

外卖小哥成交通事故高发群体

近年来,蓬勃发展的外卖产业重塑人们日常生活,也成为各地发展经济和解决就业的重要抓手。但最近,一些网络平台外卖小哥的职业困境,让外卖平台与算法系统颇受关注。记者调查发现,外卖小哥成为交通事故高发群体,曾以精准、合理、优化为标签的算法,引发业内广泛讨论。

“算法加考核”,令快递小哥心理压力倍增

美团发布的报告显示,2019年,通过该平台获得收入的外卖骑手总数达到398.7万人,比2018年增长23.3%;今年上半年,在美团平台上获得收入的骑手总数达295.2万人,同比再度大幅增长16.4%。

收入相对较高、薪酬支付稳定、工作时间灵活,是吸引众多劳动者投身外卖行业的原因。35岁的广州外卖小哥伍召云说,他曾在工厂、酒店、物业公司工作,2017年加入外卖队伍至今,“觉得这个职业是很有奔头的”。

在外卖骑手数量持续增长的同时,外卖小哥成为交通事故高发群体。近年来,国内多地都发生过外卖小哥因闯红灯、违规并道导致人员死亡的恶性交通事故。

记者从深圳交警部门获悉,仅今年8月,深圳全市就查处快递、外卖送餐行业交通违法1.2万宗,占非机动车违法案例总数的10%以上。上海市医疗急救中心医护人员说,8月的每周都会遇到与骑手相关的单子。

“赶时间”是核心原因。一位骑手说,2018年前后平台给他的每单送餐时间是40分钟,但后来被压缩到30分钟。“有时候从商家拿到外卖都过去20分钟了,剩下的10分钟我要骑行3公里、跑进小区、等电梯上楼。”他说。

平台压缩时间的主要依据是建立在大数据和人工智能基础上的算法系统。与算法系统相配合的还有一整套严格的考核机制:一方面,外卖平台以“按单计价”激励外卖骑手尽可能多接单送单;另一方面,平台通过准时率、差评率、配送原因取消单量等考核严格约束骑手。准时率的降低,意味着外卖骑手在平台的算法中失去了“接单优势”,也会在内部排名中降低名次,无缘各类奖励。

这种“算法加考核”的机制,令从业者心理压力倍增。

算法为何会“失控”?

多位业内人士认为,“算法困境”背后的深层问题值得关注。

一方面是平台“逐底竞争”,导致算法“失衡”。数据显示,截至2020年第二季度,美团外卖、饿了么两家已包揽了外卖行业近95%的市场份额。

中国人民大学公共管理学院教授马亮认为,外卖行业高峰期短且集中的特点,决定了企业之间的竞争越来越集中在送餐速度上,导致原本应该综合多种指标的算法,忽略了骑手的安全和压力状况。

“外卖行业实际上已经形成了‘逐底竞争’,即不断试探送达时间的底线指标。把所有的竞争参数穷尽了后,压力就被推到骑手那里,导致骑手处于极限和超负荷的工作状态。”他说。

另一方面是复杂用工关系令风险转移,导致算法“失责”。

记者在调研中了解到,多数外卖骑手和外卖平台之间形成了复杂的雇佣关系。很多外卖骑手往往不跟平台直接签约,而是通过一些App跟第三方劳务公司签约,且劳务公司频繁更换。当出现事故的时候,容易导致多方相互踢皮球。

在一起外卖骑手撞伤行人案件中,骑手称2018年9月加入某外卖平台,刚开始App上的劳务协议显示雇主为宁波裕米公司;2019年8月App上的协议又变更为杭州邦芒公司,他搞不清楚雇主究竟是谁。在出事后的庭审过程中,宁波裕米与杭州邦芒均不承认黄某是自己的雇员。

负责审理该案的广州市黄埔区人民法院法官刘波说,从合同上看,骑手和劳务公司之间是劳务关系,但实际上劳务公司与骑手的关系十分松散。平台用接单量、客



户投诉情况考核骑手,充当了“雇主”的角色。而一旦交通事故发生,平台却躲在劳务公司背后,不用承担任何责任。

在现行法律法规下,交警没办法处罚企业,只能处罚骑手。出了交通事故,是骑手个人而不是企业需要承担违法违规成本以及伤残死亡风险等。

仅有算法是不够的

面对社会质疑,饿了么称将尽快推出新功能——“我愿意多等5分钟/10分钟”按钮,供消费者选择。美团则称将改进调度系统,给骑手留出8分钟弹性时间。

有受访人士认为,解决外卖骑手面临的困境,最重要的是平台企业能够正视、尊重和真正保障劳动者权益,而不是让算法成为只会为企业赚钱的冰冷工具。

近年来,面对新业态的挑战,多地已开始加大管理力度。比如,广东佛山已建成89个固定交通安全教育点,加大对外卖快递骑手等群体的交通安全教育;对于员工交通违法较多、交通安全管理薄弱的外卖企业,佛山公安交警组织约谈企业负责人。

马亮建议,新业态必然会对现有的法律法规构成冲击和挑战,涉及劳动者权益保护、职业安全、安全生产等的通用性法律,需要及时修订。跟某个行业直接相关的问题,也需要新的法规及时回应。

此外,外卖行业的问题牵涉多个部门,应进一步明确主要监管部门,对失序的竞争行为进行纠偏。马亮还建议,外卖骑手属于“流动中的安全生产问题”,也应该纳入地方政府的考核体系,压实地方政府监管和执法责任。

据新华社



“光盘新招”能撕去自助餐“浪费”标签吗?

长期以来,自助餐厅因“不能打包、任吃任取”的业态属性,刺激了小部分消费者“宁可吃剩,不能吃亏”的“自助餐心态”。当前,在餐饮业纷纷响应杜绝浪费的新风尚之下,一直难以摆脱“浪费”标签的自助餐厅,也正从自身特点出发,通过一系列诸如押金制、卡供应、限时间等办法来减少浪费。记者就此展开调查。

面对少部分人的“自助餐心态” 商家“新招”不断

随着厉行节约、抵制浪费的新风尚在越来越多消费领域得到贯彻,针对自助餐这一用餐形式,商家也在践行“光盘行动”中探索出不少新办法。

押金制。9月初的一个晚上,上海市南京东路商圈一家人均百元以上的自助餐厅门口依旧排着长队,自助餐厅门口提示:“买单时需您另外支付100元押金,押金凭证需保留好不要遗失,用餐两小时不浪费、不超时,可凭押金单到收银台退还押金。”

“这个新制度已经实行快一个月了,除非客人浪费过于严重,否则一般情况下都会将押金退还。”店内工作人员告诉记者,“会有一些客人存在过度浪费情况,我们会酌情扣除部分押金,有顾客认同,还有一些顾客会选择把食物吃掉。”

卡供应。上海市徐汇区一家日料自助餐厅内,墙面、餐桌上都有“倡导文明健康生活拒绝餐饮浪费行为”等标语,用来提示客人不要浪费食物。在取餐台旁边也摆放着“每人每次限领1份”的提示标牌,对于拿取食物比较多的客人,工作人员会进行“少拿多次”的善意提醒。记者在走访中还发现了一种半自助化点餐模式,尽管也是缴纳固定费用入场,无限量吃到饱,但这类餐厅是由服务员提供点单、上菜服务,只有少数的蔬菜水果调料等让消费者自取。

限时间。有的自助餐厅则在就餐时间上做限制,一般点餐限时一个半小时,用餐时间两小时。还有自助餐厅采取分轮点餐的模式,消费者最多可以点餐3轮。

浪费现象仍时有发生 止住自助餐“剩宴”三难待破解

尽管厉行节约已成社会共识,但在自助餐这种餐饮形态中,浪费现象仍时有发生。

记者在一家烧烤类自助餐厅看到,店家提供的餐食种类高达百余种,几乎每一桌都被餐碟堆满。服务员告诉记者,尽管有入场押金在,但食客图一时新鲜而多拿食物最后却吃不下现象仍较常见。

——规则好立不好守。以南京东路的烧烤自助餐厅为例,押金条例上写明了“剩余餐食超过150克,押金恕不退还”,但实际操作中,所谓的“150克”也只是服务员的“目测”,“只要看起来不吓人就行”。

——店家“松紧尺度”难拿捏,用餐体验和杜绝浪费需平衡。“我们其实也很难办,要是严格执行所谓的克重限制,按道理哪怕超过一克也是要罚钱的,但罚还是不罚?罚多少?这些都是问题。”一家海鲜火锅自助餐厅的店长郑昊表示,“饭店做的是口味和人情,不近人情地要求顾客可能会降低用餐体验。”

——食客担心“实惠不成反被坑”,限制一多难“自助”。合肥市民黄阿姨是自助餐厅的常客,她表示,有的自助餐厅按照就餐人数准备食物,上餐期间不是把食物一次上齐,而是根据情况适当上菜,“这就导致我想吃的、价格稍贵的食物迟迟不上,能填饱肚子的、单价较低的食物却上得又快又多,让人怀疑是不是商家以防止浪费为由降低成本。”

节约风尚正流行 “新招”还需精准“下刀”

记者在走访中也感受到,全社会厉行节约的新风尚正在得到广泛响应。入场交押金越来越能被接受,不少食客表示“每次夹取或点餐的时候,都会掂量掂量”。但要彻底告别“自助餐心态”,靠的不仅是一个个限制浪费的“新招”,更有赖于杜绝浪费的社会风气的形成,以及新风尚之下店家更加高质量且精细化的服务。

“放任不管当然不行,但是管得太多也不行。”上海白领余晓彤说,“我觉得自助餐厅与其让服务员‘掂量着’上菜,不如让服务更加精细化,哪怕让服务员多问一句‘您最想吃点什么,我们先上’。”

郑昊则认为,自助餐杜绝浪费“过程控制比结果控制更重要”,“总是盯着食客最终浪费了多少,不如在过程中就强化不要浪费的理念,服务员多对消费者的过度拿取食物行为进行提示,对浪费的后果稍加提醒,我相信绝大多数人还是能听进去的。”

“针对自助餐浪费现象,首先应该加大节约行为的引导和提倡,至于自助餐浪费到底该不该罚以及罚多少,应该以店家和顾客双方的约定为优先。”上海君澜(无锡)律师事务所律师何至诚认为,“比如二维码点餐时,店家可以事先给顾客一个浪费行为规范惩戒的约定,只要顾客同意就有了电子合同的效力,能在无形之中强化顾客的节约意识。”

业内人士表示,随着消费者对自助餐的理解不断改变,以及餐厅在控制成本和拉新留客之间形成更好的平衡,相信自助餐的“浪费”标签也将逐步撕去。

据新华社