

外卖小哥:与时间赛跑的人



“外卖小哥”在送餐途中。

在互联网时代，不论是因为加班忙顾不上出去吃饭，还是单纯不想出门，抑或是想换换口味，只需指尖滑动几下，用不了多久，美味就出现在门口了。这样的体验催生了餐饮外卖平台的迅速成长，也助推了外卖送餐行业的兴起。

在我市的大街小巷，大家总能看到身穿黄黑相间制服或蓝色制服、戴着头盔、骑着电动车、车后放一个方形保温箱的外卖小哥。他们是与时间赛跑的人，在路上争分夺秒地奔波成为他们谋生的姿态。外卖小哥的工作中有哪些酸甜苦辣？他们的真实生存状态怎么样？快速扩大的外卖行业背后存在哪些问题、怎样解决这些问题？近日，记者对此进行了采访。

□文/图 本报记者 王艳彬
实习生 刘子嘉

外卖小哥每天满足 我市上万人用餐需求

方便快捷的外卖行业改变着人们的生活习惯，成为现代人生活中不可缺少的一部分，越来越多的人习惯于叫外卖了。

在美盛大厦写字楼上班的24岁的网友“lili”几乎每天都要点外卖。“我们中午工作没做完，也不想下去，叫外卖很方便！”“lili”说，她和她的同事除了早餐不点外卖，午餐和晚餐都喜欢点外卖。

在我市，像网友“lili”这样喜欢点外卖的人还有许多。市民王佳点外卖的经历有8年了，她回忆说：“以前外卖是餐饮店提供的服务，我们首先要知道餐饮店的送餐电话，然后还要在电话中问他们有啥菜、多少钱，点过之后餐饮店自己给送过来，品种相对单一，可选择性有限。现在不一样了，在手机上通过第三方平台就能点餐，可选择的餐饮店很多，饭菜品种多样，而且饭菜名字、价格、评价都很清楚，送外卖的也变成了第三方平台的外卖小哥，十分便捷。”

记者了解到，目前我市外卖平台主要有美团外卖和“饿了么”等。其中美团外卖每天的销量大约12000单，“饿了么”外卖每天的销量大约2000单，加上一些餐饮店自己配送的单，这意味着每天有一万多人是在叫“外卖”。

数量庞大的外卖订单背后，有一群骑着电动车不停奔波的人，他们自称“骑手”，而广大市民亲切地称呼他们“外卖小哥”。

记者了解到，我市美团外卖共有435名外卖小哥，“饿了么”外卖共有100名外卖小哥。他们每天穿梭在市区，不论刮风下雨，不论严寒酷暑。他们有着怎样的酸甜苦辣？记者决定跟着他们一起去送餐，亲身体验外卖小哥的辛苦。

外卖小哥吴二可，今年38岁，做美团外卖工作有6个月了。11月16日，记者问起他选择送外卖的原因，吴二可坦言送外卖能挣钱，时间还比较自由。“家里有3个孩子要养，老婆也没有固定工作，养家糊口吧！”正说着，吴二可接到了一个单，需要在市区人民路丁湾桥附近的一家韩式烤肉店取一份餐送到螺湾小镇小区。

“来活儿了！”吴二可说着赶忙登上电动车，带着记者向烤肉店赶去。带着凉意的风

呼呼地在记者耳边刮着，眼睛已经被吹得睁不开了，不一会儿记者的鼻子冻得冰凉冰凉的。“这天气还算是好的呢！天最冷、最热的时候，我们的活儿最多，挣得也多！”吴二可憨厚地笑着说。

到了烤肉店，顾客点的烤肉饭还没做好。趁着等待的功夫，吴二可告诉记者，做这行一定要勤奋，把握好时间，服务态度要好，不管顾客是啥态度，他都笑脸以对。等了大约5分钟，饭好了，吴二可麻利地将烤肉饭打包，并小心翼翼地放在车后面的保温箱内，骑上车就走。经过24分钟，记者和吴二可到达了螺湾小镇小区那位点餐顾客的楼下。停好电动车，记者和他一起乘电梯到了6楼。吴二可给顾客打电话，亲切地说：“先生，您的外卖到了！”顾客开门之后，吴二可微笑着说：“先生，这是您的外卖，祝您用餐愉快！”顾客笑着说了声：“谢谢啦！给你五星好评！”吴二可脸上洋溢着笑容。

记者体验外卖小哥送餐

外卖小哥的酸甜苦辣

送餐的时候能顺利乘上电梯，对于外卖小哥来说是幸运的，许多时候他们得爬楼梯。

今年30岁的外卖小哥赵冲做送餐工作1年多了，说起爬楼梯他感觉是家常便饭。

“一次我给舒曼财富中心24楼的顾客送餐，当我提着外卖走到电梯前时发现电梯没电了！我后面还有好几单外卖等着送。”赵冲说，“我给这位顾客打电话说在1楼，电梯没电了。顾客说就是因为停电了，下楼不方便，才叫外卖的！我当时汗都出来了，没办法只有硬着头皮赶紧跑步上楼，中间歇了2次。送到后我又赶紧跑下楼送下一单……”

今年36岁的外卖小哥张干成也经常遇到爬楼梯的情况。“我们是怕外卖洒了，所以乘电梯上去，下来的时候都是跑步下楼。”张干成说，“特别是送到写字楼里的外卖，电梯一层一停，实在是太慢了，为了不影响下一单，每次都是跑步下楼，跑着比坐电梯还快呢！”张干成笑着说，“这样跑比到健身房运动还锻炼身体呢！”

今年夏天一场暴雨过后，市区八一路积水。外卖小哥赵冲接了一个送给市六院一

病人家属的外卖单。虽然穿着雨衣，但是赵冲里面的衣服还是湿透了。他顾不了那么多，骑着电动车在风雨里疾驰。可是到交通路与八一路交叉口时，他愣住了：积水快到膝盖深了，电动车肯定过不去。事不宜迟，赵冲赶紧将电动车停路边，提着外卖蹚水送餐，胶鞋灌满了水。他还不停地心里念叨：快点，不能超时呀！可是，路不好走，等到他浑身湿透，拿着外卖送给那位病人家属时，顾客暴跳如雷：“你是干啥吃的？超过20多分钟了，这餐我不要了！”拒餐！这意味着，顾客点餐的钱要由外卖小哥给付了，甚至还会落一个差评。任凭赵冲怎样道歉，向他说好话，顾客还是坚决不要了。赵冲沮丧极了，“冒雨蹚水送餐还被臭骂一顿，这一天算是白干了！我当时真的有种不想干的冲动，但是我所在的美团公司得知这个情况后，告诉我，这次超时事出有因，不会对我进行处罚，而且客人不要的外卖，送到公司的办公室给工作人员吃，饭钱公司掏，不让我承担这损失。这件事又让我很感动，所以一直干到现在。”赵冲感慨地说。

外卖服务如何规范

外卖作为一个新兴行业，在给大家带来便利的同时，一些问题也逐渐显现出来。在采访中，市民和网友反映的主要是服务质量和交通安全问题。

记者在与我市外卖配送平台工作人员交流时了解到，每天早上他们都会开晨会，强调食品卫生安全，对送餐箱进行消毒和检查。外卖平台只与有营业执照的商家合作，不会让“三无”企业进入。外卖平台给每位外卖小哥都购买了人身意外险，最高保额可达60万甚至100万。在遵守交通规则方面，外卖平台要求外卖小哥必须佩戴安全帽，右侧行驶不逆行，不闯红灯不超速；严禁酒驾慢转弯，见到行人让一下；伸手示意不猛拐，手不离把不持物。

虽然外卖平台做出了这些规定，但市民反映仍有一些外卖小哥存在超速行驶、逆行的现象。

“其实我们比顾客还着急，因为自己的原因送餐超时会被扣掉两块钱；如果顾客给了差评，一单就会被扣掉10块钱。我们都是按件计工资，做得越多，收入越高。”采访中一位外卖小哥坦言。

如今，准时率成为评价外卖行业服务质量的一个重要指标。在这个指标下，各个外卖平台对外卖小哥的考核也向准时率看齐，这就导致一些外卖小哥为赶时间而违反交通规则，为自己和他人带来安全隐患。

怎样解决这个问题呢？采访中，一些外卖小哥建议：降低超时的处罚力度，特别是由于天气等非自身因素导致的超时应免于处罚。

业内人士建议：点餐用户最好提前预约，在恶劣天气保持宽容的心态，给外卖小哥以尊重。

网友“大大咧咧”建议：在减轻超时处罚的同时，应该给外卖小哥的车子上装上GPS定位系统，衣服上标上号码，当他们违反交通规则时，交警对他们进行处罚，同时，外卖平台也应该将这个违法行为作为考核内容给予处罚，强制他们遵守交通规则。

网友“青青草原”建议：应增加对外卖小哥的培训，并给他们一些保障，既保护了外卖小哥的权利，又使他们更加有归属感。

今年9月1日，我国首部《外卖配送服务规范》正式实施，对外卖配送人员、服务流程、服务质量、异常情况处理等方面进行了详细规定，如：商户应在10分钟内确认订单，外卖配送员到达消费者门口应轻声敲门，配送员不应进入消费者家中，配送员应年满18周岁，禁止收取小费行为，外卖服务机构具备法人资质、固定办公场所，外卖配送服务队伍要规模化，配送人员使用的配送车、配送箱、头盔等都要符合规定。如果这些都能落到实处，相信广大市民会体验到更高效更便捷的外卖配送服务。