谁帮外卖员祛除“疲于奔命”的辛酸？

新华每日电讯

姜琳

一篇《外卖骑手，困在系统里》最近在朋友圈刷屏。文章关于外卖系统算法导致外卖员“玩命”的描述，引发关注。尽管有外卖平台回应称将尽快发布“多等5/10分钟”新功能、对部分优秀骑手超时免责等，但外卖骑手“疲于奔命”的职业状态仍应得到全社会持续的认真关切。

在现实中，为了达到按系统约定按时送餐的目标，很多外卖骑手在马路上争分夺秒，身着骑服的外卖员在各个城市里闯红灯、逆行、超速等行为很常见，遭遇交通事故的数量也急剧增加。这种情况说到底，对任何人都不利。

“系统是死的，人是活的。”无论是严格的时间限制，严厉的惩罚措施，还是残酷的淘汰制度等，外卖平台的这些系统设置，无非为了追求更高效率、更好服务。但如果无视员工的权益和风险，盲目追求效率，甚至以“系统”为名逼得一些外卖骑手为了一单挣几块钱去搏命，那么再好的技术和模式，都可以贴上“不好”的标签。

人社部数据显示，现在每天“跑在路上”的网约配送员已经达到百万级。仅美团一家平台，2020年上半年的有单骑手就达到295.2万人。这些劳动者不只是系统中的一个个数字节点，更是有血有肉的生命个体。无论技术怎么改变，模式怎么创新，在保障消费者权益的同时，也确保提供服务的劳动者的健康权，才是应有之义。

我国正在加速迈进数字经济时代，目前已形成了庞大的从业群体。多想想办法，加快劳动保护政策完善、加强互联网平台经济劳动用工监管，已经十分必要。毕竟，“疲于奔命”的辛酸并不在我们发展的“目标册”中，只有切实保障劳动者合法权益，才能真正实现人的发展和进步，实现经济发展的最终目标。

外卖“算法”不应漏算骑手安全和权益

半月谈微信公号

郭艳慧

最近，外卖骑手在平台系统管理下“压力山大”的报道引发网络普遍关注。随后饿了么平台作出回应：“系统是死的，人是活的。将心比心，饿了么在保障订单准时的基础上，希望做得更好一点……”表示将上线新功能，在结算付款的时候增加一个 “我愿意多等5分钟/10分钟”的小按钮。美团外卖也发布声明称，将更好优化系统，在为用户提供准时配送服务的同时，调度系统会给骑手留出8分钟弹性时间。

如今，外卖骑手成为城市交通中急剧上升的危险因素，闯红灯、逆行、不顾一切赶路成为常态，对自身安全和社会安全都形成巨大隐患。日常生活中的送单路，为何演变成一场生死时速？从表面看，对顾客投诉的担忧、商家供餐、交通路况都影响着骑手的速度，但究其根本，仍是基于平台罚款的压力。关注外卖骑手群体的安全问题，呼唤的是相关因素的共同作为，顾客的理解也好，商家的配合也好，公众的善意也好，都有助于改善外卖骑手现状，而平台作为系统设计者，更是义不容辞的主要角色。

从饿了么的回应来看，把是否多等骑手5/10分钟的决定权交给消费者，被许多人批评为平台方转嫁矛盾的伎俩。一句“系统是死的”直接开脱了平台作为规则制定者的责任，没有按下按钮的顾客会被认为缺乏同情心，没有被顾客宽容时间的外卖骑手仍然在路上狂奔，所谓的新功能空摆出了积极解决问题的姿态，对于外卖骑手改善现状，并没有多大的帮助。

系统并不是“死的”，也不应该是死的，因为平台的算法、参数设定关乎千千万万骑手的安全和生命。用算法为外卖骑手留出安全空间，技术层面完全可以做到，也必须做到。在时间、位置、距离、路线、订单数量之外，骑手安全也应当作为算法系统的重要参数被纳入其中：在配送时间上为突发情况留出些余地，在配送路线设置上多下些功夫，在处罚规则上对外卖骑手多一些宽容，对保持安全送餐的骑手多一些鼓励……改善外卖骑手生存现状，平台的算法规则仍然大有改进空间。

从平台的回应看，不管是5分钟、8分钟、10分钟，都是头痛医头、脚痛医脚的治标之举，恐怕难以从根本上解决问题。平台对骑手的管理机制，究竟是一种追求利润最大化的片面压榨机制，还是以人为本、安全至上的人性化管理机制，需要严肃认真的反思和改变。无论如何，用投诉、罚款等负激励手段压榨外卖骑手生产力，创造更多价值利润，这样的思路要改改了！高效工作不应该捆绑着骑手的安全风险，在保障外卖骑手权益方面，监管部门也应当发力对平台形成更多约束。我们期待，在安全问题的倒逼之下，相关平台能够有更多积极有效的作为！

就算消费者愿意多给5分钟 外卖平台也要少点儿算计

每日新报

宋学敏

9月8日，一篇题为《外卖骑手，困在系统里》的文章刷屏。文章指出，在外卖系统的算法与数据驱动下，骑手被外卖平台压缩配送时间，外卖骑手疲于奔命，导致他们违反交规、与死神赛跑，外卖员成了高危职业。

9月9日凌晨，饿了么官方微博发布《你愿意多给我5分钟吗？》的声明称，将于近期发布两个新功能：一是在结算付款时增加“愿意多等5分钟/10分钟”的自主小按钮，消费者可以选择也可以不选择。饿了么会为按下按钮的消费者提供红包或吃货豆等权益；二是针对历史信用好、服务好的蓝骑士提供个别订单的“超时免责”权益。

一前一后，有因有果，饿了么明显带有危机公关意味的声明，也把自己送上了舆论的风口浪尖。先说好评，有媒体采访到的多数外卖员表示，支持此新功能，有人称，超时有时要扣一半钱，“扣钱和闯红灯二选一，不得已才闯红灯”。一些消费者也觉得在不怎么着急或者恶劣天气情形下，会考虑选择多等一些时间，毕竟，都不容易，互相体谅很有必要。

然而，更多的反响是不接受，而且认为这是在搞道德绑架和转移矛盾。有些评论很犀利，不妨摘引一二。“明明是你们公司为了提高周转率压榨骑手，现在反倒让顾客还要承担骑手的安全道德风险？明明就是你们自己察觉到了人力已经被压榨到了极限，再压下去也压不出什么了，现在想出了呼吁消费者宽容的歪招？”“平台和骑手的矛盾被巧妙转化为客户和骑手的矛盾，真是妙啊。说白了不就是推卸责任吗？”评论尽管刺耳，但也算一针见血。

的确，若是系统给骑手分配的时间本来就不够，那就该调整，增加系统给骑手分配的时间，而不是让客户选择多给时间。因为客户跟骑手并没有契约关系。这本就不是消费者发不发善心的问题，而是平台的系统合不合理的问题。现在，饿了么这么干，让人不禁想到“石崇斩美人劝酒”的典故。西晋首富石崇宴请宾客，总让美人劝酒，要是宾客不喝，就会斩了美人。当然了，没有那么血腥，但道理是相通的。好在，大多数消费者也不会如王敦那样坚决不喝，而是指责这条劝酒规则不合理，必须改。

其实，大多数客户还是同情骑手境遇的，更多的人是担心这个功能无法从根本上解决问题，比如，很多人怀疑选择多等五分钟以后，骑手只是多接几单先给别人送，并不会减少闯红灯的次数。

饿了么会因为大多数的反对，撤回新功能吗？不太乐观。因为竞争很残酷。骑手门槛低，竞争激烈，跟平台相比几乎没有博弈能力。外卖平台之间竞争激烈，稍一懈怠就会被大幅甩下。外卖平台之间能在正常商业竞争之下，为配送时间合理化达成协议吗？也不太乐观。政府介入，敦促外卖平台人性化改进外卖系统的算法，或许是个办法。平台少点儿算计，少点儿对竞争对手的算计，少点儿对骑手的算计，少点儿对客户的算计。

“解困”外卖骑手，要靠算法还是人

解放日报

陈岩

一篇《外卖骑手，困在系统里》暴露出外卖平台后台算法系统给外卖员带去的压力。两大外卖平台就此先后作出了回应。

近年来，互联网界一直提倡“科技向善”，认为任何一项新技术的发明诞生，根本目标是更好地服务人。饿了么和美团研发算法系统“方舟”和“超脑”，开发者是人，服务的对象也是人，它们的设计初衷是在外卖员和消费者之间设计出合理高效的配送路线。当然，外卖平台作为外卖员的管理平台，将算法系统用于考核外卖员服务质量，也无可厚非。但如何设置考核方式，不是算法系统自己确定的，而是开发系统的人决定的。这也是很多外卖员就系统合理性提出质疑的关键：同样的配送路线，为什么系统给出的参考配送时间越来越短？

某种程度上，系统确实是“死”的——它只会根据开发者提供的条件给出路线、配送时间等建议。可在根本上，系统又是“活”的——开发者完全可以将可能影响配送效率的天气原因、道路状况（是否为单行道、是否正在维修）、硬件设施（是否有电梯）等信息录入系统，从而由系统给出更加符合实际的配送路线和时间建议。可见，把快递小哥困在系统里的，不是算法系统，而是开发系统和应用系统的人。换句话说，就是外卖平台。

不过，也有消费者在看到两大外卖平台的声明后担心，未来外卖的配送效率会否降低。也有人觉得，配送效率是外卖行业的竞争点，只要竞争存在，外卖平台就不会调整算法系统，外卖员被逼迫的生活不会改变。对于这个问题，其实可以换个角度考虑。

第一，怎样的外卖配送服务才是高质量？是不是只有“快”一个选择？答案是否定的。并不是所有的消费者都赶时间，只要外卖平台给出的配送时效合理，且外卖员在平台承诺的时间中将产品送到，消费者通常不会提出异议。从饿了么敢于请消费者多给外卖员5分钟或10分钟的建议推测，平台知道，有不少消费者愿意在原有配送时效上增加5分钟或者10分钟。那么，与其让消费者不要催促外卖员，不如平台直接给出一个外卖员和消费者都能接受的配送时效。

第二，对那些希望尽快送到的消费者，可以利用价格杠杆实现。比如，某单外卖常规配送时间为40分钟，配送费5元；如果消费者希望在30分钟内送达，配送费10元。配送费的差额由平台分配给外卖员，代价是外卖员减少该时段的配送单数。这样，外卖员因为快递费提高而愿意减少同一时间段的配送量，而消费者“求快”的需求也能满足。这背后有个原本重要、却容易被忽视的问题，即人们日常享受到便捷服务，是有成本的，也是应当付出一定价格的。价格与成本匹配，服务才可持续。当然，成本应该合理测算、合理分摊。

这一经济杠杆在很多场景已经发挥作用：常规的同城快递时效一般为隔天送到，若消费者想加速，可以加价选择“当日送”甚至几小时内就送达的“闪送”。虽然“闪送”的价格要比“隔日送”贵上几倍，但消费者并无异议。还有，网约车服务中有“准时达”，司机可在指定时间提前等候乘客，但乘客需支付“预约用车基础费”。因为预约用车时，司机在接驾前有一段时间无法接单，“基础费”可弥补司机成本，选择该服务的消费者也表示认可……

由此可见，外卖服务的质量高低并非只能用一个“快”字来衡量。合理的配送承诺时间、合理的加速加价费用等，既有助于解决“外卖员困在系统里”，也能满足不同消费者的个性化需求。这也适用于其他基于互联网平台的消费服务中。当然，实现这一点的核心，仍旧是设计算法系统和服务规则的“人”。

吸纳外卖骑手意见，安全问题仍待解决

南方都市报

近日，一篇题为《外卖骑手，困在系统里》的文章成为社交媒体爆款，引发舆论热议。该文指出，系统算法极力压缩配送时间，骑手为此超速、逆行，严重影响生命安全。对此，记者采访了多位外卖骑手，希望从中了解骑手们的态度。

两大外卖平台先后回应，比起解决问题，更多被认为是一种公关手段。

先发声的饿了么，提出在App付款页面加上“我愿意多等5/10分钟”的按钮供消费者选择。结果，一方面，被消费者吐槽，这是把矛盾引向用户和骑手，以道德绑架的方式甩锅消费者；另一方面，又被骑手认为无用，骑手表示，即便有消费者接受被“绑架”选择愿意多等，结果很可能不是骑手可以多一点时间送餐，而是骑手要接其他单子并优先配送，选择多等几分钟的体贴顾客会最慢地吃上外卖，而骑手的安全状况并没有得到改善。

至于后发制人的美团，提出改进措施，包括在每一单给骑手留出8分钟弹性时间，恶劣天气延长配送时间，在骑手进入难的场所安装智能取餐柜，将安全指标纳入奖励考核，等等。这样的方式看似周全，依然有骑手表示不能解决实质的问题。有骑手提出，不愿意使用弹性延时功能，担心多次使用类似功能“降低接单的成功率”，会被系统算法判定为“低效骑手”而影响接单率。

算法决定了外卖骑手的配送规则，而即使在看待平台提出的解决方式时，骑手们的想法依然会是如何依从算法，并在算法规定的框架内赚得更多。骑手们的心态不难理解，虽然理论上骑手们作为相关利益主体意见很重要，但实际上，骑手们相对于平台而言十分弱势，很容易被替代，所以，他们的声音总是很难被听到，也习惯了不能改变什么。

然而，规则需要被改变。骑手的意见需要被纳入算法的设计之中，这不仅仅是为了骑手本身的权益，也是出于让算法更合理、更贴近现实的需要，从而为消费者提供更好的服务体验，提升平台的竞争力。例如，多名骑手提到，商家出餐和骑手配送时间算在一起，导致商家晚出餐骑手无奈背锅的情况，完全可以通过将两段时间分开计算来解决，这对于目前强势的平台方来讲，并不会得罪商家，却会给消费者有更好的体验。至于让骑手有效参与到算法设计中，相信并不难，即使此前有观点提到的工会略显理想化，也大可以通过无记名问卷和投票等方式收集意见。

当然，这并不能解决所有的问题，例如，让骑手减少交通违规。骑手和平台关心的核心都是“赚多点钱”，因此，平台只会给骑手配送时间硬约束，不会有安全硬约束，那么，骑手就还是会交通违规的。解决这个问题也许需要第三方力量的介入，毕竟，骑手交通违规成为常态，不仅影响自身安全，也会为路面交通安全和行人的生命安全产生负面影响。

外卖平台已经成为了都市人生活中不可或缺的一部分，外卖骑手的送餐方式不仅关乎自身权益，也关乎他人的安全。要解决这个问题，或许需要很长时间的研究和探索，但至少先走出第一步，让外卖骑手参与到算法设计中来。