

文/片 记者 李静 郭辰昊
刘志坤 济南报道

逆行

距规定的送达时间还有3分钟。这是小郭在济南成为外卖骑手第一天的一单奶茶外卖,距离3.1公里、30多分钟送达。到经十路辅路时,他发现系统规划的路线是逆行的,而正常行驶路线的距离,相当于逆行的3倍。

逆行对骑手王鹏(化名)来说,几乎天天发生。是否只能选择逆行?王鹏说,接单后,系统只显示一条路线。“要是只接一单,不逆行的话,时间也够,但效率太低。我同时接五六单,比较赶,有时候只能逆行。”

逆行、超速、闯红灯,是很多外卖骑手的“家常便饭”。送外卖两个多月后,王鹏愈发信任算法,“系统规划的就是最快路径,因为这是很多骑手跑过的路。”接单、取餐、送餐循环,累得没有时间思考,即便对道路很熟悉,但逐渐形成的肌肉记忆,让他仍然依赖算法。

起初,王鹏还质疑,存在即合理吗?后来,他深刻体会到超时的代价——最直接的就是扣钱。有一天,他接了两个送写字楼的单子。赶上雨天和中午电梯高峰期,送完第一单下电梯时,他足足等了5分钟。取下一单时,由于商家出餐慢,又耽误5分钟,他最终超时了。按照平台规则,哪怕只超时1分钟,也要扣配送费。这一单他正常赚8元,扣掉3元。

超时更严重的后果,还有差评和停号。跑外卖七八年的老刘,现在是骑手最高等级,“差评和投诉要扣钱,严重的扣500元,相当于一两天白干”。此外,差评还会使骑手被扣服务分,影响等级,进而影响派单质量。还有人因此被淘汰。

去年,临沂大学教授邢斌因为体验送外卖引发热议。他分析,“外卖骑手非常清楚交通违法的风险,他们之所以冒险,就是因为背后的算法。这个倒计时制度,可以说是悬在他们头上的一把剑。”

邢斌也曾琢磨过算法的逻辑。一个距离3公里的订单,正常情况下30分钟送达,假设有一个很疯狂的骑手25分钟送达,创造一个新纪录,算法就会预设所有外卖员都可能完成,进而调整算法,逐步缩减时间,驱使所有人加速,“它变成一个金箍,越来越紧”。

障碍

调动无数骑手的系统,在美团叫“超脑”,在饿了么叫“方舟”,它们被称为实时智能配送系统。庞大而精密的系统,每天向外卖骑手发出指令,然后骑手像机器一样运转。

外卖平台配送速度正不断提升。2016年,3公里送餐的最长时限是1小时。2017年,变成45分钟。2018年,缩减为39分钟。数据显示,2019年,中国全行业外卖订单的单均配送时长,比3年前减少了10分钟。

今年1月,美团外卖在北京地区上线“15分钟极速达”服务,并向用户承诺“每超时1分钟赔2元红包,10元封顶”。然而,算法算到了时间,却没有算路上可能存在的障碍。

作为新手的小郭,订单量最多的一天,将电动车的电量用尽两次,才送了22单,配送费共103元,却因为3次超时被扣6.2元,最终收入没能超过100元。

最难等的就是医院的电梯。正值午高峰,小郭送一个到医院的订单,“电梯几乎每一层停一次”。着急是没用的,他超时1分钟,扣款3.04

卷在算法里的骑手

行业已经饱和,仍不断有人涌入

第一现场

在系统算法的驱使下,为按时完成订单,1300万外卖骑手加速奔跑,逆行、超速、闯红灯早已习以为常。为保证交通环境安全有序,近日,多地对骑手骑行速度按下“减速键”,此举是否有效尚待观察。更重要的是,平台能否不只是看算法数据,而是在保证外卖骑手收入和维护交通秩序之间寻得最优解?



每到下雨天订单都会大增。

元。还有找不到商家地址的。小郭取餐时,在一座商城绕了七八分钟,才找到门店。取餐后到达宽厚里,由于不能骑车进入,他疯狂跑进去,还是超时3分钟,扣款1.64元。

让小郭头疼的,还有联系不到顾客。原本有一单就挺紧张,小郭敲门无人应答,打电话无人接听,他最终超时7分钟,扣款1.52元。

即便是经验丰富的老手,也无法规避算法之外的障碍因素。老刘喜欢接距离远的单子,因为配送费高。这种长距离、长时间的订单,被叫作“起水单”,随后系统会派发很多顺路单,叫“下儿”。越是这样,如果前面卡一单超时,后面可能会造成连环超时的悲剧。

等电梯、爬楼梯、交警、小区保安、天气、商家出餐慢、联系不到顾客、找不到地址、堵车等,这些未在算法中显示的内容,都占据着算法规定的时间。于是,外卖骑手跟着算法不断加速。

选择

外卖骑手能否打破算法的围城?王鹏觉得自己能说了算的,就是拒单。“拒单可以免责,后果是派单越来越少。”作为众包骑手,他一天最多拒5单,否则会强制下线。等重新上线后,系统派发的单子都不能再拒绝,“算法怎么派,就怎么送”。

王鹏尝试过提前点“送达”,这却面临被投诉的风险。有一次,王鹏接了4个送医院的单子,最后两单临近超时,他到电梯时点了送达。“这是违规的,但我也没

办法。点送达后,顾客会收到信息。如果没送达,顾客会打电话,甚至给差评和投诉。”

对于老刘来说,他选择化被动为主动。由于等级越高,能力评估越多,顺路单就越多,所以他会主动抢单,抢好送的,不用爬楼、不用等电梯的,这样就能节约时间成本。但面对派单,可选择性也是有限的。此外,他还受到配送站的约束。

站点的好处是稳定,单量多,但不自由。站点骑手有上下班时间,一天在岗大约9小时。他们每天早上开会,接受站长调度。站长会一再强调,节假日不能请假,恶劣天气不能请假。尤其午高峰或雨雪天气时订单增加,系统爆单。订单派不出去,系统就会扣钱,影响团队评分,骑手只能超负荷配送。

“他们算得很精明。”骑手张宇(化名)说,他接单5分钟后可以转单,但未必能转出去,有的要加钱转。还有一种办法是向平台报备,但每天有数量限制。

对于逆行、超速、闯红灯,骑手之间都能互相理解,大家都是为了生活争分夺秒。“配送时间短,个人接单多,骑手担心超时,所以才会逆行、超速、闯红灯。”张宇说,“归根结底还是想多赚点。”

这似乎成了一个无解的循环。很多像小郭一样的年轻骑手,第一次对钱有了直观感受。孩子的学费、老人的医药费、家里的水电费,都是靠这一单3元、5元堆砌起来的。

老刘每天上午8时左右出门,晚上8时左右回家,脸晒得黢黑。最多的时候,他一次能接13单,一个月也

能收入过万,是站点的“卷王”。

送完午高峰,已经到了下午一点半,老刘蹲在骑手聚集的地方,开始吃包子。他戴着蓝牙耳机,眼睛时刻盯着手机,随时准备抢单。又来了新订单,他收起包子,骑上车,很快不见了踪影。

规则

近年来,外卖骑手违反交通法规的现象曾多次引发热议。

2021年,七部门印发的相关意见提出,不得将“最严算法”作为考核要求,通过“算法取中”等方式,合理确定订单数量、准时率、在线率等考核要素,适当放宽配送时限。

然而,外卖市场竞争日趋激烈,配送时效成为各平台争夺用户的关键。平台不断追求更快的配送速度,给骑手带来更大压力。

“卷的是平台,难受的是骑手。”这是送外卖以来,小郭最大的感受。“我要是骑得慢,拼了命也得超时。很多老手骑电摩的速度,在每小时50公里—70公里之间。”

裁判文书网上,以“外卖骑手”为关键词,搜索到的交通事故达1208起,其中涉及人身损害赔偿的856起,涉及残疾赔偿的460起。

疯狂接单后,旦夕祸福都要外卖骑手为自己买单。

邢斌发现,这些新业态劳动者,几乎被排除在了劳动保障体系之外,“众包骑手每天扣3元作为保险,专送骑手有保险,但力度有限。”

在这方面,相关部门正在摸索。自2022年7月起,新就业形态就业人员职业伤害保障在北京、上海、江苏等7省市的美团、饿了么等7家平台企业开展试点。截至2024年3月末,已有801.7万人被纳入保障范围。职业伤害保障采取按单缴费,保费由就业人员所在平台承担,对就业人员免费。

近期,多地对配送骑手骑行电动自行车的速度进行了规定。

6月,青岛市市场监管局发文,要求即时配送企业按照最高时速25公里守法行驶可完成配送任务的标准,设定配送时限、路线。7月8日,广州市市场监管局发布新规,对一周内有三次以上交通违法的骑手,实施全行业停单惩戒。

在邢斌看来,此类举措杯水车薪,治标不治本,必须从根源上解决。“应该有行业自律的规则,主管部门规定算法的安全底线,平台再让渡10分钟以上的弹性时间。”但这也面临新的问题。时间宽裕后,外卖骑手可能为了多赚钱多接单。“如果规范合理,有人存有侥幸心理,不按交通法规行驶而引发问题,那就由个人来负责。”邢斌表示。

对于外卖配送时间可否延长,消费者也有不同看法。刘女士表示,“还是越快越好。”陈女士称,比起配送速度,她更在乎准时度,配送时间延长5到10分钟,不会影响消费感受。

邢斌表示,冰冷的算法之下,有这么多外卖员按照平台的规则,从事一项危险系数比较高的劳动。“这不是一小部分人的问题,已经成为社会现象。要推动社会进步,就要优化它的管理制度。”他一直在呐喊,“如果不使劲呐喊,声音就被淹没了。”

王鹏已跑了两个月外卖,他不知道自己还会跑多久。但他感觉,这个行业现在已经饱和,就在这个暑期,又有大批年轻人涌入其中,开始了与算法竞跑的生活。

记者 李静
郭辰昊 刘志坤

逆行、闯灯、超速……外卖骑手这些交通违法行为背后,是个人原因还是另有隐情?我决定应聘成为外卖骑手,在送外卖的体验中寻找答案。当了3天骑手,我发现,这锅不该全由骑手来背。

7月9日,刚到外卖站点时,还没到午高峰,站点门口聚集了许多外卖骑手。正值暑假,有很多选择来送外卖的暑期工,站长把我们叫到一起培训,“入职的第一周会有新手保护,一次最多接3单。等到成为老骑手,会根据后台的负载派单,可能一次会接12单。”

培训结束后,站长安排了一位老骑手带我熟悉送餐流程。接单、到店、取餐、送餐,看似固定的送餐流程,却一开始就给我一个下马威——接连两个六楼的订单,让我上气不接下气。

很多时候,送餐地点都在写字楼内,遇上中午下班高峰,电梯几乎一层一停,有时下电梯就要花几分钟时间,而我们却只能在电梯内干着急。时间被挤压后,对送餐线路非常熟悉的师傅,也只能选择闯红灯,而逆行更是家常便饭。甚至,平台公司规划的配送路线,就在指引骑手逆行。

在跟师傅学习一天后,我开始在平台软件上独自接单。受限于骑手等级限制,我只能同时接3单,但这足以让我焦头烂额。其实相比师傅28分钟左右的要求送达时间,我的送达时间普遍都在35分钟甚至40分钟以上,如果只送一单,非常轻松,但也意味着低收入,想多赚钱,只能加大接单量。

在送餐过程中,每当手上有了3个订单时,我就打心底感觉焦虑和手忙脚乱。中午送餐3小时、晚上送餐5小时,这8小时的工作时间看似不多,却需要我时刻打起十二分精神,每天送完最后一单,我都精疲力尽,在电动车上坐了一天的屁股无比僵硬。

订单最多的一天,我将电动车的电量跑完两次,送了22单,收入103元,却因为3次超时被扣6.2元,最终收入也没超过100元。

让我争分夺秒的,不是害怕顾客刁难,而是超时后系统的扣款。看着身边一个个为了抢时间飞驰而过的外卖骑手,让我觉得培训资料里“电动自行车时速不高于15公里”更像是一句戏言。

“逆行和闯红灯,对外卖骑手来说就是家常便饭。”一位同样入职不久的外卖骑手,跟我这句话时显得云淡风轻。

不过,当我骑着电动车送外卖时,深刻感觉到,对骑手安全的保障,不应如此云淡风轻。

或许平台应该衡量一下顾客是否真的会在乎三五分钟的延迟,从而延长一下外卖员的送单时间,不再划定逆行路线,这样,是不是就能在一定程度上解决困扰骑手已久的问题?

送餐八小时挣了不足百元 平台竟推荐“逆行”