

饿了么问用户:你愿意多给骑手5分钟吗

上海消保委回应“多等5分钟”声明:逻辑上有问题

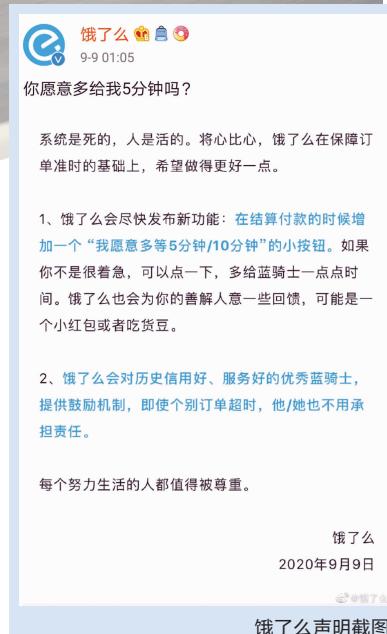


9月8日,一篇名为《外卖骑手,困在系统里》的文章刷屏。文章击中了外卖行业的痛点:在外卖系统的算法与数据驱动下,外卖骑手疲于奔命,用超速去挽回超时。

昨天凌晨,外卖平台饿了么作出反应,称将尽快发布“多等5分钟或10分钟”新功能,鼓励消费者多给骑手一点时间。声明在微博发出后引发热议。昨天下午,上海市消保委回应称,该声明在逻辑上有问题。

当天晚些时候,美团表示,将马上优化调度系统,给骑手留出8分钟弹性时间。恶劣天气下,系统会延长骑手的配送时间,甚至停止接单。

综合新华社、北青报公号、新京报等报道



饿了么倡议:你愿意多给骑手5分钟吗?

9月9日凌晨,饿了么官方微博发布了一篇《你愿意多给我5分钟吗?》的声明,表示会尽快发布新功能:在结算付款时增加一个“我愿意多等5分钟/10分钟”的小按钮。如果顾客不是很着急,可以点一下,多给骑手一点点时间。饿了么会为顾客的善解人意一些回馈,可能是一个小红包或者吃货豆。

饿了么还表示,会对历史信用好、服务好的优秀蓝骑士提供鼓励机制,即使个别订单超时,也不用承担责任。

但没想到,外卖平台推出的这个“改进措施”,却引来了新的争议。

一些网友对饿了么的这个新功能表示赞同,但更多的是质疑,认为这是甩锅给消费者。

有网友留言表示,送餐时间不够是平台的问题,时间压力并不是消费者给的。饿了么不选择主动给骑手增加配送时间,而是呼吁消费者让步,“有转嫁矛盾的嫌疑”。

在《外卖骑手,困在系统里》一文中,作者指出,相关数据显示,2019年,中国全行业外卖订单平均配送时长比3年前减少了10分钟。短视频博主曹导体验了外卖骑手的工作,作为一个临时参与者,她点出了骑手们的困境,所有外送平台都在追逐利益最大化,最后,它们都把风险转嫁到了最没有议价能力的骑手身上。

在饿了么的这则声明发出后,有网友称自己愿意“多等5分钟”,但这不影响平台多给骑手5分钟,这是两码事。

更多人担心,这个功能无法从根本上解决问题,情况还是不会改变。有网友写道,多给5分钟不会用来开慢点,只会用来再多接一单。治标不治本。

上海市消保委:饿了么的声明逻辑上有问题

9月9日下午,上海市消保委通报线上生鲜平台消费评价情况,上海市消保委副秘书长唐健盛分析认为:饿了么的声明实际上在逻辑上是有问题的。

他表示,外卖骑手相关的规则是企业来定,即平台定。消费者在平台下单,商业行为也是针对平台产生。

“因此在这种情况下,你拿外卖骑手的过错,他的违规,他的撞人,他的闯红灯,让消费者去承担下来,这显然是有违基本逻辑的。”

“快递员的(超时)行为并不是消费者造成的,这是需要再三强调的逻辑。”唐健盛说,“要理清外卖平台、外卖员与消费者之间的关系,外卖员与消费者都是通过平台产生的关系。商业是商业,外卖平台在管理方法方面需要做进一步改善。”

消保委当天的通气会上,被问及如何看待“多等5分钟”声明时,饿了么工作人员现场称,平台的即时配送,基于一些技术,但技术不能解决所有的问题。

文明健康 有你有我

紫金奖公益传播

让垃圾分类
信号满格



俭以养德 杜绝浪费

大地馈赠 拒绝浪费