但是，大多数人，真的很好，都会对我道声谢谢，心里挺暖的。”刘成挠挠头，又恢复了一开始的笑容，“人嘛，都希望得到尊重和理解决，碰到好的客户。”

其实，在平时的采访中，记者发现，无论是外卖、快递小哥还是环卫工人、服务员，每当问到“希望被如何对待”时，答案大多如出一辙，那就是“多份理解”。

专家点评

说声“谢谢” 是对劳动者的尊重 也是一种自我要求

“说声‘谢谢’，是对劳动本身的尊重。”昨天，记者也和浙江万里学院社科部副教授吴萍鲜聊了聊这个“热点”。

“网友认为不该说谢谢的原因，可能是外卖的汤洒了，可能是超时了，觉得外卖小哥不配得到感谢。”吴萍鲜分析说，虽然顾客花了钱得到相应的服务是没错，但是说声“谢谢”是对别人工作的一种尊重，也是给服务人员更多的人文关怀，“每个人都希望得到别人的尊重和肯定，也会将服务工作做得更好。”

“也有些人可能觉得我是被服务的，我就得端着架子，高高在上的，说‘谢谢’、‘对不起’这些话，好像显得很低端很丢人似的。”吴萍鲜并不这么看，她觉得，语言是非常重要的交流工具，是让交流更加顺畅的社会通用手段，无论是致谢还是道歉，有时不表明责任也无关地位，也无关修养，而是与别人相处的方式和自我认知。

就像古训里说的那样，“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，温柔地对待这个世界，对陌生人报以善意，说不定你的一句“谢谢”会给他积极的影响，使他人汲取力量。

“这声‘谢谢’不是来自外在的压力和约束，相反的，它是源于我们内心的自我要求，是一种高级的自律。”吴萍鲜温柔并有力地說道。

网络争议

