

快报调查

热线:96060

想做一个速度快又不闯红灯的外卖小哥，咋就这么难？

盆友，再忙再苦再着急，都不是违章闯红灯的理由啊！

(设计台词)



每天都能在街头看见闯红灯、逆行、走机动车道的外卖小哥身影 现代快报/ZAKER南京记者 吉星 摄

现代快报记者体验“外卖小哥” 为完成送单，有人一天闯19个红灯

中午点个外卖，饥肠辘辘的你，有没有时不时来个催单？可你是否知道，外卖小哥为了能及时把外卖送到你手上，正在拿命争取时间。近日，现代快报记者兵分三路，分别潜入饿了么、百度、美团三家外卖平台，当起了“外卖小哥”。经过一个星期的体验发现，为了不被罚款，为了多挣钱，不闯红灯很难，有外卖小哥一天闯了19个红灯才完成任务。记者有好多次在送外卖的时候，连奔带跑，气喘吁吁地把外卖送到顾客手上，但还是因为迟到几分钟被扣款，当系统跳出处罚的提示短信时，眼泪都要出来了。

现代快报/ZAKER南京记者
谢喜卓 申阳 马壮壮 王瑞

体验

一个差评，几乎等于一天白干

送外卖，每天上午都是10点开始“战斗”，10点—11点订单增多。其间，现代快报记者在饿了么外卖连接6单。11点至下午1点，订单量达到一天中最高峰，这期间记者接到16单，成功送达15单。15单中，12单按时送达，3单超时送达。另有1单因超时，顾客不愿等，选择退单、退款。

调查体验的时间里，现代快报记者发现在实际送餐中，

每个骑手一天能跑三十多单，在一些高峰时间段，如果要想把手中的订单都按时送达，几乎不太可能。有时候因为商家的原因，取餐要等很久，就进一步压缩了骑手送餐路上的时间。加之超时、差评，这些风险对于送餐员都是“致命”的，不少送餐员在差评罚钱和超速违规之间，往往更担心罚钱。

有外卖小哥告诉记者，一

般超时如果顾客没意见，就问题不大，可如果给了差评，就会面临50—100元罚款，这相当于一天的白忙活了。

在一次送餐中，现代快报记者跑得满头是汗，把外卖送到顾客手上时，还是超时5分钟。当记者转身等电梯的时候，手机上跳出超时差评的信息。这一瞬间，记者的眼泪差点掉了下来。

分析

接单送餐： 人工派单有缺陷 绕路超时现象多

现代快报记者体验发现，外卖小哥频频闯红灯，除了想要多挣钱，另外一个原因是人工派单不合理。

送餐员的订单并不是系统指派的，而是每个站点的负责人给骑手派的，这样的人称为调度员。骑手下载APP点“开始接单”，此时，调度员在后台可以看到骑手的位置，再根据顺路派单的原则，将订单指派给附近的骑手。

但是，因为人工派单的缘故，订单一旦较多，有时候调度员派单就不合理，经常会出现骑手来不及接单送单的情况。

“站长那边是怎么派的，手头上这单酸菜鱼还在等待取餐，又给我派了两个单子，我赶过去肯定超时了。”陈师傅干外卖这行已经快2年了，对于饿了么人工派单的形式，他觉得存在不合理的地方。

现代快报记者了解到，百度外卖属于平台派单，送餐员不参与抢单，而且也不要求送餐员每个月必须达到某一固定单数，平台是根据送餐员每天的工作时长进行考核的。

如果同一时间内平台派送的订单过多怎么办呢？百度外卖江宁区的负责人告诉记者，订单过多时不建议闯红灯，但可以提前和顾客沟通。

不过，送餐超时也会被处罚。百度外卖送餐员每个月有5%的超时额度，如果超时订单占总订单的5%以上，就会按超时情况从绩效中扣钱，并且月平均配送时长如果超过40分钟，也会扣钱。

装备

干了一个星期 没见着头盔

8月26日，现代快报记者面试进入了南京桥北的一家美团站点。面试期间，记者发现外卖小哥工作的要求很简单，只要办理健康证，且有一辆大功率电动车即可。现代快报记者提出外卖配送箱、衣服、头盔这三样物品时，站长称站点暂时没有多余的，之后会从总部邮寄过来。不过，直到记者提出“辞职”，也没有见到这三样物品。

在饿了么外卖平台，发现有的小哥配备头盔，但有的没有，记者也没有分到。一位管理人员说，干的时间相对长的员工，之前是有头盔发的，但是新的都没有了。记者想申请一顶头盔，但直到一个星期后辞职，都没有拿到手。

百度外卖的装备相对好一些。现代快报记者应聘加入的时候，当场发了头盔。但由于气温比较高，百度外卖发的头盔不透气，非常闷热，这个头盔只戴了一次就不戴了。其他的外卖小哥大部分也都不佩戴，而管理人员也从来没有要求过戴头盔。

一次接三个单，只有一个按时送达

8月26日，现代快报记者“入职”美团平台做外卖小哥第一天，恰逢周末，最多一次接了三个单子，虽然起点都在明发外滩广场附近，但终点一个在弘阳旭日上城2区，另外两个在天润城十街区。

三单综合下来，取餐时间就得15分钟左右，记者以最快的速度赶到弘阳旭日上城，好不容易找到对应楼栋，把餐送到顾客手中，这时候已经用掉了25分钟。

即使加上系统多给的那8分

钟，剩下这两单也肯定不能及时送达顾客手中了。走出弘阳旭日上城刚过了一个红绿灯，系统就开始提醒“您有一个订单未送达，请及时处理”。原本打算给顾客打电话说明情况，但手里只有一部手机，还得时时看着导航，况且打电话也是在“浪费时间”，索性不管了，尽自己最快的速度送达吧。

后来，老员工建议记者每接到一单就赶紧点“收工”，等送到了，再“开工”，这样才会稍

不闯红灯，每天按时完成的不到10单

在外卖小哥看来，逆行、闯红灯、占用机动车道行驶等一系列的违规行为早已成为家常便饭，很少有送餐员严格遵守交通规则。

记者了解到，美团系统上默认的配送范围是以商家为中心的直线距离3公里范围内，而实际派送路程远远不止3公里。每单经过的红绿灯路口少则2—3个，多则6—7个，每个路口平均按照30秒算，加上逆行和占用快车道行驶，一趟下来便可以“节省”很多时间，少跑很

多路程。所以，只要没交警，只要没车，他们都是可以“安全通过”的。

记者就曾接过最远的一单距离在4公里左右，红绿灯路口也有6—7个，记者每到一个红绿灯路口严格按照交通规则来行驶，用时将近30分钟。而这只是一单，如果单子多了，加上其他因素的影响，结果自然可想而知。几天下来，最迟的一单，记者共计耗时49分钟。

体验中记者发现，骑手们在送餐时，速度大多在40—

60km/h之间，通常情况下年纪大的或是车子稍微旧一点的送餐员，基本上保持在40km/h，而年轻的或者车子新点的骑手，送餐时速就可达60km/h。

有一位刚入行的外卖小哥告诉记者，他清楚地记得第一天送外卖的时候，一共接了25单，闯了19次红灯。现代快报记者尝试严格遵守交通规则行驶，不过每天能按时完成的单子不超过10单。这么算下来，一个月也就挣个2000块钱左右，养家糊口都很难。