

今年47岁的邢斌是临沂大学文学学院老师、诗人。在去年12月到今年1月间,他用一个月的时间做外卖骑手。一开始,只是想体验骑手工作,希望能够通过这段经历来激发更多的文学灵感。但后来,他发现骑手背后是一个庞大而精密的计算系统,他像每一位困在系统中的骑手一样身不由己,被“科学”和“算法”榨取几乎所有的精力和体力。

于是,这位在讲台上经常给学生们讲鲁迅、讲《呐喊》的大学老师“想要呐喊”了。以下,是近日邢斌老师在接受记者采访时的讲述。

记者 郭春雨 张锡坤

如何每天挣200块钱

我是去年12月份开始送外卖的,起初的想法就是因为看到了一篇报道,说上海有外卖员在疫情期间可以一天收入近2000元。我对这件事情感觉到好奇,就萌发了体验外卖员工作的想法。

我在学校是教现代文学的,第一节课会给学生讲鲁迅,我个人也非常崇拜鲁迅,鲁迅关注宏大的社会,他的笔触聚焦在具体的人物身上。我在高校待的时间久了,和人交往也都是浮光掠影,我希望能够走出象牙塔和舒适区,换一个环境,体验更深层次的生活。我也想过体验其他职业,比如说滴滴司机、代驾等,但是需要一定的投入或者门槛,成为外卖员几乎不需要什么门槛,所以在众多的职业中选择成为外卖骑手。

目前市面上几家外卖公司中,个人体验情况是美团市场占有率最高,接单量也最多。美团把骑手分三个等级。第一个等级是美团专送,也就是职业骑手。需要每天打卡,跑系统推送的单子,每单3-4元。这些都是优化过的“好单”。取餐派送都比较集中,派送距离短、派送时间短,他们相对轻松一些。不好的地方是不准请假。美团专送规定从早九点干到晚九点,实际上工作时间比这个要长。上午八点半开早会,迟到一次扣20元。晚上8点50分了系统还会继续派单,多数是九点半才能打卡回家。美团专送下面就是美团乐跑,单量等也有保障,但对骑手上线时间等有要求。第三个层次就是众包骑手,如果说专送是正式工,那乐跑是临时工,众包就是日结工。

众包的好处是时间自由,但是送单的单价低,单子都是被挑剩下的,不是偏就是远,要么就是去一些老旧小区爬楼梯。我了解的最拼命的一个众包骑手,每个月能挣7000元,代价是每天干15-16个小时,一个月中一天也不休息。

都说外卖骑手门槛低,但是对收入高一些的美团专送也设置了层层门槛。年纪大的和一些女性外卖员很难成为美团专送。

我有本职工作,只能干业余的众包。为了跑外卖,我买了一辆摩托车,花了9000多块。后来有一次有个骑手看见我这车,说我肯定不是专门干这个的,因为我的车太好了。

我干了一个月,平均每天干14个小时,骑车210公里,走32000步,爬110层楼。一天能挣200块钱。这200块不算上被扣的费用和被罚的费用。每天一上线就要扣三块钱的保险费,每天摩托车还要25块钱的油费。除去这些必需的成本,我平均



邢斌送外卖间隙的自拍照 受访者供图

大学老师送了一个月外卖

一天收入172块。

每一块钱挣得都不容易。为了保证每天的收入,我基本上每天都会干到凌晨一两点,有时候回家已经是凌晨两三点了。有一次很晚了,等了半个小时还没有单子,出来一个单子,我一看,配送费能有7块钱,这属于很贵的单子。这份订单是送烧烤和两箱啤酒。顾客住的地方特别偏,6楼没有电梯,我只能来回两次爬楼送啤酒。

根据我的经历,我觉得那些每天能收入千元的骑手可能是极少数,而且是有天气因素在内的偶然的一天。跑到第20天的时候,我上升到了众包骑手的最高级别,路也很熟了,临沂市区的小区和周边的乡镇都牢记了,就不需要看导航了。

倒计时的声音像催命一样

在我以老师、诗人身份和外界打交道的时候,我看到的社会是很和善的,但是当我作为外卖骑手,我看到的是另一个世界。

最开始的感觉就是非常愤怒,强烈的愤怒。之前我有过预期,但是我没有想到有些人的素质竟然这么低,没有人拿正眼看我,商家,顾客,尤其是保安。

每天都会遇到让人为难的事,有次深夜里我送两份馄饨到一个KTV,顾客是两位女士。一个没说话接过来就吃了,另一个说馄饨凉了,不要了。我是在规定时间内送到的,如果顾客拒收那这份馄饨就得我买单,我还着急送下一个。后来有个路过的人看不下去,说了那位女士一句,那位女士才不情愿的签收。

受到的白眼里,来自保安的也很多。就比如说我们小区的保安,我现在住的小区算是三线城市比较高档的,一平方要三万块。作为业主身份的时候,小区的保安见了都会敬礼,但是我穿着外卖衣服的时候,保安完全是另外一个态度。我说我是几号楼几单元的业主,保安还是不信,我刷卡进门了,他们还一直跟着我到了我家门口,看我进门才信。

后来小区的保安问我,说你一个送外卖的,怎么买得起这里的房子?

当然,也有很多温暖的瞬间。这一个月,我送了两千多单,有三个人真诚地感谢过我。有位女士说半夜里孩子想吃馄饨,天这么冷,谢谢我专程送来。还给我打赏了2块钱。还有一位,也是女士,住在一个村子里,他们夫妻俩怕我半夜里找不着路,打着手电把我送到了路口。还有一对夫妻,我把他们给老人订的餐洒了一些,后来我又买了一份送去。他们俩把第二份餐的钱退给我,又打赏了我10块钱。真的很感谢他们。

在外卖骑手受的所有为难里边,系统是最为难骑手的。提醒接单的声音是一个非常甜美的女声,但是一旦接单,就开始送餐倒计时,滴答滴答的声音真的就像是催命一样。比如说配送时间半小时,那骑手赶到卖家,如果卖家不能及时出餐,那等餐的时间要计入这半小时。骑手顺利地取餐,送到小区后,保安不让进门,这段时间也需要计入半小时里。一旦骑手迟到,那就会被扣钱,这一单就白送。新闻上经常有外卖员和餐馆老板、保安打起来的新闻,我现在能理解了,因为外卖公司把所有的矛盾都转嫁给了个人与个人之间。

有一次我接到了一份代买的单,顾客点了600多块钱的海鲜。正好是过节,饭店爆满,我等了整整75分钟,卖家才做第一个菜。

这样等下去我肯定会超时,我四次打电话给美团的区域经理,申请延长配送时间,因为我一直等在饭店出餐,但就是做不出来能怎么办呢?我给顾客也打了电话,顾客人挺好,让我安心等着,说不会给我差评,可以提前点击已收货。打电话的时候我都是全程录音的,也觉得这个事情已经解决了。但是第二天我一醒来看到扣了我200块钱,判定我违规,把我一整天的钱都扣掉了。

我就开始申诉,美团那边说系统显示我的定位还在饭店,就算是顾客确认收货,我也是违规,我从美团外包公司这里申诉,一直层层申诉到了市场部,再后来美团热线都打不通了。后来终于到了总部,美团的一个高管听完,问我,“你跑外卖,一天你不就挣200块钱了?你在这轴这一天,不也能挣200块钱吗?”意思是让我忍了算了,因为我去申诉的时间也能挣回钱。

我说,你有没有看过一个电影,《秋菊打官司》?要的是一个公道。他听了不说话了,挂了电话,从系统中以个人身份转了15块钱给我。

如果是以外卖为生的骑手,估计不会拿出一天的时间去争这个公道。

也许没用,但我要呐喊

我最开始只是想进行职业的体验,但是后来发现,身处在这个系统中的时候,人会丧失一些思考的能力,会本能地被系统和算法裹挟其中。

人处在系统中,每天都在倒计时中跑,根本没有时间和精力再去思考和学习。下午单子少的时候,我就随便找个角落坐着或躺着休息一会。公园、街头、商场角,戴着头盔就能睡着。外卖员彼此间交流也不多,因为大家都太累了,丧失了社交的欲望。

在系统里,人也变成了一个个代码。

作为外卖骑手,工作到两周左右,我就觉得麻木了。就像巴甫洛夫训练动物的实验一样,形成了条件反射。听到美团提醒接单的声音,不管我在吃饭还是休息,就忍不住放下手里的工作去执行。

进入系统之后,会忍不住机械地去跑,有时候接了3块钱的一个单子,回头看到一个4块钱的单子,你几乎是毫不犹豫地就会接。如果昨天你跑了180块钱,今天就想至少也跑180块钱。就这样一直跑,有时候一天下来会跑十七八个小时,可能就要到凌晨两三点。

跑,也是急速地跑,最开始的时候,我想骑车以安全为主,但是系统的设定根本不会让你有耐心等待红灯的60秒。

在成为外卖骑手之前,我从来没有为了几块钱而计算过。但成为外卖骑手后,有一次我送晚餐很晚了,路过一个拉面馆,发现一碗面要18块钱,我没舍得吃,还是坚持到了回家吃饭。

在当时的状态下,我觉得外卖系统这种科技创新,变成了一条无形的鞭子,抽打在外卖骑手的身上,让他们一刻不停去机械地跑,榨取他们最后一丝价值。

我在这个系统中两个星期,就建立了习惯,习惯性服从和执行。那如果一个人长期处在这个系统中,只会加深他的习惯,不断固化、强化这种服从和执行。

我研究了一下国内几家外卖公司的隐形控制结构。外卖公司总部把所有城市都分包给每个城区的运营商,然后运营商再次分包。这是一种非常特殊的结构,很多国家是不允许这样操作的。肯德基、麦当劳它们都有自己的外卖队伍:无论专职还是业余,都有正式签约,有五险一金,受伤有公司保险,从不设置送餐倒计时催促你飞马赶到否则罚款。

国内的几家外卖公司,每天扣3元保险。我了解到,有些外包公司会在3元中扣60%,只把1.2元交给保险公司,提供最高6000块钱的伤亡保险。如果出事故钱不够了,县区运营商承担。要是真有诉讼,那外卖公司总部根本起诉不着,因为都是“劳动外包”,按照他们的条款,这与外卖公司总部毫无关系。

此外,我查证了国外快递业的具体情况。日本送一单起价是人民币32元,北美送一单起价是6美元。所以国外让外卖送到家是很贵的。如果双方产生了分歧,都有差评投诉的权利,顾客如果被差评多了,会限制他们点单消费。

此外,费用的问题。我计算过费用,不同时段、不同货品的抽成不同。有些比较贵的,商家需要额外支付货品价格30%的送货费用,顾客需要支付每公里0.5元的送货费用。举个例子,午餐定一个20元的饭,3公里,顾客支付20+2=22元;商家拿到14元,快递员拿到3元,外卖公司拿到5元。

如果外卖公司抽成不要这么多,抽成3元,让快递员拿5元,那骑手可能不要用十几个小时去挣200块钱,他可以10点以前就下班回家,让生活回到一个比较正常的状态,整个劳动强度也会大大降低。

而现在,外卖系统的一切设计,在大数据和人工智能的加持下,变得更精密、更准确,“恰好”能获取适量的劳动者,“恰好”能让骑手们维持最基本的生活,让他们积累不下休养生息,以钱养钱的些微资本,像驴一样,被牢牢拴在这台磨上。

究竟谁在阻碍我们过上有最低体面水准的生活?一个月的外卖骑手生活结束后,我写了体验稿,也开了讲座分享。我想要呐喊,想要呼吁对骑手群体更多权益保障,但也许没有什么用处。