

电梯拥挤、商户出餐慢……

# 饿了么为魔都骑手提了一些“解法”

“午高峰电梯等了将近十分钟也不来，客户着急我更急！”

“商户出餐慢，占用了太多配送时间。”

“有些区域不让停车，有些物业不让外卖员上楼，这让人怎么送”……

12月17日，在第三届蓝骑士节上，饿了么CEO王磊、饿了么副总裁刘歆杨收到骑手们的现场发问。针对商户出餐慢、联系不上用户、用户修改地址、道路封路、社区不让进、电梯拥堵、雪天路面结冰等骑手呼声最高的7个异常配送场景，饿了么将通过调整规则设置、灵活增加配送时间、加强智能设备投入等措施，寻求对骑手更友好的解决办法。

“今天是优化7个，未来我们会持续解决骑手们遇到的各种现实问题。”王磊表示，如今整个即时配送生态已经非常复杂，一个单点问题的改善，背后是整个上下游和全链条的优化。只有不断解决好一个个具体问题，才能一步步推动整个生态、整个行业改善。

王磊说，“我也送过外卖，一看快要超时电梯还没来，就只能狂爬楼梯。我们有很多不完善的地方，必须要一步步往前走。”近期，饿了么调查了超4万位蓝骑士对于配送工作的看法，并与骑手、物流供应商、商户伙伴、专家学者等进行了47场座谈会，吸纳多方建议。

“我们针对骑手们呼声最高的7个场景进行了重点优化。”饿了么副总裁刘歆杨介绍，在商户出餐慢问题上，饿了么借助数字和人工智能技术，了解商户过往实际出餐情况。



“商家出餐太慢了，不应该把商家出餐时间也算到我们配送时长上。”

“还会有更多的奖励活动吗？希望补贴更多些”

“羡慕那些挣得多的，要怎么才能接更多单，赚更多钱？”

“很多人送一阵外卖就不干了，我很迷茫，我应该朝什么方向发展？”

“只有我一个人觉得5km以上的订单太难送了吗？”

“有时候报备需要飞凭证，我不懂应该怎么操作。”

“商场室内的订单，很难核准。”

“打不通客户电话，不知道怎么办。”

“希望多派一些四胞胎单子也多多。”

针对经常出餐慢的商户，饿了么会机动调整骑手配送时长，同时从商户侧推动出餐流程优化。此外，饿了么还将在今年年底上线“智能外呼”功能，在商户出餐后提示骑手取餐，避免提前到店等待。

遇到联系不上用户，或者行驶途中遇到交通封路、堵车等情况，骑手可以在后台进行异常报备，报备成功后若出现超时、差评等问题，骑手可以免责。

在办公楼、医院等电梯拥堵的场合，以及雨雪天结冰路面等特殊天气情况，平台识别场景异常后将会调整，给骑手增加弹性时间，并提供一定特殊天气补贴。

遇到用户填写错地址的情况，用户可以在下单后进行修改，之后饿了么将重新按照距离修正配送时长，并给到骑手一定补贴激励。对超出配送范围太远的订单，骑手可以免

责取消。

除了灵活增加时间、让规则更人性化，饿了么也正通过升级技术应用和智能硬件解决“老大难”问题。在骑手无法随意进入的小区、商场等场所，饿了么通过加大智能取餐柜的铺设，使取餐更加方便。同时，饿了么也在探索开放数据接口，小区安保可以对接骑手身份认证系统。这样在保障居民安全的同时，社区可以主动识别骑手身份，方便居民和骑手取送餐。

17日，饿了么同时宣布升级骑士堡垒计划。除了改善骑手配送体验，骑士堡垒计划还将更好地帮助骑手提升职业发展空间，为骑手提供更丰富的关怀活动，让骑手群体感受到更多的温度和归属感。

本月初，20名饿了么蓝骑士通过了阿里本地生活大学的培训与考试，成为全国首批获得“网约配送员”职业技能等级认定初级证书的外卖骑手。他们将享受到政府培训补贴、杭州市积分落户加分和个人所得税专项抵扣等技能人才政策。在一线跑单之外，骑手们可以依靠自己的配送经验，从事站长、配送调度等站点管理工作，谋划职业转型路径。

此外，饿了么目前已联合全国200城、超过30000家商户设立蓝骑士驿站。驿站面向所有平台骑手开放，为骑手们提供休息空间、免费充电、冬季热饮和福利餐食。“异常场景的优化只是第一步”，刘歆杨表示，“我们需要联合商户、供应商伙伴们一起，持续提升骑手的工作幸福感和价值感。”

## 上海市劳动模范宋增光：从骑手到培训专员，让骑手走上专业化通道



从货车司机穿上蓝夹克骑上电动车，6年前，宋增光来到上海，成为“饿了么”外卖骑手，他想着，能在上海陪伴妻子，找一份稳定的工作，好好干。

在6年间，从普通的骑手成长为站长，再到饿了么的培训专员，他自己的愿望已经实现，他更想来沪工作的年轻人在这份工作中获得稳定的收入与价值。

6年来，有3年的大年三十，宋增光都坚守在岗位，放弃了和家人的团聚。在第一个年头，他还是一个初入行的稚嫩骑手，年三十这天，他收到了很多平台派单，在着急慌乱担心超时的情况下，他突然收到了用户主动发

来的短信：“下雨路滑，注意安全，晚点送达没关系”，这条短信令他顿感温暖，当他把外卖送到用户手上，用户首先跟他说了声：辛苦了，新年快乐！当看到用户一家人其乐融融地享受团聚时，令他对职业有了更强的认同感。他坚信生活从来不会辜负勤劳的人。

和别的骑手不同，下班后宋增光还会在站点暂留一会儿，帮着站长和调度员梳理站点当天的运营情况，勤勉好学的他，用短短8个月时间，从外卖小哥成为站长。

2018年10月，带着一线实战经验，宋增光开始了一轮轮岗，在运营、人事等部门任职，今年3月，宋增光成为一名培训专员。从

公司管理规章制度、交通安全规范，到送餐技能、客户沟通、疫情防范……宋增光将公司的培训素材结合当下的热点，通过线上和线下结合，开展新入职骑手培训和讲师培训。

疫情期间，为了保护骑手在送餐过程中的安全，宋增光毅然决定开车前往杭州，出资购买了5000只口罩及部分消毒物资，发放给骑手，确保了配送环节的安全。

今年12月，宋增光获评上海市劳模，这份沉甸甸的荣誉在他看来更是责任，“劳模的榜样作用不容小视，希望我获得的荣誉能感染到更多蓝骑士，也能鼓励更多来上海工作的年轻人。”

## “侠士”骑手李井润：为消防车疏通道路，获年度119消防奖先进个人



今年8月15日上午9点，上海徐汇消防在出警途中，被前方等红灯的车辆堵住。一名恰巧路过的外卖小哥见状立刻停车，疏通现场车辆，为消防车争取到了时间，打开了生命救援通道。徐汇消防特地将视频发布在网上，寻找这位骑手。有网友留言，“他挥手的动作好像一个侠士”。

这位“侠士”小哥就是饿了么蓝骑士李井润。

据李井润回忆，当天早上9点左右，在三江路和龙漕路口，他看到了消防车，当时的道路还算通畅，他也一路和消防车同行，到了龙漕路漕溪路路口，正好遇上红灯，“我听到消防车一直按喇叭，很着急的样子”，敏感的李井润感觉对方可能遇到了堵车，他往前骑了一点，消防车前面停着两辆车，第一辆是轿车，第二辆是出租车，据他回忆，“两辆车当时都没有让的意思，我就把车靠边，

停在了安全地带。走到轿车前面我招手，但轿车不愿意动，我就走到正驾驶室跟前，示意他让，轿车才让，然后在示意出租车旁边去一点”。

消防车驶过他身旁时，消防战士向他敬礼示意，他也回敬了一个礼。饿了么授予李井润美好生活奖，并奖励666元现金，他还获得了2020年度上海市119消防奖先进个人。

## 年轻骑手刘奇、杨原：不畏无声，闯出自己精彩



“您好，我是饿了么聋哑骑手，麻烦您保持联系，到了我会再给您发消息，谢谢。”、“我是一名聋哑骑手，有听力和言语障碍无法与您电话沟通，请您保持短信联系。”……

在上海松江的新城附近点外卖，很多市民都收到过这样的短信。这些短信来自饿了么松江站点的聋哑骑手刘奇、杨原和王茂祥。

每天，他们要重复发送近百次这样的短信来跟顾客进行沟通。他们并不会觉得这样的措辞会让自己难受，刘奇表示，能跟顾客保持联系最重要。

杨原在站点，到的早，走得晚，11月，他送了1600单，是站点里的第二名，每次送餐，杨原都会用手语说声谢谢。最让他高兴的事，来自顾客的理解，有人收到短信后，回复他，叫他不要着急，注意安全，有时还会有顾客给

他送上水果。

谈起这些骑手的入职经过，站长夏伦兵回忆到，当年刘奇在手机上打下一行字“求求你们给我一个工作的机会。”，他觉得人人平等，站点愿意接受聋哑骑手，“饿了么平台也在积极促进就业，为他们提供一个岗位，他们也能胜任，我觉得这就是我们的企业责任”。

(通讯员 王博文)

松江饿了么聋哑骑手刘奇、杨原、王茂祥。  
姜辉辉 摄