

外卖小哥疑嫌出餐慢砍伤三人

进厨房催餐和店主发生口角,二十多分钟后拿着刀返回

11月20日上午11点多,省城洪家楼学府路西首一家米线店内发生了冲突,一名30多岁的外卖送餐员疑嫌商家出餐速度慢与店主发生口角,未取餐离开后又持刀返回,将米线店店主夫妻俩和一名前来拉架的水果店店主砍伤,随后逃离现场。目前,警方已介入,案件的详细情况还在调查当中。

本报记者 戚云雷

米线店内起冲突 三人被砍伤

下午两点,冲突发生已经过去三个小时,但事发店铺门前还是有几名市民在围观,一辆警车刚刚驶离现场。出事的这家米线外卖店与一家水果店相邻,门口的几摊血迹和散落的外卖包装盒显示,这里刚刚发生过一场争斗,而且有人受伤。

“我们当时就在门口,听到他店里很吵,还以为只是在大声说话,没想到是打架呢!”附近居民表示,他们注意到店内异常时,行凶的外卖骑手已经跑了,而店内传来“哎哟哎哟”的喊声。

随后,水果店的店主从米线店走了出来,一只手上鲜血直流,他捂着伤口向附近居民求助。“他受伤很严重,一只手的虎口都快被劈开了。”目击市民说,除了水果店店主,米线店店主夫妻俩也受了伤,店主右手被砍伤,店主妻子是手臂受伤。

大家赶紧叫来救护车将三人送到山大二院救治。

送餐员进厨房 被店主推了出去

“外卖骑手可能是嫌米线店出餐慢,就和店主发生了口角。”据附近一商铺店主称,双方发生口角后并没有立即打起来,外卖骑手先是离开了米线店,半小时后又折返,而他这次回来竟然是带着刀来的。

“那把刀有这么长,得有20厘米吧,他揣在衣服里。”目击市民王女士比划着说,“他出来的时候把刀往兜里一揣,接着跑了,我一看现场有很多血。”她认为,幸好有水果店店主去拉架,要不然后果不堪设想。

附近居民介绍,这家米线店开了有一段时间了,由一对二十七八岁的小夫妻经营,还雇了一名年轻的男店员。虽然店铺面积不大,但靠近山大校园,平时外卖订单比较多,生意还不错。“他们夫妻俩脾气还可以吧,就是一忙起来会有点着急,可能就是因为这个,才与外卖骑手发生口角的。”

下午两点五十分,在山大二院手足外科病房,受伤的外卖骑手高先生正坐在走廊的病床上,他的右手被厚厚的纱布包着,露出的手指上全是血迹。水果店店主王先生伤势较

重,手部被包扎后就一直躺在病床上休息,在家属赶到医院后,他立即被医护人员送往手术室。

高先生说,上午10点半他接到了某外卖平台的订单,11点左右一名外卖骑手来到店里取餐。“他来到店里后我让他等两三分钟,他说:‘等什么,扯淡的吗?’”高先生说,当时这名外卖骑手直接走进厨房要餐,他觉得厨房要保持卫生,就让这名外卖骑手到外面店里等,并把他推了出去。

高先生说,他把外卖骑手推出厨房后,外卖骑手比较生气,在店里骂骂咧咧,等了大概一分钟时间,外卖骑手连餐都没有取,就直接离开了。过了一会儿,饭虽然已经做好了,但他发现这单外卖被外卖骑手取消了。

米线店老板称 没超15分钟出餐时间

“二十多分钟后,他又回来了,拿着一把20多厘米长的刀,说‘要一命换一命’之类的话。”高先生说,当时外卖骑手持刀直接冲进了后厨找他,店内有他们夫妻俩和一名店员,他和店员试图夺刀,但外卖骑手比较壮,他在夺刀时右手虎口被划伤,妻子右手臂被划伤后,跑到隔壁的水果店喊店主王先生来帮忙拉架,王先生在夺刀时手被砍伤。

就外卖骑手因嫌送餐慢行凶伤人的说法,高先生表示,他店铺所在的外卖平台规定出餐时间是15分钟,只要他们在接单15分钟之内做出来就可以了。外卖骑手赶到店里时,就算等两三分钟,也完全在规定的时间内,所以他不清楚外卖骑手为何会嫌他出餐速度慢。

高先生说,砍人的外卖骑手身高一米七五左右,挺胖,光头。“平时没见过这个外卖骑手。”高先生表示,据他了解,外卖骑手在冲突中应该也受了伤,但他在离开时直接把行凶的刀带走了,“隔壁的邻居追都没追上。”

高先生老家在潍坊,夫妻俩开这家米线店已有一年多,今年才结婚,今天发生的事情让他觉得莫名其妙。“我让他出去,他可能觉得受气了吧。”高先生承认,当时自己接了80多单外卖,手头比较忙,在让外卖骑手出去时,说的话不是很客气。

20日23时左右,行凶的外卖骑手被警方抓获。



夜幕降临,两名外卖小哥坐在台阶上,靠在一起等活。 本报记者 许建立 摄

延伸调查

一个投诉罚200元 一个差评扣20元

外卖小哥怕为出餐慢“背锅”

11月20日,济南一外卖骑手疑因商家出餐慢挥刀砍伤店主,“外卖小哥”群体现状再次引发人们关注。下单后,餐馆要多长时间内出餐?送餐员迟到会受到怎样的处罚?他们的压力会影响情绪吗?

本报记者 许建立

餐馆耽误的时间 配送员赶路抢回来

“这个人太傻了”“再怎么着也不能伤人啊”“出餐慢经常发生,有过激行为就不应该了”。20日下午4点,山师东路与文化东路路口,李明宇(化名)和他的外卖配送同事们在等活。他的工作微信群里,很多外卖骑手对中午配送员伤人行为表示惊讶与不解。

对于出餐慢,李明宇说,他们几乎每天都会遇到,可以说算是“常态”了,但商家和用户谁也“得罪不起”,只能靠路上抢时间来弥补。

“商家接单多出餐慢,骑手路上有可能遇到突发状况,但有些在用户手机上都不会显示。他们那里只有一个预计到达时间。所以,所有压力都聚集到我们骑手身上。但我们没别的办法,只能等着出餐,再从路上把商家耽误的时间找回来。”李明宇说。

4点50分,李明宇的两位同事每人接到一单,平台上显示着商家的预计出餐时间,虽然商家就在山师附近,但骑手们却不敢马虎,骑上电动车立即向商家方向赶去。因为平台规定商家15分钟内出餐,但是有时候有个别商家会因骑手没到,就先做其他骑手的订单,如果操作不当,很有可能会耽误时间。

商家用户给差评 会记到团队身上

在整个外卖链中,骑手虽然是其中一环,却是整个链条中最“焦点”的一环。“投诉成功会罚200元;超时提成扣一半;晨会迟到扣20元;一个差评扣20元。”对于平台上的处罚规则,李明宇最害怕也记得最清楚。如果商家和用户给差评的话,平台会记到团队身上,团队则会向骑手施压。这种来自团队的压力,才是骑手难以承受的。

李明宇说他一个月收入5000元左右,换算一下,平均每天大约要送三四十单,赚170元左右。遇到投诉被罚200元,可能就是前一天冒着寒风、雨雪,奔波一天的全部收入。“有时候想想很亏,不只是钱的事,还有委屈。”李明宇说,他永远忘不掉那些委屈。

李明宇讲了个例子,曾有一位用户购买了外卖便当,在平台上付费后,又与商家电话沟通多要了两个菜。他们电话里说好先由李明宇向商家代付,送餐到达后直接把菜钱给李明宇就行。可当外卖送达后,李明宇向对方索要垫付的菜钱,对方不但没给,还投诉李明宇“额外收取费用”,而且平台判定“投诉”成功,李明宇被罚了200元。由于取证困难,像这种“惹不起”的用户,李明宇没有申诉。

李明宇表示,很多骑手都有过吃“哑巴亏”的经历,但是在外卖小哥眼里,时间意味着

提成、意味着罚款、意味着差评。他们和用户争执一分钟,可能就耽误了下一单,有时候真的是没办法。

一天工作12小时 手机几乎不敢离手

“从早上一出家门,差不多一天就得在外面飘着,接单后在马路上飞奔,生怕出现差评,没活儿就在路边等着,天气暖和坐台阶上,冷就坐在电动车或摩托车上,起码有挡风的东西还能盖一盖,但是手机是一定不会离手的,每时每刻充着电。”李明宇说。

关于工作时长,记者询问六位外卖小哥,他们表示每天工作都在12个小时左右,晚上10点以后才收工回家。外卖小哥们坦言,现在所有的闲暇时间除了睡觉,就是与手机做伴,毕竟手机接单已变成生计的全部了。

不过李明宇说,虽然满大街都是骑手,但骑手之间承担的压力不尽相同。同一家外卖平台一般会有两种骑手招募客户端,在名字上分别标注为“团队版”和“众包版”。

有团队的骑手注册后还要通过面试等环节,有劳动合同;众包版骑手注册简单,不用开晨会,没有直接领导,多是兼职,更没有劳动合同。“众包版骑手如因投诉,差评被平台‘封杀’,借别人身份证重新注册一个就又可以接单。所以团队专送注重服务质量,众包则更注重数量。”有些商家为保证服务质量,会选择找“团队”接单。



涉事外卖米线店已停业,门外留下一摊血迹。 本报记者 戚云雷 摄