



最近,济南等地开启了整治电动自行车规范行驶行动,外卖小哥作为骑行主力军,再次成为大家关注的焦点。齐鲁晚报·齐鲁壹点在配送高峰期蹲点发现,外卖电动车违法情况非常严重,在一些主要路口,几乎每分钟都有外卖小哥闯红灯。外卖小哥交通违法如此普遍,究竟为何?

记者蹲守路口半小时,平均一分多钟就有一名送餐员闯红灯 外卖小哥,你咋这么急

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 刘云鹤 实习生 周凯静

叫餐高峰期,“小哥”闯红灯成常态

11点35分,由东向西,一名外卖小哥闯红灯由文化东路进入文化西路,并且未佩戴头盔;11点37分,一名外卖小哥从北向南沿历山路行驶,到达路口后闯红灯;11点44分,一名外卖小哥由北往南沿历山路行驶时闯红灯;11点45分,一名小哥由东向西进入文化西路时闯红灯……

济南市文化东路与历山路路口,因为附近餐厅、写字楼、高校比较密集,这里是外卖小哥的必经之路。8月19日中午叫餐高峰,记者在此蹲点半小时发现,从11:35开始,在第一个10分钟内,就有4名外卖小哥交通违法,无一例外全部为闯红灯。在接下来的20分钟内,又有十多名外卖小哥闯红灯。

记者蹲守的半小时内,中午配送高峰期约18名外卖小哥闯红灯,算下来,平均一分多钟就发生一起。

记者了解到,在外卖小哥交通违法行为中,闯红灯所占比例最大,通常是在红灯进入倒计时抢过马路;再就是逆行,未佩戴头盔,过马路看手机等行为。

和很多市民的感受一致,记者在多个路口蹲点发现,马路上的外卖小哥真的很“急”,以至于大多数视交通法于无物。

多名外卖小哥坦言,他们经常闯红灯。一些新手不熟悉路况,一开始不敢轻易闯红灯,后来看到订单超时或其他骑手都在违反交通法,也跟着胆大起来。“现在,好多

外卖小哥还没到路口就提前观察,如果没有交警查,车又不多,一加速,闯红灯就过去了。”

外卖电动车几乎成为马路上的“特权车”

官方公布的数据也进一步佐证了问题的严重性。

济南交警公布的一组数据显示,截至2021年6月底,统计的6家外卖企业的11515名登记从业人员中,半年时间共查处交通违法行为4304起,有2896人存在违法行为,占行业总人数的25.15%。

按照人员统计,有1次交通违法行为记录的2086人,占违法人员数的72.03%;有2次交通违法行为记录的551人,占19.03%;有3次以上交通违法行为记录的为259人,占8.94%;最多的1人有8次违法记录。今年以来,外卖行业交通事故发生281起,同等以上责任事故的172起,占全市非机动车责任事故的3.9%,占外卖行业全部事故的61.21%。其中有7人发生过两次交通事故,1人发生过致人死亡事故。

从事故原因看,逆向行驶,不按交通信号灯通行,未在该行驶的车道行驶等违法行为,是发生事故的主要因素。

按照骑行方式,电动车违法占比较高,约占89.78%,摩托车违法约占10.22%。

按照违法行为统计,逆向行驶、不走非机动车道、违反信号指示,不在右侧行驶、不戴安全头盔等行为,分别占违法总量的47.02%、19.95%、18.83%、4.05%、2.71%。

从事故原因看,逆向行驶,不按交通信



马路上,随处可见外卖小哥驾车疾驰的身影。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者戴伟 摄

号灯通行,未按规定车道行驶等违法行为是发生事故的主要原因。

业内人士称,从某种程度上,外卖电动车已成为马路上的“特权车”,其背后有较复杂的原因和动机。在配送时效考核与遵守交通法之间,外卖小哥群体性地选择交通违法。外卖平台考量的是公司利益,外卖小哥的动机是个人生计,而最后承担责任和后果的是整个社会。

“骑手困境”折射城市治理难题

不戴头盔、闯红灯、逆行等不文明交通违法行为,不仅危及骑手自身安全,成为影响公共交通秩序的突出问题,也成为城市治理的一大难题。

为了让外卖小哥“慢下来”,济南交警在重点时段、路段(11时至13时,16时至19时,叫餐集中时段)加大警力投放,从严查处电动车闯红灯、占用机动车道行驶、逆向行驶、越线停车、开车打手机等严重违法行为,督促企业落地核查并反馈,曝光违

法行为。

此外,济南交警还通过定期组织约谈外卖企业,倒逼企业落实安全主体责任。济南还根据外卖从业人员及其车辆违法情况,对外卖企业进行排名。

今年7月份,济南公安机关发布《关于进一步加强电动自行车管理的通告》,以电动车为主要配送工具的外卖行业成为治理重点。根据2019年国家颁布的《电动自行车安全技术规范》,电动自行车车速不得超过25公里/小时,而在日常生活中,不少快递外卖小哥的电动自行车早已超过规定时速。“我们的平均时速都在30公里到40公里之间。”一名外卖小哥告诉记者。

“要想解决这个根源性问题,需要社会各界多方发力,通过政府行为对企业进行规范管理。”业内人士认为。

骑手困境也引发多方关注。在2020年的全国两会上,全国人大代表喻春梅就建议,要畅通外卖行业的劳动保障服务绿色通道,督促用工企业为外卖骑手缴纳各项社保,特别是推动将外卖骑手群体纳入当地工伤保险覆盖范围。

新闻链接

外卖小哥也要上保险

人社部正制定相关政策

近年来,“外卖小哥”等群体遭遇意外事故、保障不到位问题时有发生。就此,人力资源和社会保障部副部长游钧8月18日在国务院政策例行吹风会上表示,按照急用先行原则,人社部正在制定平台灵活就业人员职业伤害保障办法,拟开展职业伤害保障试点,力争尽早解决职业伤害保障不平衡、不充分的问题。

游钧强调,要明确平台灵活就业人员职业伤害保障是社会保险的定位,也就是由政府主导的保障制度,在现行工伤保险制度的大框架下建立和实施。他同时提及,也要创新制度模式,要适应平台线上经营的特点,创新政策、创新方式,畅通平台企业和平台灵活就业人员的职业伤害保障渠道。

比如试点先行,考虑到建立平台灵活就业人员的职业伤害保障制度是一项关系复杂、涉及面广、政策性强的制度创新,是全新领域,所以拟先从社会各界关注度较高、职业伤害风险较大的出行、外卖、即时配送、同城货运这些行业入手,选择部分工作基础较好的省市来先行试点,待这个制度运行成熟以后再有序地全面推广。

算法和守法之间,只能铤而走险?

一边是平台严苛的考核制度,一边是行业竞争的极限压力

别拿生命“送餐”

济南交警公布的数据显示,截至2021年6月底,6家外卖企业**11515**名登记从业人员中,半年时间共查处违法**4304**起,**2896**人存在违法行为,占行业总人数的**25.15%**

电动车违法占比较高,约占**89.78%**,摩托车违法约占**10.22%**

今年以来,外卖行业交通事故发生**281**起,同等以上责任事故**172**起,占全市非机动车责任事故的**3.9%**,占外卖行业全部事故的**61.21%**

逆向行驶占违法总量的**47.02%**
不走非机动车道占**19.95%**
违反信号指示占**18.83%**
不在右侧行驶占**4.05%**
不戴安全头盔占**2.71%**



对外卖骑手而言,闯红灯、逆行、超速似乎已成为一种常态。谁都知道违反交通法可能面临的后果,谁都不想冒着生命危险做事,但是冒险背后充满了无奈。在算法和守法之间,骑手们选择了铤而走险。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 刘云鹤 实习生 周凯静

超时的“代价”

骑手的配送速度受商家出餐速度、路况、顾客、骑行速度影响。商家、顾客、路况难以改变,外卖小哥能改变的只有骑行速度和行驶轨迹。这就出现了超速、逆行、闯红灯等交通违法行为。

济南一家外卖平台骑手李鹏介绍,骑手所接单分派单和抢单两种,主要以派单为主。派单后,一般配送时限为30分钟到40分钟,配送范围一般在3公里到5公里之内。在没有干扰情况下,时间是足够的。但现实中,干扰因素却无处不在。比如,商家爆单出餐慢,顾客地址不详,车辆进不去小区,老旧小区楼号不清等。

一般超时,平台不会罚款,超时后可能面临的差评、投诉才是骑手最怕的。收到顾客差评后,骑手通常会面临20元到500元不等的罚款。

据外卖骑手介绍,超时还会影响配送准点率,准点率低于一定标准也会罚款。以美团外卖为例,对于超时,一般会给一个7分钟的缓冲时间,如果超过7分钟就会影响准点率。送10单有1单超时,准点率就会降到百分之九十。

平台要求每位骑手的准点率在98%以上,如果骑手一个月准点率低于这个标准,就会面临罚款,每单罚2元到5元不等。

系统会根据外卖骑手的准点率派单,准点率高的,配送订单多且集中,准点率低的订单少且分散。为了维持等级,骑手需要不断努力,维持满负荷运转的状态。

算法无法“算”到全部

外卖平台根据配送员的平均配送时速测算配送时间,测的是商家到顾客所在地的直线距离,而现实情况往往不能用直线来一概而论。比如进入一个小区,只要到达附近,系统就会显示你已到达,于是第二波订单就派过来了。

“系统无法知道,最近的门能不能进去,有的小区保安不让进,必须绕一下,从别的门进,就得耽误五分钟甚至十分钟。”李鹏回忆,有一次,自己往祥泰广场配送,刚到一楼,系统就显示骑手已经到达,接着发来第二波订单。但祥泰广场午饭时间等电梯的人非常多,等他几单送下来,时间已经过了22分钟,第一波订单按时送到了,但第二波订单将全部超时,“这也是一个系统的漏洞,应该等外卖送到客户手里,系统再进行下一波的派单”。

另一外卖小哥说,“为了不超时,到了没有电梯的小区,都是跑着上楼梯,一圈下来感觉双腿发抖。”

遭遇差评后,骑手如果觉得不公,可以向平台申诉。比如骑手被客户投诉超时后,可以提交证据证明自己并未超时,这种申诉最容易成功,因为系统都有记录,但很多情况,由于缺少证据无法申诉。比如客户投诉骑手态度差,骑手要如何证明自己当时态度不差呢?

劳动权益缺乏保障

记者与多名骑手交流得知,骑手的工资,由“基本工资+绩效+奖金”组成,最主要的就是靠接单量,外卖每单可以赚5—7.5元的提成。为了挣到更

多钱,一些骑手每天跑单12小时,甚至长达15小时,只要有商家开门,有顾客点单,他们就会一直送下去。

一名骑手所在的外卖平台要求,每个骑手配送时长是8小时,单量最低18单,首末单要求间隔7小时,并且空跑的路程不算。平台为了考核,还要求骑手班次内打卡。早晨在9:30—10:30之间,超时没打或在区域外打不上的话,这一天就算异常。骑手每个月有两天假期,如果打不上卡,要先从假期里扣,超过两天的话,一个月的全勤奖就会取消。

不仅如此,如果缺勤,餐补话补也会按比例扣减,如果是老员工,会扣除本月的工龄补贴。“工作三个月,每单有3毛钱补贴,工作半年是4毛钱,一年的话是5毛钱。”该外卖平台工作人员称,这个行业辛苦,压力大,人员流动性也大,工作3个月以上的已经算老员工了。

据了解,平台和骑手的关系主要是专送和众包。其中专送骑手与第三方平台存在劳动关系,即使如此,他们也不享受社保等待遇,只有每天3元的意外险,而这个意外险也是从工资中扣除。因为骑手与外卖平台不存在劳动关系,除了部分有商业险外,几乎没有任何保障。而众包骑手的保障比起专送骑手,状况更糟。没有劳动关系,怎么管理骑手,才能更好地维护商业利益?业内人士称,外卖平台只能通过严厉的处罚来“束缚”骑手。

外卖行业的“逐底竞争”

数据显示,截至2020年第二季度,美团外卖、饿了么两家已包揽了外卖行业近95%的市场份额。在激烈竞争之下,如何占据更大市场份额,挖掘更大的利润空间,成为外卖企业首先思考的问题。

行业分析人士认为,很多商家都表示无法承受外卖平台越来越高的佣金比例。在这样的背景下,外卖平台继续提升佣金比例的空间不大,所以佣金收入的提升,主要还是靠骑手们跑量,骑手送餐能力越强,外卖平台获取的佣金收入越高;而消费者点餐也注重骑手的送餐能力,配送效率越高,消费者会更偏爱。所以,外卖平台的这种盈利模式,决定了平台需要将骑手的送餐能力挖掘到极致。

而从成本角度看,在外卖平台的成本支出中,骑手是最主要的成本,平台不可能直接给骑手减少工资,否则,会出现大量人员流失,给平台带来致命打击,只能通过严苛的考核制度来实现。

说白了,外卖骑手被逼在极限状态下拼命,实际目的是提升外卖平台的盈利空间。

中国人民大学公共管理学院教授马亮接受采访时认为,外卖行业高峰期短且集中的特点,决定了企业之间的竞争越来越集中在送餐速度上,导致原本应该综合多种指标的算法,忽略了骑手的安全和压力状况,“外卖行业实际上已经形成了‘逐底竞争’,即不断试探送达时间的底线指标。等所有的竞争参数穷尽后,压力就被推到骑手那里,导致骑手处于极限和超负荷的工作状态”。

那么,要如何平衡好平台企业、消费者、骑手以及其他参与者的利益?

业内人士认为,从平台方面,不能一味追求效率,不然势必会带来更多不公平,应该综合评价骑手的业绩水平和能力,不能唯数据论,也不能只顾消费者而不顾外卖小哥的感受,进而制定客观公正的考核体系,给骑手更多关怀。作为高风险职业,无论是平台还是第三方劳务公司,都应该主动完善保险体系,承担起雇佣义务,不应该打擦边球。