

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。赶上下雨和中午电梯高峰期，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

行业已经饱和，仍不断有人涌入
卷在算法里的骑手

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行为的骑手，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

记者体验

逆行、闯红灯、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，跟我说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』