

超九成市民见过外卖小哥交通违法,近四成认为骑手遵守交通安全情况“不好”

超时不扣钱 差评能申诉 小哥为何还频频违法“抢时间”



“双零”骑手获颁奖

今天上午,由浦东新区文明办、浦东公安分局交警支队联合举办的“文明‘骑’参与,安全‘递’万家——浦东新区警企协作交通安全领航‘送餐路’启动仪式”举行。

活动现场,6名2024年度“双零”(零违法、零事故)骑手获颁“交通文明先锋骑手”称号。这些行业安全标杆与新人骑手结成“安全师徒”,将安全理念薪火相传。

本报记者 张龙 摄影报道

本报记者 金旻矣

上海市质协用户评价中心昨天公布的调查报告显示,超九成市民表示目睹过骑手的交通违法行为,37.7%认为骑手遵守交通安全情况“不好”。市公安局交警总队“第4焦点”公众号数据显示,每天上海快递外卖行业交通事故数量约2000起,这不仅给道路安全带来了隐患,也对骑手自身安全造成了威胁。

说到骑手的交通违法行为,公众普遍认为该群体“被困在算法里”,导致配送要“抢时间”。果真如此吗?记者整理了市民关心的五个问题,并与平台和骑手聊了聊。

调查

超九成市民见过骑手交通违法行为

此次调查对象覆盖16个区,回收有效样本共2569份。当问及受访者对骑手遵守交通法规的整体印象时,42.2%表示“很好”,19.9%表示“好”,认为“一般”“差”“很差”的共有37.7%。91.5%的市民看到过骑手有交通违法行为,高频违法依次是“超速”(49.9%)、“闯红灯”(32.9%)和“不走非机动车道”(29.3%)。

受访者认为,骑手交通违法行为的最主要原因是“缺乏交通安全意识”(58.6%),其次是“平台制度设计”(46.0%)。当问及应从哪些方面解决时,“加强对骑手有效的交通安全教育”(62.6%)比例最高,其次为“加强交通执法检查和查处力度”。

骑手交通违法行为,或许与市民对配送时效性要求高有关。针对“是否在意配送的时效性”,74.3%的市民表示“在意”或“十分在意”,仅有25.7%表示“不在意”。有46.4%的市民在配送超时后会催单,其中超过5分钟就会催单的有14.4%,超过10分钟催单的有17.3%,超过15分钟催单的有14.7%。6.9%的市民超时5分钟内就会给“差评”,12.4%在超时5-15分钟时会给差评,8.4%的人超时15分钟以上会给差评。

调查发现,快递外卖行业由于为生活带来便利而受到认可。77.7%的受访者认为骑手对满足社会需求有“重要作用”,55.5%认为骑手受尊重程度“高”或“很高”,68.0%认为骑手收入“高”或“很高”。

不过,有71.6%的受访者认为,骑手这份职业对健康安全影响“大”。相应的,根据站点当日上路骑手的得分(绿标10分、黄标7分、红标3分),对站点进行星级评定。根据平台当日上路骑手的人均得分,将企业划分为“低风险”和“高风险”。

五问

违法行为频发或因平台“计件制”?

Q: 超时导致差评,会扣钱吗?

目前,不少配送平台对差评都取消了“按单扣款”。比如美团对差评、超时等,已从扣款改为扣分,根据全月累积积分来评定服务质量,骑手还可以通过安全培训、模范事迹等获得加分。这种机制能降低偶发状况对骑手收入造成的影响。

Q: 特殊情况导致超时,能申诉吗?

外卖平台的算法均已纳入对特殊情况的考量,包括红绿灯时长、小区没有电梯需要爬楼、道路短暂封闭、等餐时间过长等,并为骑手提供了申诉通道。比如美团通过调研和实地走访,梳理出包括联系不上用户、天气恶劣、商品超重等30多个异常场景,供骑手在App中便捷申报、快速免责。

Q: 骑手交通违法行为频发,究竟何故?

业内人士认为,骑手交通违法行为频发,主要源于行业是多劳多得的“计件制”。哪怕平台取消对于配送

时间的要求,骑手仍会为了多跑几单而抢时间。同时,骑手准入门槛低、流动性大,管理较有难度。部分骑手也存在侥幸心理,为了节省时间而冒险违规。

部分消费者对配送时间要求过高,导致骑手配送时压力较大,也容易出现违规。此外,社会对骑手交通违法行为的监督举报机制也不够完善。

Q: 减少骑手交通违法行为,企业有何措施?

美团制定了全面的安全行驶规范,对配送过程中可能遇到的事故进行了等级划分。近期还推出“跑单满12小时强制下线”的“防疲劳”机制,保障骑手安全,也使订单分配更公平。饿了么将站长的绩效与骑手的表现挂钩,落实站长的教育管理责任,通过绩效奖金体系激励骑手遵守交规。叮咚买菜每年都有“安全骑士”的评选,对零违法骑手给予金钱奖励。

一些平台还引入了人脸识别技术,确保骑手正确佩戴头盔,并确认

配送人员是骑手本人。在算法和规则制定方面,平台不断优化配送算法,合理确定订单数量、准时率、在线率等考核要素,适当放宽配送时限,避免考核不合理导致骑手超速、闯红灯。

Q: 提高配送效率,骑手有何妙招?

据美团数据,骑手每天平均跑单时间在5.18小时至6.22小时之间。骑手朱颜军表示,老骑手有经验,善于判断哪个餐厅、哪个菜出餐快。比如上海人喜欢点“三杯鸡”,这个餐出餐慢,老骑手就会把单子放到最后取。同样时间的不同区域,单量也不一样,老骑手就会“反算系统”,通过脑力来增加跑单数量,不做无用功。

每月能跑1900单的骑手尚将也有心得:“上海人爱喝咖啡,我就早起专门送咖啡单。下午会休息一下,帮站长带点新人,站点也有补助。”此外,大路口有红绿灯、车多,小路口没有红绿灯、车少,这些经验也会使配送快很多。

建议

让骑手参与制订平台规则

上海市质协用户评价中心主任高峰认为,提升配送行业的交通安全意识,需要公众、政府部门、平台和骑手共同努力。比如,平台可要求骑手签订“安全承诺书”,设置“职前交通安全考试”,定期组织交通安全知识培训,对长期“零违章”者予以奖励,对“高频违法”者及时处置。

调查方还认为,平台应加强与上下游企业的沟通合作,优化配送流程,提高配送效率和弹性,特殊情况下为骑手提供解决方案,减轻骑手工作压力。平台应优化派单调度规则,合理规划配送路线,避免配送员因赶时间而忽视安全。

此外,平台可引入“实时监控追

踪”功能,随时掌握车辆位置、配送进度,通过算法公开、休息提醒等防范骑手疲劳作业。亦可考虑建立“骑手集体协商机制”,让骑手参与制订平台规则,更好地保障这一群体的权益和安全。当然,公众也须降低对配送时效性的要求,少一点“挑剔”,多一点理解。

相关新闻

「绿标」骑手将获得较多派单资源

昨天,上海市道路交通安全协会同城配送专业委员会召集叮咚、饿了么、美团、达达、闪送、中通、邮政、顺丰等快递外卖行业企业开了一场会,交警部门受邀参加,探讨如何降低骑手小哥们的交通违法频次。

记者获悉,本市正在修订《同城配送专委会成员单位交通安全自律公约》。今后将根据交通违法情况对骑手进行“绿标、黄标、红标”划分,并对站点评星。“五星级”站点及“绿标”骑手将获得派单资源的倾斜。

征求意见稿中增加了“风险隐患评估标准”,今后将根据骑手是否使用专用号牌车辆、是否及时处理交通违法及事故来进行“分级”。比如,使用合规专用号牌车辆、无未处理的交通违法行为及有责交通事故的骑手,将被评为“绿标”;存在4起以上未处理违法行为,或一个月内发生2起及以上有责交通事故的,则为“红标”。

相应的,根据站点当日上路骑手的得分(绿标10分、黄标7分、红标3分),对站点进行星级评定。根据平台当日上路骑手的人均得分,将企业划分为“低风险”和“高风险”。

今后,专委会将对分色预警表现不佳的企业进行约谈、通报和限期整改,对表现较好的企业进行表彰宣传。更重要的是,对“五星级”站点及“绿标”骑手,会尽量将派单资源向其倾斜。

“骑手是流动的,站点是固定的。以往将骑手作为个体来管理较难,今后可以通过与交警总队的信息同步来对骑手打分,再通过骑手得分对站点进行评定,最终可以通过供应商等渠道实现对站点的管理。”专委会相关负责人表示。

针对“骑手若违反法律法规而不再续聘,平台应及时将相关人员信息推送至公安机关”等新增内容,交警部门表示平台管理严格后,骑手可能会“不做东家做西家”。今后考虑实行“黑名单”制度,将高频违法骑手推送给所有平台,供企业招聘时参考。

此外,《上海市非机动车安全管理条例》规定外卖、快递行业使用的电动自行车应悬挂专用号牌,内置芯片能与电子警察实现数据传输,逆行、闯红灯都会被抓拍。然而,部分骑手至今仍未悬挂甚至故意破坏专用号牌,因此公约中增加了“驾驶悬挂专用号牌电动自行车,并确保号牌完好”条款。

“我们也希望骑手成为交通遵纪守法的‘标杆’,为行业赢得口碑,成为上海又一张城市名片。”市公安局交警总队相关负责人表示。