

跟着骑手送外卖

文·摄影/本报记者 王树天

一身颜色鲜艳的制服,一辆普通的电动车或摩托车,一个标准配备的外卖箱,他们穿梭在城市的大街小巷,时刻关注着手中的智能手机,风雨无阻地取餐、送餐,为市民第一时间送去美食。业内称这一群体为骑手,老百姓则称他们为“外卖小哥”。

近日,外卖小哥频繁成为新闻人物,“小黄人”“小蓝人”“小红人”们纷纷登上各大媒体,有人送餐晚了急哭了,有人送餐途中累晕了,有的在送餐途中见义勇为,有的不守交通规则发生事故……为了还原外卖小哥的真实工作状况,记者走近这一群体,跟着他们一起送外卖,了解了他们工作中的酸甜苦辣。



取餐送餐都在小跑

3月16日14时许,在鄂尔多斯市东胜铁西区邮政大楼附近,一名正在送餐的外卖小哥突然在街头晕倒。行人见状紧急拨打了110和120,外卖小哥被送到医院做了检查。结果发现,外卖小哥身体并无大碍,只是因为长时间未进食,导致低血糖而晕倒。

每天11时至14时、18时至21时,是外卖小哥送餐的高峰。3月29日12时许,记者在位于呼和浩特市大学东街的真正豆腐坊看到,外卖小哥们进进出出,走路都在小跑,半小时不到,有十几个外卖小哥取餐后离开。有的外卖小哥还与饭店配餐员发生了口角,原因是嫌配餐慢。

等餐的功夫,一位张姓外卖小哥打开手机,指着手机上的信息告诉记者:“这名顾客从下单到现在已经35分钟了,我还没有拿到东西,再晚了,顾客轻则会骂我们,重则在平台上点一个差评,我们每单0.4元的补助会被扣掉,连月底的50元奖金也会扣掉。别小看这每单0.4元,我们全靠量赚钱,1单少挣0.4元,1000单就是400元。”为了不让顾客等着急,很多外卖小哥都是小跑着取餐送餐,在路上也是行色匆匆。

月送千单收入破万

3月28日中午,呼和浩特市金宇文苑街,送外卖的“小黄人”你来我往。等餐间隙,外卖小哥牧先生告诉记者:“我每天送40多单,每月收入6000多元,在‘外卖大军’中,收入属于中等偏上。”据牧先生介绍,今年年初,他在朋友的介绍下成为一名外卖小哥,入职以后,他感受到了前所未有的艰辛。

“别人吃饭的时候,是我们最忙的时候,根本没时间吃饭。等忙完了,饭点也过了,所以会有同行在送餐过程中晕倒的新闻。干我们这行,天气越差,订单越多。前几天下雪,订单翻倍,餐厅里送外卖的排队,走在路上,雪打得眼睛都睁不开,从早忙到晚,送外卖送到想哭。”牧先生告诉记者。

艰难的付出换来的回报也不错。自从送外卖以来,牧先生的收入也直线增长,比原来翻了倍。“我们鼓楼那边的同事,据说每个月能送1600单,月收入过万。”牧先生告诉记者。

看似自由实则艰辛

29日下午2时30分许,在呼和浩特市海拉尔东街,外卖小哥毕丽涛送完一单外卖后,看着手机上没有出现新的订单,他终于可以休息一会儿了。数数中午送的订单,一共12个,毕丽涛微微一笑,然后骑着自己的电动车,准备去吃午饭。

每天14时到15时,是毕丽涛吃午饭的时间。因为中午是最宝贵的接单时间,他不想因为吃饭而耽误。毕丽涛上的是白班,中饭得吃饱,3个小时后,又是送餐高峰期,直到21时以后才下班。当了三四个月的外卖小哥,毕丽涛早已习惯这样的工作节奏。

提起为何要从事这个行业,毕丽涛表示,他之前做家装工作,在一次工作中,由于腰部受了伤,不能再干重活,之后便选择改行送外卖。每天从9时30分开始忙碌,直到21时,日送30多个单,月挣四五千元。对于这份工作,毕丽涛还是比较满意的。

作为服务行业的外卖,难免会遇到一些难应付的顾客,毕丽涛也不例外。他说,每个订单,规定必须在35分钟之内送到顾客手中。遇到雨雪天气,路不好走,有时难免会晚一些送达。“也会碰到一些难应付的顾客,但大部分还是理解我们的。有的时候,我们只要提前跟顾客沟通好,就没什么问题。”毕丽涛说。对于这份工作,毕丽涛告诉记者:“我们这个工作看似挺自由,其实也挺辛苦的,挣得都是辛苦钱,多干点,就能多挣点,但每天确实很充实。”

外卖小哥为梦前行

记者从美团外卖上海总部获悉,目前美团外卖在全国的单日订单量已经突破千万单,年活跃买家达到2.2亿,覆盖全国1300个城市,合作商家已经达到98万家,骑手数已突破20万人。此外,饿了么、百度糯米等互联网平台,同样拥有一定的市场份额。

自从2013年底美团外卖上线以来,一直是首府地区最大的外卖O2O平台,在餐饮外卖的基础上,还上线了商超、水果、鲜花、蛋糕和甜点饮品多个品类的外卖配送服务,为城市生活提供了多项便利。

3月29日,美团网呼和浩特市渠道经理夏永刚接受了记者的采访。据夏永刚介绍,目前,美团外卖在呼和浩特市骑手约1300人,合作商家在5000家以上,日订单量约为2万单,市场占有率约为82%。夏永刚向记者证实,在美团外卖,骑手如果努力送的话,薪资是可以突破1万元的。

一位不愿透露姓名的业内人士告诉记者,在呼和浩特,目前受雇于美团外卖、饿了么等互联网平台从事外卖工作的工作人员约有2000人,这些人大部分是家庭的主要劳动力。

安全保障是生命线

2017年2月10日,国家食药监总局官网发布《总局关于<网络餐饮服务监督管理办法(征求意见稿)>公开征求意见的通知》指出,外卖平台要主动肩负起检测、检验的责任。要求网络食品交易平台应当履行记录义务,建立并执行经营主体审查登记、食品安全应急处理、投诉举报处理、消费者权益保护等管理制度。随着外卖产业的发展,食品安全问题,外卖小哥的交通安全问题,越来越受到社会的关注。

对此,夏永刚认为,网络平台首先要从源头上做好餐饮企业入网资质核查、入网后定期核验,美团方面目前正在开发“入网经营商户电子档案系统”(天网系统),其核心是从原来的人管审核,变化为系统管审核,提高效率,避免出错。“天网系统”既能查询相关商户的基本信息,还能获得“天网”提供的动态提醒:许可证是不是要到期了,消费者投诉是不是增多了,是否存在超范围经营等等。

夏永刚表示,在对骑手的招聘方面,要对骑手进行重大疾病史的信息录入和背审,同时根据食品安全管理要求,上岗前必须办理健康证。对骑手的个人资质进行审核,联合公安部门,通过对接公安系统的数据库对骑手的背景身份做线上审核,确保应聘者无重大交通事故记录、非在逃或社会闲散人员,并且无任何犯罪记录等,以保证给商户与客户提供的服务质量。要求骑手在入职前熟悉车辆驾驶,接受交通安全相关法规的专业培训,学习交通安全以及骑手规范等知识,并在App上进行考试,考试通过后方可入职,如果不通过则需要重新学习。

“安全保障是外卖行业的生命线。”夏永刚说。