

烈日下的外卖骑手： 放下超时焦虑，“安全是配送最近的路”

烧上一大壶水，装进1.5升的大杯，套上冰袖，装上站点发放的清凉油等防暑物品……最近，北京接连高温天气，骑手李雪贞的一天都是这样开始的。有3年跑单经验的他，已经有了高温之下送餐的应对之策。

最热的那几天，骑手段成明一天能喝掉三四升的水。除了防暑用品，他还会带一条毛巾，送完一餐回来，就用水打湿毛巾，给车闸降温，“车闸是纯铁的，阳光照射一会儿就烫手”。

外卖小哥顶着烈日汗流浹背送单，不仅“烤”验他们的身体，也增添了他们的超时焦虑。冷饮订单最近暴涨，骑手一方面担心冷饮融化着急配送，另一方面担心其他订单超时，导致有时甚至出现抢行、超速等行为。此外，地图定位不清晰、商家出餐延迟、无法联系到顾客等多种不可预估因素，都可能成为配送的“拦路虎”。

“安全是配送最近的路”，眼下外卖平台优化了配送和派单规则，包括将预估送达时间从“时间点”改为“时间段”、异常天气补时以及前置免罚。“天太热，外卖小哥辛苦了”“不急，慢慢送”，不少顾客的在外卖订单上给骑手留言，这样的理解也让骑手送单更加从容。



外卖骑手在等红灯

高温下的超时焦虑

近期北京接连出现高温天气，外卖骑手们仍奔走在烈日下，保障市民多样生活需求。

高温给送单增加了一重“烤”验——确保冰激凌、冰奶茶等冷饮不融化。最近，冷饮订单上涨明显，在通州北关送单的美团骑手段成明告诉新京报记者，“以前午高峰是10多单左右，但冷饮少，现在这类订单都爆单。午高峰我一般能送20单左右，有时候冷饮能占到订单的一半”。

由于冷饮容易融化，骑手会考虑优先配送，行车中也要尽量匀速，以免冷饮溢出、翻倒，影响顾客食用。因此骑手必须进一步提前规划路线，避免订单超时。

在北京朝阳区一处办公楼林立的商圈，每天10时30分左右，就会有不少骑手陆续到达开始送餐。一位骑手说，到午高峰可以送15单至20单，单量大，写字楼多，即使普及了外卖取餐柜，但配送依然要走很多路，时间很难测算。

如果餐饮商家定位不精准，骑手找店困难，就可能造成取餐慢，进而影响客户收餐的时间。商家出餐时间延迟，还未出餐提前刷“出餐宝”等，也会影响骑手错估配送时间。不少骑手反映，“商家出餐慢，卡到手里订单快超时，这个时候特别紧张。”“希望不要把商家出餐时间加在骑手配送时间上，到最后骑手一急，就可能出现安全事故。”

有骑手还会接到比较特殊的订单。一位骑手说，“小区不让进，顾客又不想出来取，我如果取消，可能会吃罚单，但不尽快取消的话，又耽误时间，影响后面的单子。”此外，配送中还有不少变量因素，比如给顾客打电话无人接听、新增派单与之前派单相距较远等。

由于超时会有处罚，一些骑手难

免产生超时焦虑，“路上骑得快点”似乎成为最直接了当的解决方式，于是在送单途中出现超速、抢行等不安全骑行行为。

“闯了红灯一旦出现事故，不仅身体受到伤害，订单也不能完成配送了。”这是段成明常对自己说的一句话，有五年跑单经验的他从未闯过。

段成明还会劝阻着急送单想闯红灯的骑手，“几年前我跟另一个骑手等红灯，他有个订单快超时了，可能想着当时路上人少就想闯红灯，我一把拉住让他等灯，后来又拉过一两次，这两年他有急单子也不闯红灯了。”

他说，骑手的言行越来越被社会关注，一旦个别骑手不遵守交通规则，人们就对骑手这个群体有不好的印象。骑手文明骑行，才能展现给公众更好的一面。

规则的优化与提升

安全高效配送不仅是骑手的本职工作，也是平台的必答题。

不少网友发现，在外卖平台点餐后，订单显示的配送时间不再是具体的时间点，而是变成了时间段。“这一改变也减少了骑手心理上的焦虑”，饿了么骑手李雪贞说，在派送距离以及时间安排规则上，外卖平台均有了相应优化。“我们现在拿到的订单一般是按顺路的原则，订单之间的时间间隔也更为合理，减少了超时焦虑。”

针对商家定位不精准或者地图显示有偏差、定位“漂移”，美团启动商家定位修正专项治理项目。截至今年6月，一共修正103.15万个商家的定位，最远距离可达到500米，帮助骑手提升了配送效率。

而在优化商户出餐方面，外卖平台通过“出餐宝”等产品进行改进。其中，对于频繁出餐慢的商家，美团是在商家出餐后再次调度骑手取餐，并根据取餐情况进行送达时间的动

态更新。饿了么介绍，对于商户出餐慢的场景，对骑手超时关联订单会予以免罚。

骑手的超时焦虑主要源于担心被处罚。美团方面对新京报记者介绍，对于非骑手原因造成的超时，可以事后申诉免责，并持续完善申诉机制；对骑手收差评、超时等情况的处理，从扣款改为扣分，骑手可以通过安全培训、模范事迹等加分项弥补。

饿了么提到，对不合理的差评会进行剔除，特殊天气下对骑手的非主观原因导致的差评，平台设置了常规的申诉渠道，骑手可通过上报异常和申诉进行差评剔除。

美团、饿了么还配备了智能头盔，给骑手安全骑行上了一把锁。“我们的智能头盔可以监测到骑行速度，一旦超速就会提醒，达到上限后会要求学习交通安全知识。”段成明说。

实际上，外卖配送不仅仅是一份体力活，也是一份技术活。

有6年跑单经验、每日骑行至少上百公里的美团骑手范铁明谈到，入行之初曾因为配送位置不熟悉、找不到具体位置耽误不少时间，客户还吐槽“等着给你差评吧”。

如何找到跑单最优解，范铁明下了不少功夫。骑手心中要有张“活地图”，熟悉跑单范围内具体的环境和路况，包括写字楼楼门朝向，哪里能停车，让不让上楼、货梯位置、等电梯时长等，他都细致地记录下来。

慢慢地，他摸索出自己的方法，比如“黄金十分钟”。上线开始接单后，从第一单算起，10分钟之内派到多少就拿多少，重波次，轻单量。这种把控接单节奏的方法，比每一波都超负荷接单、都在差几分钟超时的边缘送达，更高效，也更安全。

更多的理解与关怀

恶劣天气下，在外送单的骑手更希望能被理解，多一些宽容。

在北京生活10年的张玲注意到骑手文明素养的提升。“前几年，不少外卖小哥着急赶时间，会按喇叭催促和提醒路人，现在许多骑手会主动让行，也很少按喇叭催促。”此外，骑手们在送餐途中救助落水者、紧急帮助灭火、发现有人轻生报警求助等事迹屡屡出现，也让她感到暖心。

骑手们也感受到社会对他们的关爱。“天太热，外卖小哥辛苦了”“不急，慢慢送”，这几日，段成明、李雪贞常会在订单备注看到顾客的留言。“多数情况下顾客都不会催单，还会跟我们说一声‘谢谢’。”段成明说，遇到超时，可以提前跟顾客打个电话解释一下，说一声抱歉，安抚下他们的情绪，绝大多数人都会理解。

外卖平台也通过更人情化的跑单规则，给予骑手越来越多的关怀。比如预测到天气异常时，美团会提前给订单更多配送时间，遇到特殊天气，所有扣分项也将取消。眼下会推送高温预警弹窗、附近防暑驿站位置、防暑物资领取渠道、应急求助渠道等。

饿了么则根据各地气象预警予以前置提醒，进行线路优化和派单保护，在恶劣天气或者城市交通管制情况下，平台将对骑手进行前置免罚。高温天气时，推送休息提示、降温指南，骑手线上报备小休即可停止派单。

据新京报