



晨报记者 徐妍斐

近期,上海正在进入首轮疫情高峰,许多居民减少外出,外卖订单激增。另一方面,骑手中陆续出现阳性减员,两相叠加,运力更加紧张。顾客们普遍感觉:外卖慢了。

不仅APP上预计送达的时间变长,一些网友还反映有订单超时问题。外卖平台一方面呼吁顾客错峰下单,另一方面也想方设法“招兵买马”,市网购商会也倡议有条件的市民加入配送队伍。但市民变身骑手,也还存在着一些障碍……所幸,有的平台已经给出了更大的补贴力度。

距离餐厅 2.5 公里 送达用了 1.5 小时

最近,不少网友都反映外卖送得很慢,有时无人接单,有时候还会超时,中午点个饭,一个多小时后过了饭点才送到……

打开外卖APP,发现送达时间普遍也变长了。

记者昨天中午在两家主要外卖平台看到,3公里以内的订单,预计送达时间大多都在40分钟以上。甚至,距离530米的仅在马路对面的小杨生煎,预计送达时间是44分钟;距离1.2公里的万家LIFE,送达时间是73分钟;距离2.5公里的桂满陇由于在合生汇商场的高层,商户页面显示预计等待时间长达98分钟。

11点39分下单,订单页面预计送达时间为13点09分,正好90分钟。配送过程中,12点07分显示骑手已到店,最终13点05分左右送达,花了将近90分钟。

“这个时间段不买准时宝和慢必赔的都是大冤种!”有网友这样表示。

准时宝和慢必赔是两大外卖平台推出的有偿增值服务,外卖若未能及时送达,将按超时时长给予不同比例的赔付金额。尽管上线已久,但不少顾客是在近期才初次尝试使用。很快也有人提出,高峰时段饿了么的“慢必赔”选项消失了,美团的“准时宝”还在。

如今,午间时段打开外卖APP,能看到平台的“错峰提醒”。美团外卖订餐页面横幅显示“订单较多,配送压力大,建议您错峰下单,敬请谅解”,详细页面中是美团外卖给用户的一封信,其中提到“建议您采取错峰点餐的方式:10点30分前下单午餐,17点前下单晚餐”。饿了么也有“订单较多,请错峰下单”的提示,在订单页面,给出预计送达时间段的同时,也会有“特殊时期,骑手减少,配送可能延迟,敬请谅解”的提示。

顾客主动“无接触” 骑手上岗前先测温

最近,爱点外卖的市民小崔主动强化了“无接触”的概念。当骑手抵达的电话响起,都会告诉对方放在门口的椅子上就好。等骑手走了,为外卖喷洒75%酒精,静置半小时后才拿进屋子里。

抗原自查阳性的刘小姐同样体谅骑手健康。“骑手送到了,我让他远远放在架子上不要过来,他深深看了我一眼。我不是怀疑他可能阳,是我‘阳了’不想传染他,希望他不要误会。”

美团配送环球港站点骑手王进,平时一天跑60单左右,近期单量上涨,一天能跑90多单,配送物品中大概10%是药品。现在,叠加天冷及疫情的影响,居民更喜欢叫外卖,他明显感觉到单量快速上涨,运力就显得紧张起来。王进表示,一旦有个别骑手“阳了”,站点会第一时间让身体出现异常的同事回去休息,身体要紧。

记者了解到,美团在上海各配送站点均设有骑手健康台账,时刻跟踪骑手健康状况,并储备充足的口罩、消毒

液、常用药品等防疫物资供骑手取用。

同时,上海各配送站点每天都会进行全面的消杀,骑手每天上岗前也会进行体温检测,如遇防疫相关问题,骑手可通过24小时咨询热线。如骑手确诊,可向站点申请居家,并获得康复补贴及购药折扣等权益。

为消除配送各环节传染隐患,站点已配备充足的消杀工具供骑手对餐箱定时消毒。

倡议市民加入配送 电瓶车成最大障碍

20日,上海市网购商会发出倡议,鼓励近期未到岗工作或有闲暇时间的居民,在确保自身身体健康的条件下加入到配送的行列当中,并公布了外卖、生鲜、快递等领域10个平台的招聘电话。

记者昨日联系其中一家平台,招聘人员表示,从20日倡议公开到21日,已接到17人次的电话咨询。

“主要是想做兼职的市民来咨询,周末有空的人比较多,或者这段时间有空的。”这名招聘人员告诉记者,尽管咨询的人不少,但最大的障碍是没有电瓶车,“比如他想做短期,但电瓶车需要自己租,而且一般以月起租,他可能就觉得很不太划算。”

在所有的咨询电话中,只有一名市民最终确定了入职意向,但他也不会长期做骑手,只是这段

时间公司有假。

“因为骑手里陆续有人变阳,需要补充力量,所以市民加入配送队伍不限时间长短,哪怕只能做几天都行。现在最大的问题还是电瓶车。”

近期加入骑手的队伍,会不会有额外的补贴?“没有特别的补贴,和我们其他的配送人员都是一样的,福利待遇也一样。”

市民小崔20日也看到了这则倡议,但认为现阶段去做骑手风险比较高。“骑手要接触各种各样的商家和顾客,全天奔波在户外一线,感染上病毒的几率比较大,感觉适合刚刚阳过康复,有抵抗力的。”

同时,小崔也认为平台方面应该加大现阶段对骑手的补贴与福利,“现阶段出来做骑手冒很大风险,赚得到钱才有更多人肯做。”

平台继续投入补贴 鼓励更多骑手跑单

有的平台已经采取行动。美团外卖设置了“疫情关怀金”,主要用于对骑手的接单激励,包含接单奖励、天气补贴等多种形式,可让接单骑手在特殊时期能获得更高收入;并对因疫情影响的超时等相关情况进行免责。

据介绍,最近一周,美团外卖在上海投入的配送补贴已达800万元,预计接下来的一个月,还将继续在上海投入超2000万元的补贴,以吸引、鼓励更多骑手跑单,加速运力恢复。

订单激增运力紧张,外卖送达时间普遍变长,倡议有条件者加入配送

平台加大补贴力度鼓励市民当骑手



制图/潘文健

应对新冠防疫指南

个人防护 疫苗接种 发热应对 抗原自测 居家隔离 居家用药 就医指引 心理呵护

JAMC

扫码查看攻略