

# 高温爆单,他们经受热度与速度双重“烤”验 请给外卖小哥多一点耐心吧



本报记者  
杨硕

又一个高温预警!申城今夏高温日已经超过20天。伴随持续晴热高温天而来的,还有节节攀升的外卖订单。随着越来越多的市民选择宅在家喊个外卖来躲避酷暑,申城的外卖订单也达到了沸点,累坏了不少外卖小哥。

每天的订单量多出近20单,他们一路狂奔,却难以达到所有人预期的送餐速度;饭店出菜速度跟不上,他们心急如焚,却常常成为“背锅”的对象;骄阳似火,他们汗流浹背、皮肤黑了好几个度,却还要面对退单、投诉的双重打击。其实他们的心愿很简单,你一个微笑、一句“辛苦了”,都会让他们精神百倍,你愿意帮外卖小哥实现这个愿望吗?

## 无奈 | 客人着急他们更着急

“太热了,实在不高兴做饭,出门又要出一身汗,在家点外卖轻松又方便。”说话间卢女士已经在手机上通过外卖平台点了一份烧鸭饭,酷爱奶茶的她还单独下了一份奶茶的订单,而这样的外卖生活卢女士和先生已经过了快一个月了。“我其实很爱做饭给家人吃,但这样的天气做饭刷碗太吃力了,还是订外卖吧。”

和卢女士有着同样想法的市民并不在少数,而最近,许多市民反映外卖送餐速度变慢了。给某快餐品牌送餐的陈师傅近日还遇到了退单

的情况。“当时店里做的速度赶不上了,客人中午又急着出门,干脆把单子给退了,我送到了才知道家里没人,要退单。”陈师傅无奈地表示。

在烈日下,外卖小哥骑着“小电驴”飞驰在申城的大街小巷,忙碌地穿梭在餐饮店、居民区和商务楼宇间,但是不断加快的步伐也常常赶不上订单量的激增,随之而来的是投诉量的上升。大部分顾客都是投诉骑手不能按时送达,可令外卖小哥无奈的是,送餐时间并不仅仅由他们控制。

## 委屈 | 尽了全力还是不够快

美团骑手小宋已经在高温下连续“奋战”数日了。“天气一热,订单量就会激增,比平时多了好几倍,中午高峰期,最多时候手里拿十多个单子,每一单都要以最快的速度给大家送,就怕慢了,客户给骑手一个差评,或者投诉。”小宋告诉记者。

“自从高温天以来,我们每天接的单子比平时多出近20个。”配送区域在虹口的骑手小刘说,“我已经忙到顾不上吃饭喝水了,连按门铃不响都会着急,可是最近单量太大了,还是会影响到速度,但是我们已经尽力了。”为了防晒,小刘已经穿上了长袖,撩开袖子,记者看到他晒得黝黑的手臂。“热总比晒伤好,口罩戴着闷,但是也能稍微遮挡一下炙热的阳光。”

饿了么骑手张师傅告诉记者,每一个骑手都不愿意迟到,但因各种原因不能按时送达,最终接受惩罚的都

是骑手,这种天气被投诉的骑手更加委屈。不过就在昨天,站上接到了一个让人十分暖心的单子,备注上竟然写的不是催促骑手快一点,而是说天气炎热,小哥慢慢来,如果超过送餐时间可以自己点已送达,辛苦了。“遇到这样的客人,心里也挺过意不去的,突然觉得天气再热也能克服了。”憨厚朴实的张师傅说。

除了餐饮,上海的外卖小哥还承担着鲜花和宠物类等产品的派送,即将到来的七夕节无疑又会增加派单量。伴随着订单量的暴增,中暑和交通事故也接踵而来,对此,外卖平台和小哥都表示希望市民多一些谅解。“每次我送单迟到了,看到客人的笑脸和一句‘没关系’心里都会很温暖,忘却了烈日下的奔波。”张师傅表示,“我们绝不会偷懒,但是希望大家都能多给外卖小哥一些耐心、宽容和谅解。”

## 保障 | 智能派单建“骑士堡垒”

业内人士表示,外卖骑手可选择“全职”和“众包”,一旦选择“全职”,那么遇到订单就是必须接的,而“众包”的情况下,可以选择接单或者不接单。

但是,这并不意味着当“众包”骑手不接单时,这个外卖订单就无人理睬了。记者从外卖平台了解到,公司后台的智能系统对于订单分配有着强大的执行力,根据每个骑手的GPS定位将附近的订单发送到他们手机上,如果该骑手一时不方便接单,订单也可转换为“互助单”由其他骑手来接。这种情况下,平台专送的订单基本不可能遇到“无人送”的情况。“还有一种情况,是商家配送未和平台合作,而是选择自送或和第三方配送公司合作,这种情况下遇到了点某家店无人送餐的情

况,可能是商家遇到高温爆单暂时难以应付。”有知情人士表示。

为给予蓝骑士更好的保障,饿了么自2018年起,就号召商家在条件允许的情况下,为蓝骑士开辟一个专属区域,使骑手们得以更有序、舒适地就餐及休息。7月28日,饿了么宣布在120个城市联手2.6万家线下门店发起“骑士堡垒”计划,新增6000余家蓝骑士驿站让外卖小哥临时休息,并提供简餐和水。今年这些蓝骑士驿站还会迎来全面升级,比如增加手机充电、免费水果、福利餐等服务。除了餐饮店外,不少零售卖场也加入到“骑士堡垒”计划中。据介绍,“蓝骑士驿站”面向所有外卖平台的骑手开放,通过蜂鸟接单APP就能定位到身边的驿站。



烈日下,外卖小哥骑着“小电驴”飞驰在申城的大街小巷

本报记者 王凯 摄

## 生活不易 安全第一

外卖骑手交通事故频发,市医疗急救中心提醒

暴晒的中午、寂静的午夜,如果马路上还有疾驰的电动车,十有八九是送外卖的。外卖骑手成为炎炎夏日最忙碌的群体之一。辛苦奔波的背后,是不能忽视的安全问题。记者昨天从上海市医疗急救中心获悉,高温炙烤的8月,中心城区急救车日均出车1300次左右,比第二季度增长了14.88%。而在这一组数字背后,120急救医生也谈到了外卖骑手这一群体的安全问题,“每周都会遇到与骑手相关的单子,生活不易,安全第一!”

上周,市医疗急救中心虹口分站的急救医生姚明值班,凌晨3时多接到一个派单,在四川北路附近的一条小路上,有一名外卖骑手发生交通事故,需要送医,打电话求助的正是骑手本人。而他因受伤强烈忍痛,声音十分微弱。“我到了现场,发现这是一起单车事故,附近很暗,视线不佳,骑手速度很快,加上可能因为疲劳,反应也不灵敏了,撞上障碍物,人飞了出去。”姚明检查后判断,骑手锁骨骨折,要做手术,马上将其送到最近的医院。

“他身上没什么钱,我让他赶紧联系家属来陪同,但他说自己独自一人上海打工,妻子和孩子在老家,上海也没什么朋友,十分可怜。”姚明说,平时白天出车,就一直看到戴头盔穿制服的外卖骑手穿梭大街小巷,高温天外卖订单多,为了抢时间,他们的速度很快,横冲直撞,经常与车辆碰撞。每周,他都会接到与外卖骑手相关的平台派单。就在周六,又有110转来的单子显示,一个外卖骑手与车辆发生事故而受伤,但等他赶到时,对方已经私了。“很少有外卖骑手愿意被120送医院的,一般伤得不重就自己处理走了,对他们来说,如果超时,收入会有影响,这是他们最不愿意接受的。”姚明说,尽管一再呼吁慢些再慢些,但对于骑手来说,这个群体需要的并不仅仅是安全提醒。

急救中心十院分站的急救医生邵素燕上周末值班时也接到一个单子,在平型关路灵石路,一个外卖骑手速度过快,与车辆相撞导致本人受伤,但120赶到现场时,伤者也已自行离开。“像这样的情况挺多的,好在还没有遇到特别严重的伤情。”但邵素燕印象特别深刻的是,她在一个星期里遇到了同一个骑手两次,因为同一个原因而送医。“这名骑手本身就有疾病,一个星期脑梗了两次,其实已经不适合再做这份高强度工作了。但为了生计,他没有办法,也不想告诉公司,挺让人心疼的。”邵素燕说。

“速度太快、横冲直撞、随意闯红灯”是很多司机和行人对外卖骑手的印象,但邵素燕却谈到了她印象中骑手的另一面。“有一次接单,在中远两湾城里,一位90岁的老先生突然发病,老伴为了照顾他,也没办法下来接救护车。小区非常大,门牌号码设置也较复杂,我们找不到路,多亏一名骑手主动带路,用最快的速度把我们带到了楼下。”邵素燕说,因为有了“带路人”,他们几乎没有绕路或走错,为老先生争取到了更多时间。“骑手手机一直在提醒他快超时了,但他却没有在意,这件事让我很感动!”邵素燕说,站在急救医生的角度,她很理解骑手的工作和辛苦,“我们出车救人,也要争分夺秒去现场,但我们是为了生命,也希望骑手们珍惜自己的生命,不要用来送外卖。”

首席记者 左妍

## 今天“出伏”高温依旧 台风本周有望“解暑”

本报讯(记者 马丹)今天,上海正式“出伏”!今年长达40天的“伏期”就此终结,但是,“三伏天”结束并不意味着申城今年的高温日“画句号”。今天10时22分,高温黄色预警信号再度拉响,受大陆暖气团影响,中心城区、青浦、嘉定、闵行等地今天的最高气温超过35℃,今天极有可能成为今夏第23个高温日。不过,据上海中心气象台预报,第8号台风“巴威”的诞生,有望给申城“解解暑”,本周后期的最高气温将跌至33~34℃左右,比8月中旬持续高温酷暑清凉不少。

据预计,25日后,台风“巴威”会经过上海同纬度,受其外围环流影响,25日后到26日多云到阴有阵雨或雷雨,风力也会明显增大,为西到西北风4~5级阵风6级。

申城会不会就此凉下去?今夏是否还会有高温?气象专家表示,夏天并未结束,申城的秋天通常都要等到9月下旬或10月初,常年平均的入秋时间在10月2日,近10年来的平均入秋时间为10月5日。历史上,8月下旬出现高温的情况并不少见,2003年的8月下旬曾出现过8天高温,极端最高气温更是达到38℃。即便到了9月上旬,如果副热带高压又加强西伸,申城在副热带高压的控制下,也有再次出现高温天气的可能。

丹丹看天气

