

小哥“707”式疯狂奔跑,难道只是客户“多等 5 分钟”的事? 竞速外卖是时候升级“算法”了



■ 单把“松绑时效”的压力推给消费者,有失公平,也有违基本逻辑,可能让越宽容的人越吃亏

■ 超时不投诉是消费者一种温情的表达,不该成为外卖平台将其“升华”为某种义务的理由

■ 平台难申诉、无反馈、没明细的“霸王扣罚”机制必须好好改改了

■ 要做好“加法”,提升管理机制,给予骑手安全时间、有效激励,保障城市的交通安全

■ 也要做“减法”,减少骑手超时、超速、超量的危险,在考核制度的设计上,更人性化



▲► 不合理的平台考核制度让外卖小哥不得不接受超时、超速的超负荷工作 本版摄影 本报记者 陈梦泽

9月4日,本报刊发了《徒步送外卖:累,更怕超时罚钱》(详见9月4日8版 综合新闻)的报道,反映沪上不少小区为了居民安全,禁止外卖电瓶车入内,小哥们在烈日下虽一路狂奔,但仍因超时被平台扣罚至少50%的送餐费。在报道中,不仅是小哥,还有更多“心疼他们”的市民希望,平台的时限能否长些、扣罚能否低些,“人性化”的制度能否多一些。

饿了么、美团在昨天凌晨和晚间相继发布声明。其中,饿了么宣布将通过上线“我愿意多等5分钟/10分钟”的用户选择功能和对优秀外卖员提供鼓励机制,来减轻外卖小哥们的压力。

但在记者的再调查中,许多小哥坦言,客户其实已经给予了他们足够的关怀,只要一个“求助电话”,都会愿意提前“确认收货”。在从早上7时到凌晨0时,一周7天无休,“707”式“与死神赛跑”的无奈中,小哥们真心盼望:平台难申诉、无反馈、没明细的“霸王扣罚”机制要好好改改了!

系统是死的 但人是活的

“系统是死的,人是活的。”饿了么平台昨天凌晨推出《我愿意多给我5分钟吗?》煽情的文案朋友圈转发很多,但也很快遭到了部分用户的质疑:消费用户的同情心,把快递小哥迟到被扣罚的锅甩给了消费者。甚至有消费者质疑:我愿意多给5分钟/10分钟,你能确保平台不利用这几分钟乘机再多派单吗?市消保委也第一时间指出饿了么的声明在逻辑上存在问题。

“对不起,系统也是你饿了么的系统。”网友的跟贴留言更多关注的是不具体到几分钟的宽容,而是系统算法是否有违道德要求,有违安全考量,有违劳动者保护。

一位外卖平台资深高管告诉记者,“人性化”的算法不仅要考虑消费者的需求、消费者的体验,更要考虑外卖小哥递送外卖的能力,包括一路多少红绿灯、小区能否骑行、是否有电梯等客观因素,还有小哥是否新手、是否熟悉区域位置、工作极限等自身能力。

昨晚7时15分,美团也发布了题为《我们马上行动》的声明,表示:系统会给骑手留出8分钟弹性时间,留给骑手等候延迟的电梯,在路口放慢一点速度。我们将对系统持续

优化,保障骑手安全行驶的时间。骑手申诉功能将升级,对于因恶劣天气、意外事件等特殊情况下的超时、投诉,核实后,将不会影响骑手考核及收入。

系统是单向 反馈也无门

“我不懂系统,也不懂算法,但从去年到今年,团队小哥都感觉到系统给到的时间缩短了4-5分钟。”去年6月经朋友介绍入伙的饿了么小哥张勇原来是名厨师,尽管辛苦,但从不叫累,他暗自庆幸转行外卖小哥,每天平均45单,每单按距离奖励7-8元,每月能有1万元收入,避开了上半年疫情下餐饮业的萧条。他和其他小哥没有能力质疑平台,只感到钱更难赚了:去年送单范围3公里,今年变成了6公里,接单量没增加,但跑得更远了,每单的时间还被“偷走了”几分钟。

“单与单并没有贵贱之分,但美团设定了月接单量越高,单价越高的规则,可是小哥的接单能力都是有极限的,‘量高单价高’就是鼓励多接单,接单多就要更快,更快就不安全。”杨涛是今年6月才加入小哥队伍的新人,每天20多单,6元一单,已拼尽全力但仍收入微薄,系统无差别的送餐时间要求,让他不得不冒着交通安全风险一路疾驰一路奔跑。

外卖平台小哥主要有两种,一种是张勇所服务的区域代理商团队,合作商家相对固定,有站长分发派单;还有数量最多的众包骑手,只要有手机,什么单都能接。两者都没有底薪,按件计酬。他们虽不明白算法,但明白:赚钱更难了,扣罚更多了。

“如果要‘人性化’,我首先希望接单后台有反馈键,能真实收集小区是否能骑行、有没有电梯等相关情况,以便给我们更准确、更安全的时间,并且要求系统里能看得出扣罚明细。”一个投诉要扣100元,一个差评要扣50元,一个迟到要扣罚一半,月底扣罚也看不出明细,饿了么骑手张勇反映申诉无门,只能“仰仗”话语权颇大的区域站长出面反馈,但今后又不得不直面站长的派单,“高峰一次能接到十几个顺路单,明知会迟到扣钱,但仍不得不接”。

在外卖小哥们的手机接单后台,记者确实只能看到“今日完成单、钱包余额、今日单量排行”等系统平台向小哥们发出的单向信

息,而并未设置相关信息的反馈键。没有一线小哥的精准反馈,平台算法如何能做到“精准”,小哥们不得而知。

而就在去年10月10日,新民晚报社旗下微信公众号“新民帮依忙”就发布了《霸王条款,漫天飞! 外卖小哥:都是血汗钱,都是辛酸泪!》的报道,小哥们纷纷吐槽平台不问情由,罚单漫天飞:遭顾客恶意投诉,罚款;餐厅出菜慢导致超时配送,罚款;被判为欺诈单,又是罚款……而他们每次提交申诉请求,等来的永远是“申诉失败”。对此,有法律界人士指出,互联网平台需要对“罚款”和“运单欺诈”处罚承担较大的举证责任。如果举证不力,就要承担相应的法律后果。

算法的设计 应是人性化

在美团声明中,承诺将给骑手留出8分钟弹性时间。但弹性时间是不是够用?这段“喘口气”的短暂时间,又是不是会被区域站长更多的派单挤占?

提出善待骑手、善待每一位劳动者的背后,平台系统算法的设计初衷才是平台经营者们需要扪心自问,值得探究的关键。是否有违道德要求,是否有违安全考量,是否有违劳动者保护,是否做到了对劳动者的“人性化”差别对待。

在按件计酬之下,从早上7时出门奔波到凌晨0时,一天工作超过15个小时的外卖小哥大有人在。面对苦与累,他们“心甘情愿”,因为这份月收入近万元的职业确实解决了太多人的就业和生计。

但每一位坚强劳动者的背后是一个家庭,他们撑起的就是一个家一片天;同样地,马路行走的人们、开车的司机都是鲜活的生命,都牵系着家的美好。平台的“算法”,更重要的是管理机制,必须做好“加法”,给予小哥安全时间、有效激励,保障城市的交通安全。同时,还要“算好”小哥们的工作强度、工作时长,做好快递小哥超时、超速、超量的“限制”减法。将“算法”“机制”更科学更合理地用在保障劳动者的合法权利上,让每个努力生活的人都能够得到真正的尊重。对于这,我们每个人都有着最深切的期待。

本报记者 王军 钱俊毅 夏韵

快评

你有没有接过一个电话,外卖小哥气喘吁吁地说:“老板,我还有两三分就就到了,先给您点签收好吗?”虽然我不是老板,但每次我都豪气地秒答:“没问题!”颇有扶危渡厄的成就感。可是是谁让他们如此焦虑,小心翼翼地请求客户配合他们玩“穿越”的小游戏?深究其中的原因,一点都不好玩,甚至十分沉重。

一篇《外卖骑手,困在系统里》的文章揭示了外卖行业骑手受算法控制,必须不顾生命危险争分夺秒跑单的行业内幕,一时刷爆朋友圈。有网友甚至发出“突然感到手里奶茶不甜了”的感慨。事实上关于外卖平台要求骑手限时限刻完成订单的规定并不是新鲜事,而且愈演愈烈。一位骑手对媒体说,他清晰地记得,从2016年到2019年间,他曾三次收到美团平台加速的通知。而我自己也有一种感受,近一两年,骑手称我老板,要求延时的情况越来越多。而且必须指出,不仅仅限于饿了么、美团等外卖平台,我常用的盒马鲜生也不遑多让。与此同时,我也注意到我们同事写的关于外卖骑手闯红灯,甚至导致死亡的报道也越来越多。上海市公安局交警总队数据显示,2019年上半年,申城共发生涉及快递、外卖行业各类道路交通事故325起,造成5人死亡,324人受伤。

企业的竞争压力现实而残酷,但消费者望着满头大汗把奶茶、炸鸡、水果准时递到手里的小哥,又想到“闷”在家的那些日子全靠他们续命,不由替小哥抱不平。这两天饿了么、美团等外卖巨头被骂得满头包,昨天紧急挂出“你愿意多给我5分钟吗?”“系统自动预留8分钟弹性时间”等“免战牌”。但焦虑、怨气、困局并未迎刃而解。

这些外卖企业可能也没想到社会的反弹如此强烈,也许他们想的是,我们制定更严格的规则,准时给你们这些吃货送上最新鲜热辣的外卖,你们咋就不高兴了?何况我们也天天给小哥讲操作规程,给他们买各种保险。而且,我们带动了多少消费,帮助了多少餐饮企业,解决了多少就业……

这些都没错。我们认可一个事实,现实中无论是促进新经济、新消费发展,还是满足群众对更便利、更美好生活的需求,外卖平台都作出了巨大的贡献。但从保持社会和谐稳定,促进企业健康可持续发展的视角来看,外卖平台应该在听取各方意见,并遵守劳动法等相关规定的基础上,制定更加合理的运行规则。比如适当延长整单完成时间,备餐和送餐分时计算等。

我们每一个消费者也要意识到,每一单外卖到手时分秒不差并非天经地义,我们也有责任与企业、骑手一起,共同营造良好的市场氛围。希望未来的每一单外卖,都有愉快的交接,暖胃又暖心。

让每一单外卖暖胃又暖心

沈月明