

內地平台系統壓縮送餐時間 騎手無奈超速盼保障與諒解

近年內地外賣「搶時間」悲劇

- ◆2018年2月，上海「餓了麼」騎手在非機動車道超速，撞倒上海急診泰斗李謀秋，李謀秋搶救1個月後去世。
- ◆2019年5月，江西一名外賣騎手因急送外賣，撞上行致其成植物人。
- ◆2019年6月，成都一名騎手闖紅燈時撞上保時捷，右腿被當場撞飛。
- ◆2019年6月，河南許昌一個外賣騎手在機動車道上逆行，被撞飛在空中旋轉2圈落地，造成全身多處骨折。
- ◆2019年11月，浙江外賣小哥楊某車速過快撞上行，楊某受傷送院救治45天，經診斷為腰椎體爆裂性骨折伴骨髓水腫。
- ◆2020年3月，深圳外賣小哥張某與小轎車發生碰撞，張某當場死亡。
- ◆2020年9月16日，北京外賣小哥撞上百萬路虎(Land Rover)豪華車，車損5萬。
- ◆2020年9月19日，福建福州一名外賣小哥送快遞，途中一腳踩空滾下樓梯身亡。

製表：香港文匯報記者 蔣焯基

與死神賽跑

外賣員悲歌



送外賣交通事故頻生。網上圖片

保障安全 刻不容緩



幾位小哥在接受採訪的時候，都略顯謹慎，雖然辛苦，但仍珍惜這份工作。但為了「搶時間」，他們不得不挑戰交規和自身人身安全，同時也呼籲制定保障權益的行業標準。

雖然如員工經常光顧外賣平台的泉州某公司負責人杜小姐提醒，外賣小哥要注意安全，消費者也應多予理解，但除此之外，更應該多一些實質性的保障。接受採訪的凌晨，臨近分別，老張有些沒底氣地說，希望平台能給騎手多一點時間，每單單價能更有保障，意外險一定要有。但現在，老張他們最盼望的，只是餐送達時客人一聲熱情的謝謝。

每位騎手依附於平台，但平台何嘗不依靠騎手？或許外賣企業更需要思考如何改善勞動者工作條件，讓勞動者可以有更尊嚴、更有體面的保障。系統先不先進，使用者最有話語權，若能給騎手開放一定權限，讓騎手可對平台和系統運行提出合理、建設性改進意見建議，幫助完善平台和系統，短期內則可更好地兼顧效率和人性。

對於政府監管部門，每日跑在路上、傷在路上的外賣騎手，更不可視而不見。加強行業監管和引導規範，則能使行業和從業者能夠更加健康、安全。

香港文匯報記者 蔣焯基

餐廳出單慢 騎手要埋單

在跟老張聊的時候，不時匆忙而過的外賣小哥都說老張「瘋了」。「好幾次急剎車，車胎跟地面擦痕拉了好長。」老張自己也說，為了趕時間，顧不上。

老張的老婆在老家養胎，再過兩個月迎接他們的第一個寶寶，得回去幫忙照顧。老張愁的是，因為疫情，本來重回崗位的時間就晚，現在只能拚命跑。為此，他像大多數專職外賣小哥那樣，花2,000元給自己的電動車加裝一副鋰電池，讓自己跑久一點。

交通 + 電梯影響送餐時間

「沒得選啊。」與不少騎手類似，老張初中畢業，相比進工廠，送外賣的收入會高一點。扣除房租，只能在日常花銷上一省再省，「為了給孩子省點奶粉和尿布錢。」騎手們聚在一起也罵平台、罵老闆。「狗屁智能，商家出單快慢，路上交通情況，小區電動車讓不讓進，尤其疫情期間都要登記，電梯快慢、要不要每一層停，客人開門時間快慢，都影響送餐時間，我們只能在路上拚命趕。」老張抽着煙，「幸運的像我，只是剎車痕長一點，不幸的就像他(被撞開閘的小哥)。經常在路上跑，誰能保證不出事。」

老張最糾結的是餐廳出單慢。「騎手跟商家的衝突基本都是出單慢。『優選』超時20分鐘扣3塊，其他平台也差不多，超時越多就層層疊加，讓你不敢慢，也不能慢。」一直喊累的老張形容自己是「工蟻」，在夾縫中生存。



涉水送餐 資料圖片

近日，福建福州一名外賣小哥送快遞，途中一腳踩空滾下樓梯身亡。類似悲劇近來連續發生，加之一篇名為《外賣騎手，困在系統裏》的文章在網上熱傳，引發社會輿論發酵。在平台系統和算法的壓力下，外賣騎手每天都在違反交通規則，與死神賽跑，「外賣員高危職業」成了網絡探討熱點。因應當下輿論關注，平台方新增「我願意多等5分鐘/10分鐘」、「彈性8分鐘」等功能，希望能予騎手多一點保障。

香港文匯報記者 蔣焯基 福建報道

午夜12點時許，河南人老張把電動車停靠在福建泉州某餐廳前路邊，點着煙刷手機。這是他每天裏最悠閒的時光：路最好跑，騎手少單集中，關鍵是每單多一塊錢。隨着手機新接單任務提示音響起，老張趕緊掐滅煙，衝進餐廳取餐，清點，再風一般走出餐廳，騎上電動車，消失在茫茫夜色中。

半數人入不敷支

9月23日午夜，香港文匯報記者隨老張出行，體驗外賣騎手生活。這一單並不太遠，但記者在後面仍追得有點吃力。沒多久，「風一樣」的老張又回到了原來的地方。「累啊。」老張索性把平台關了，他每天都能維持在50單左右。

老張其實並不老，憨憨厚厚30歲，兩年多外賣小哥生涯風吹日曬雨淋，讓他在夜色中更顯老。

福州外賣小哥的事故，老張以及身邊的幾位騎手都沒聽說。或許在時間壓迫下，多於3公里距離的事，已超出他們的認知範疇。「一個多月前

吧，一個騎手送餐路上被車撞了，開顛。」老張當時從身邊經過，但不敢停下來，「那單送達時剩7秒，趕緊點已配送。」

哪怕如此「冷血」快跑，月入過萬正在變成虛幻。華中師範大學社會學院鄭廣懷團隊發布的研究報告顯示：月收入在一萬元以上的外賣騎手僅佔比2.15%，而有53.18%的受訪者反映，目前的收入並不能滿足家庭開支。

更多的消費者則希望他們再快一點。「還在規定時間裏就催單，超時了被罵被投訴更是不計其數。」一次，老張送餐忘了給顧客帶可樂，不僅被罵，還被投訴了，「說我態度不好，被罰200元(人民幣，下同)。沒地方講道理。」

搏命者大有人在

報道顯示，2016年3公里送餐距離的最長時限是1小時，2017年變成了45分鐘，2018年又縮短了7分鐘，定格在38分鐘。2019年，中國全行業外賣訂單均配送時長比3年前減少了10分鐘。系統不斷吞掉時間的背後，是外賣騎手與死神賽跑、和交警較勁、和紅綠燈打架的現實。

雖然一單差了幾毛錢，但仍有人接單跑。老張認為，這就是系統的邏輯：有的是人跑，有的是人拚命。「我每天7點到倉庫，分到的件要在2小時內送完。如果中間有快遞訂單需要在規定時間內去接，送件人如果磨蹭將影響全部訂單派送，每天都過得

很焦慮。」某大型快遞公司小哥告訴香港文匯報記者，平台方只管收益，其員工基本屬勞務派遣，「為了規避稅收、安全問題。」而所有的裝備，車要自己買，工服、安全帽等則需向平台購買。沒開工前，老張就投入了將近7,000元。

騎手盼獲意外險

近期，外賣平台新增了「我願意多等5分鐘/10分鐘」、「彈性8分鐘」等功能。「新功能出現說明大家都在關注這個群體，也希望平台、商家、消費者都換位思考。」某高校大三學生吳文傑今年暑假跑了2個月外賣，賺了4千多元。日常送餐過程中，他雖然遇到過遲到、差評、投訴，但如果能及時溝通，說明原因，消費者基本都會諒解。

加速加速再加速，導致外賣員的交通事故急劇上升。全國人大代表、福州師範學院院長黃茂興認為，作為外賣小哥來說，怎麼注意安全、特別從行業安全生產等方面加強監管，仍需跟上。對此，香港文匯報記者嘗試聯繫平台方，但屢未有回覆，要麼婉拒採訪。

凌晨三點，老張點了份炒飯，這是他的晚餐。「每天客人能比較熱情說聲謝謝，我們就知足了。」在「不知道明天還是意外哪個先到」前，他也希望平台能給騎手買意外險。吃完飯，凌晨三點半，老張慢慢騎車回家。

不遠處，一桌外賣騎手仍在喧嘩着喝酒，似乎在發洩着什麼。



做過外賣騎手的大學生吳文傑。香港文匯報記者 蔣焯基 攝



捱更抵夜

香港文匯報記者 蔣焯基 攝

智能規劃配送 孰好孰壞難定

美國的「實時智能配送系統」被稱為「超腦」，餓了麼則取名為「方舟」，據稱是AI智能算法深度學習能力的體現。但就如評論中說：對於實踐「技術進步」的外賣員而言，這可能是瘋狂且要命的。

超時意味差評 超速唯一選擇

據了解，從顧客下單的那一秒起，系統便開始根據騎手的順路性、位置、方向決定派哪一位騎手接單，訂單通常以3聯單或5聯單的形式派出，一個訂單有取餐和送餐兩個任務點，如果一位騎手背負5個訂單、10個任務點，系統會在11萬條路線規劃中可能中完成「萬單對萬人的秒級求解」，規劃出最優配送方案。

在系統的設置中，配送時間是最重要的指標，而超時是不被允許的，一旦發生，便意味着差評、收入降低，甚至被淘汰。「用超速、逆行、闖紅燈去挽回超時」，成為騎手們個人力量對抗系統分配時間的唯一選擇。「若被平台發現虛假報備或者虛假配送，都要被罰錢。」25歲的四川騎手李樂說。

「節假日，甚至一場大雨，就能輕易打亂這個系統。」陳小姐的丈夫經營一家烤魚店，從殺魚到烤好正常要半小時，難以在平台要求中找到契合點。於是，他們與跑團公司合作：「催單是正常的，等太久了要麼就送瓶飲料，要麼無奈讓客人取消訂單。」

評級決定生死 牽連全配送站

在《外賣騎手，困在系統裏》文章裏說，對於外賣配送站，騎手們的超時率不得高於3%，如果達不到，站點的評級將會下降，整個站點的配送單價也會下降，包括站長、人事、質控等在內的所有人，甚至與站點相關的渠道經理、區域經理，收入都會受到影響。每年年末，站點還要面臨美團和餓了麼平台的考核，每個區域內考核排名後10%的配送站，會面臨淘汰的風險。

而正是這套看似先進、背後卻是冷冰冰的系統，在維繫着所有「工蟻」的運作。多少騎手依附在這個系統，或許沒有哪個平台能說得精準。



一路狂奔

資料圖片



烈日曝曬



踩線追趕

香港文匯報記者 蔣焯基 攝