



齐鲁晚报·齐鲁壹点记者体验

一个外卖骑手的24小时

作为灵活就业的一种形态,外卖骑手入职门槛低、上班时间灵活、收入与接单量挂钩,成为不少人就业和兼职的新选择。

然而,“被困在算法”里的外卖骑手也面临着无正式劳动合同、基本权益无法保证等职业梗阻。

为真正体验和了解外卖员的日常工作和生活现状,近日,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者小岳通过外卖平台的骑手招募,加入了外卖员的行列,亲身体验了他们送餐的酸甜苦辣。



扫码看视频
视频剪辑 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 高广超



齐鲁晚报·齐鲁壹点记者小岳体验外卖员生活,直到晚上仍奔波在大街小巷。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 岳致呈 田汝晔 王帅

1 送餐首日一刻不得闲,电动车中途没电

9月19日晚10点左右,记者被所应聘的配送站的站长拉进了骑手微信联络群,外卖小哥的身份算是被认可了,想到第二天就要开工,记者既兴奋又有点紧张。本想早点上床休息,可翻来覆去怎么也睡不着。毕竟对外卖这一行自己并不熟,不禁设想了好多意外:电动车在路上坏了怎么办?订单不能及时送到怎么办?也不知过了多久,才迷迷糊糊睡着了。

9月20日上午9点左右,记者穿上外卖服准备上岗。这天恰逢周末,原想着早些上线,看能否多接上几单。可上线后,系统迟迟没单进来,记者只能把车停在路边的非机动车停车区,坐在电动车上等派单。

顺着路边望去,附近配送站的外卖小哥都停靠在这儿,他们有的盯着手机刷单,有的趁机眯着眼睛休息,有的三言两语地和同伴聊着天。看记者百无聊赖,旁边一位健谈的大哥告诉记者,“周末大家都休息呢,肯定比平常晚起床,别急,等会儿就有你忙的了。”

10点10分,终于有活儿了。“您有新的订单,请及时处理。”手机里传出系统派单的信息,记者一跃而起。“哇,终于来单了,我要去忙了。”记者启动电动车,准备直奔取餐点。

第一单是肯德基的外卖,送餐地点是山东政法学院东门,系统显示路程只有3公里,规定的配送时间是28分钟,时间上还是有些紧张,主要是对这儿的路不熟,平台规定的时间可能是合理的,但好像不够用。记者赶到肯德基取餐口快速拿到已准备好的餐食,放入保温箱,匆匆走出餐厅,骑上电动车汇入车流。

因为派送时间不到15分钟,在送餐等信号灯的间隙,记者有点着急地盯着手机,看地图上剩下的路程和时间。幸好,在距规定时间的前5分钟,终于将第一单顺利地送到顾客手中。

11点半左右,到了中午饭点,记者的单量上来了。从万象城送到拉非公馆,再到中润财富中心、三箭吉祥苑小区,记者骑着车一刻也闲不下来,由于时间紧张,停下车就一路小跑送餐。

一辆电动车,对外卖员来说是最重要的帮手,电动车只要续航时间长,不掉链子,能让一天的配送省不少劲儿。可电动车也有不“听话”的时候,半路没电,车胎坏了,这是许多外卖员都遇到过的情况。第一天上岗,记者就遇上了这种意外。

12点半左右,记者正骑车送单,电动车有了低电量提示,而下一单的送餐点在两公里外另一个小区。第一次遇到这种情况,记者赶紧向站长求援。外卖公司后台的系统会根据每个骑手的GPS定位,把附近订单发到他们手机上。如果一时不方便接单,所在配送范围的站长可以协调这个订单转成“互助单”,让别的骑手来领。

由于正赶上配送高峰期,站长一时也调配不开外卖员,“你先找个地方换电池,跟顾客打电话说明下情况,态度好一些,看看能不能让顾客稍等下。”站长说。

记者拨通了顾客的手机,那头是一个年轻女声:“那你延迟多久呢?不太晚的话可以等。”记者少了些焦虑。此时正遇到一段上坡路,为了节约电量,记者只好下车推着走,“平台派单有一定的合理性,但还是没办法考虑到一些现实因素,感觉还是不够人性化。”记者感慨道,找到就近的电池更换点更换电池。

2 14杯饮品和一碗牛肉面

中午是送餐高峰期,方圆三公里的餐馆、商务楼、小区、高校,成为记者和其他外卖员的主战场。一名优秀的外卖员不仅要有娴熟的驾驶技术,最重要的是要懂得怎样合理制定线

路,安全快速地将餐送达,一波又一波订单,让大多数外卖员在别人吃热乎饭的时间,穿梭在大街小巷,奔走在楼宇间,饿着肚子争分夺秒给别人送餐。

一个外卖员想多接单,配送快,除了要有一辆电动车、一部性能好的手机,一件制服和一头头盔这种最基本的装备,还得是配送范围内的“活地图”,对自己配送范围内的小区 and 写字楼了如指掌:知道从哪个门或电梯进,离顾客更近;遇到只写公司名,没写详细地址的订单,也能快速找到位置,这对第一天上岗体验的记者来说,显然有些吃力。

下午1点13分,一个订单跳进记者的手机,山东政法学院的学生在一家饮品店订了14杯饮品。对商家来说,这或许是一笔大生意,但对外卖员来说就没这么幸运了,他们每单的提成是定额的,并不因为餐量大小而变化。订单量越大,意味着同样的提成之下,任务更重,运送途中要注意的问题更多。

等记者赶到这家饮品店时,饮品还没做完,记者只好站在取餐处等待,这段时间有点难熬,因为配送时间不会因单量的大小发生变化。等14杯饮品做好,配送时间只剩15分钟。由于杯数太多,记者的保温箱里只能放下10杯,剩下4杯只能放在车前筐里。

手机地图显示,这单的距离是2.9公里。但这并不是真正的行程距离:单是红绿灯路口就有六七个,有段路正赶上地铁施工不好走,要从旁边的路绕过去,实际距离和所用时间可能更多。

一路上,为了不把饮料洒出来,记者骑得慢了些,遇到路况不好的地方更是放慢速度,好在打通顾客电话送到单的时候,距离系统规定的时间还剩两分钟,这种单能按时送达应该是外卖员的心愿,这趟送完还挺有成就感的。记者有些小得意。

不知不觉已过了下午2点,订餐高峰期也过去了,记者送完手上最后一单后准备下线休息,吃当天第一顿饭。一直忙着给别人送餐,自己却没时间吃饭,硬顶过那个饿劲儿,这是每个外卖员的真实写照。

由于配送辖区内都是一些小餐馆,记者停下电动车就近选了家面馆,点了一碗牛肉面当午餐,吃什么无所谓,只要能填饱肚子就行。烈日下几个小时的来回奔波,让一下子停工的记者有点泄了气的皮球。送餐是工作状态,就算再累也要坚持送,现在一停下来,累劲儿就上来了。

记者没吃早饭,本计划着送餐的间隙,可以停下来买个包子凑合着吃,可送了一中午餐才知道,外卖员想要按时吃午饭,根本没机会。平台有配送时间,顾客还等着你送餐,根本不可能吃上饭。下午2点半,过了送餐高峰期,记者走出面馆,准备和其他外卖员一样,趴在电动车上眯一会儿。周围有几个外卖小哥正在休息,不过彼此间少有交流,“大家一般都不停下来,因为时间就是金钱,少花点时间吃饭聊天,就能多跑一单。”一位外卖小哥说。



将14杯饮品小心翼翼放进外卖筐。

外卖骑手

初体验

新骑手小岳的入职初体验

9月16日

●齐鲁晚报·齐鲁壹点记者小岳通过外卖平台骑手招募通道,申请入职,并接受配送站站长面试。

9月17日

●去医院体检,和站长商量入职事宜。

9月18日

●入职培训,跟着老骑手练习“跑圈”。

9月19日晚10点

●被配送站站长拉进骑手微信联络群,骑手身份真正被认可。

20日上午9点

●早早上线,等待接单。

10点10分

●终于接到第一单。

11点半左右

●订单量开始增加,有些手忙脚乱。

12点半左右

●正赶上配送高峰期,电动车没电了,到处找地方换电池。

下午1点13分

●接到一高校14杯饮料的订单,送到时,差2分钟就晚点。

下午2点多

●送餐高峰过去,才停下来吃当天第一顿饭,休息一下。

下午5点多

●新一轮送餐高峰。

晚10点多

●最后一单,电梯只有业主才能用,气喘吁吁爬到13层楼,仍然晚点,一天的紧张送餐画上一个不算完美的句号。

3 气喘吁吁爬到13层,还是晚点了

记者所在的配送站点,一共有71名外卖员,有共同的微信联络群,大家会在送餐之余,在群里打个招呼,图个开心和乐子。下午5点一过,群里的吆喝声就停了,新一轮送餐高峰又开始了。

送餐看似无聊乏味,几单送下来,天也渐黑了。晚上7点左右,初秋夜晚的街上,行人稀少,只有偶尔穿过的车辆和奔波的外卖员。晚上快9点半了,订单也慢慢变得零散。记者刚送一单,迎面碰上一位队友,他心急火燎地要骑车返回商家,一搭话才知道,这位大哥被“退单”了。“顾客点了单,商家做好后我也取了货,结果半道上顾客取消订单,商家也同意了,你看,我这还得给商家送回去。”这位大哥着急地跺着脚,一脸苦笑。

送一趟餐虽然只有几公里,可这一退一还,却让大哥的这一单提成泡了汤。“提成没有就算了,骑车的油钱,耽误的其他单也是成本啊。”大哥虽然埋怨,仍旧骑上摩托车,跟记者道别,“我赶着去送其他单了,总得多跑一单补回来啊。”成年人的生活里,从来没有容易二字。

这一刻记者猛然发现,自己跑了一天单,大部分时间都是一个人的骑行。自己接单、送餐、吃饭、处理突发状况等,在一次次等单送单过程中,“您的外卖到了,祝您用餐愉快”是重复最多的话。

“距最后送达还有十几分钟,送完这单就收工了。”带着最后一份外卖来到财富花园小区门口后,记者看了看送达时间自言自语道。不少小区门口都张贴着禁止外卖车辆入内的提醒,财富花园也不例外,好在保安给指出了对应的楼和单元号。然而,这一单的配送并不顺利。记者慌忙之中跑错了楼,碰巧小区的电梯需要业主刷卡才能上楼,送餐楼层在13层,为了不延误,记者选择跑上楼,气喘吁吁好不容易爬到13层,送达系统显示超时,原本可以轻松送到的单就这么黄了。

20分钟后,记者才从小区走了出来,“怎么在里面逛了这么久?干什么去了?”在保安的质问声中,记者虽一脸无奈,也不能辩解些什么。

本来还想给今天画个圆满的句号,没想到是这样。事先也没料到会有这么多意外,内心觉得快要崩溃了。尤其是这单送到之后表达了歉意,但好像并没能挽回顾客的谅解,有点失落感。记者有些无奈,此时已是晚上10点多了。

大部分外卖员,从早上9点工作到次日凌晨一两点钟,在看似重复单调的奔波中,靠着经验和智慧,将商家及顾客连结起来,无形中织起一张大网,让大家生活更便利。

一天的送餐体验之路,也带给我们更多思考。外卖员看似是一个团队,但更像是一个人的“单打独斗”。往往因为各种不确定的突发因素,遇到一些棘手的事,这些甚至比送餐错单和延误更让他们崩溃,因此值得被更多人善待。

避让应急车辆,为生命开道!

应急公开课
主办单位:山东应急管理厅

每当遇到急症患者或消防事件时,人们的第一反应就是拨打求救电话,希望急救车或消防车尽快能快速地到达,但是因道路交通拥堵就误病人抢救和火灾救援的现象屡见不鲜。只有做到主动避让执行任务的应急车辆,才能为救援争取更多的宝贵时间。

为什么要主动避让应急车辆?

执行紧急任务的车辆称为特种车辆或应急车辆,用最快的速度避让应急车辆,可以最大程度地减小不必要的损失和伤亡。

《道路交通安全法》第五十三条规定:警车、消防车、救护车、工程救险车执行紧急任务时,可以使用警报器,标志灯具;在确保安全的前提下,不受行驶路线、行驶方向、行驶速度和信号灯的限制,其他车辆和行人应当让行。

如何避让执行任务的应急车辆?

1.当发现自己和执行任务的应急车辆并行行驶时:司机应该立即停车,以阻挡本车道后面的车辆,给应急车辆留出行驶的空间。

2.当发现自己的车与执行任务的应急车辆在同一车道上,并且处于前方时:这时应观察一下两边的方向,立即向两侧移动,给后面腾出挪动的空间。

3.当遇到路口红灯,车后有执行任务的应急车辆时:所有位于前方的车辆应该在确保安全的情况下,向左或者向右行驶,为救护车留出中车道作为通行的通道。

(来源:中国应急信息网)

入职记

如今,街头巷尾总有这么一群人:戴着头盔、穿着统一服饰、骑着带保温箱的电瓶车,奔忙在取餐、送餐的路上,他们被人们亲切地称为“外卖小哥”。我们或许曾与他们擦肩而过,又或许接受过他们的服务,却很少去真正了解这个既熟悉又陌生的群体。当外卖骑手需要什么条件?如何才能既快又好地完成送单任务?齐鲁晚报·齐鲁壹点记者小岳亲身体验了一把应聘骑手的过程。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 田汝晔 岳致呈 王帅

入职只需一部手机一辆电动车

如今想注册外卖骑手,前期信息提交只需在手机上操作。9月16日,在外卖平台APP上,记者通过快速报名通道填报了自己的意向工作城市、地点及类型,并预留了手机号。

提交资料不到十分钟,外卖平台工作人员的电话就打了过来。在询问了记者的配送范围后,工作人员说,“你选的配送范围可以,我们一般都会根据你的要求来,只要站点不说不要人,我们这边都可以给你安排。”听完后,本担心平台会指定派送范围的记者舒了口气。

在确认了配送范围后,工作人员开始核实记者的个人情况,“有骑行工具吗?”“需要住宿舍吗?”“手机能保持四个小时以上接单不卡顿吗?”一系列发问让记者有些发蒙,自己既没有交通工具也没送餐经验,这怎么办?

对记者的担心,工作人员倒是很轻松,“不用担心啦,只要你手机能下载专门的骑手接单软件,就算没有电动车,我们也可以提供租赁的。”

工作人员介绍,每个配送站都有自己的宿舍,基本上是两室一厅,可容纳5到8人,员工只需每月缴纳300元住宿费。骑行工具也可向公司申请租赁,一辆电动车每月费用499元,骑手一月接600单以上,平台会提供车辆补助,折合下来,电动车每月的租赁费在200元左右。

工作人员表示,这些费用都可以在干满一个月后,直接从当月工资中扣除,也就是所谓“零元上岗”。“如果你觉得可以,我发给你站点地址,你下午跟站长面谈完,就可现场签字确认了。”

按下手印,有了新身份

9月16日下午,记者来到自己的配送站。配送站点没有固定的门头店,而是在附近小区居民楼的一楼,四五十平方米的房间里,摆放着两张办公桌和几把椅子,外面院里停着电动车。

站长一边盯着手机,一边告诉记者:“这是我们的站点,也是你们下午休息的地方,你要是真想干咱就聊聊,流程简单,入职就可以开工了。”

从记者进门那一刻,站长的手机就没放下过,配送高峰期,当前线的外卖骑手进入分秒必争的“作战状态”时,坐在后方办公室里的站长也并不比他们轻松。

站长每天仅靠一台电脑和一部手机就能进行远程遥控,电脑屏幕上的系统终端会随时提示问题订单的信息,他也可以查看每个骑手的动向,如果订单出现问题,他会根据顺路派

单的原则,将订单指派给附近的骑手,保证整个配送过程的顺畅。确认了记者的入职意向后,站长说,带着身份证去医院体检,通过体检就可以签合同上岗了。“我们这个行业人员流动性很大,你考虑好了就行,要是今天能体检,你当天就可以入职。”

由于需要空腹检查,体检只能在第二天一早进行。记者在医院经过一系列内外科检查,递交了从业人员健康体检表,但由于有的检查项目需要一周才能出结果,记者的健康证并没拿到手。拨通站长电话,站长说,“没关系,一般没什么问题,走完流程等证到手就好了。”

由于记者是新手,所以签的是一份固定终止期限合同,期限为一年,其中试用期30天。签完字按下手印,记者就有了一个新身份:外卖骑手。

跟着师傅练“跑圈” 骑太快头盔被刮飞

站长告诉记者,按常理,新手第一天入职是不能送外卖的。平台的新骑手入职培训,基本上都是通过“以老带新”的方式,就是用半天时间跟着老骑手练习“跑圈”。“签合同,也不让你签了入职须知嘛,你多看几遍注意事项,送餐时记住就行。”站长叮嘱。

9月18日,带记者“跑圈”的,是送了两年外卖的孙师傅。孙师傅个子不高,皮肤晒得黝黑,他见到记者,笑着揶揄:“小伙子这么白净,可是要做好被晒黑的准备啊。”说着他掀起了袖口,手臂外侧的肤色,比胳膊内侧要黑好几个色号。

正是送餐高峰期,顾不上多说话,孙师傅就带着记者准备取餐送餐。为了不耽误时间,孙师傅骑了一辆125排量豪爵摩托车,“比电动车快多了,最起码不用担心没电,加油就行。”

孙师傅手里连接了两单,其中一单是重庆小面,到店取餐时店主还没做好,说面做早了会吃,影响口感,孙师傅只好等着。所幸两单送餐地点距离不远,但配送时长已所剩不多。

“一会儿我要跑快点,坐好!”孙师傅提醒着记者,记者只好向后座挪了挪,让腰部靠在

配送箱上,找一个相对安全的坐姿,孙师傅加速前行,“我的头盔飞了!”记者急忙喊,可孙师傅并没听到,仍旧向前急驶,由于时速快,机车后座上声音会被风压得很小,“头盔,飞了!”记者睁不开眼,口罩也不见要被风吹走。好在孙师傅最后听到喊声,记者及时返回取到了头盔,有惊无险。

一个中午时间,孙师傅跑了十七单,爬高楼,找错小区,定位导航不准……意外时有发生,记者跟着他累得气喘吁吁,“这算是正常情况吧,要是顺利点,单量会更多些。”等中午的高峰时段过去,孙师傅终于有了空闲和记者交流。他表示,在一些高峰时段,要想把手中的订单都按时送达,几乎不太可能。“就像今天这个,因为商家原因,取餐要等很久,我们送餐的时间就压缩了。”孙师傅有些无奈,加之超时,差评,这些风险对骑手来说都是“致命”的,“慢慢来,跑出经验来就好了,这只是个开始。”孙师傅拍了拍记者的肩膀。

两天下来,看似顺利入职并没那么顺利,这场辛苦并刺激的经历,让记者对外卖骑手有了一种新的认知。

每个努力生活的人都值得宽容以待

最近,有关外卖骑手的新闻有点多。不管是刷屏朋友圈的《外卖骑手,困在系统里》的报道,还是某外卖员一路狂奔不慎跌空身亡的悲剧,都触碰到了我们内心深处最柔软的地方。

当然,记者短短几天的蹲点,还不足以完全体验到这个职业背后的努力和艰辛。现实生活中,外卖员也许为了达到约定送餐时间,在马路上争分夺秒,闯红灯、超速、逆行屡见不鲜,“如何获得五星好评”“超时如何安抚顾客”是他们经常讨论的话题。

入职两年的老孙,月入8000块,两年的时间让他成长为一位外卖高手。他告诉记者,外卖骑手看似入职门槛低,但要把这份工作做好,也有诸多规则和窍门。一个外卖员的自我修养,首先是体力活,再是脑力活。那些收入过万的外卖员,都是付出了我们看不见的努力。

“职业没有高低贵贱之分”,老孙笃定地告诉记者。的确,每一个努力生活的人都值得被尊重,这些不管是三伏天烈日当头,还是三九天刮风下雪奔走在大街小巷的外卖员,都值得我们宽容对待。

记者手记