

“40 年同期没有的冷”来了！外卖爆单,超时差评剔除？小哥依然在奔跑,申城市民花式体谅

昨天上海全天“零下”,“40 年同期没有的冷”来了。

申城自入冬以来持续低温,户外的天寒地冻让不少市民选择起了“手机吃饭”。外卖、生鲜平台订单量较平时激增的同时,寒冬配送也给户外工作的骑手小哥们带来难题。更多网友则呼吁多一份谅解,不要在特殊天气里给差评。

随着骑手权益保障日渐受到重视,记者注意到,今冬寒潮中,多个主流平台不约而同地提出了“恶劣天气下剔除超时差评”的宽松规定,让骑手们不必在天气糟糕时拼上人身安全来“抢时间”。

天天爆单 站里八十个骑手小哥连轴转

窗外天寒地冻,家中被窝暖暖,到了临近饭点,不想起来做饭怎么办?点外卖!

“自从这波寒潮来了,我几乎顿顿靠手机吃饭,有时候点外卖,有时候生鲜平台下单预制菜,比如今天中午就吃的是牛蛙火锅,牛蛙和火锅汤料都是现成的,装锅开煮就行。”家住杨浦区的程先生最近因为天冷不想下厨,就点了个牛蛙锅,吃个热气腾腾。

线上订单量大,除了门店拣货的小哥忙碌,匆忙奔跑在路上的外卖员也成为街头一景——许多电动车后备箱满载着食品的小哥在寒风中穿梭。小马是嘉定南翔的一名盒马骑手,最近虽然冷,但他却比以前更忙了:“最近这两天天天爆单,站里八十个兄弟都在外面连轴转,新单子不断进来。”

今年 26 岁的小丁是杨浦区的一名外卖骑手,最近天气降温,让他的户外跑单工作艰难了不少。在他看来,气温低还在其次,最怕的是遇到雨雪天气。

但偏偏雨雪天气,单量会比平时更多。比如,本周一全天下雨,他就接到了 69 个单子;而周二天气好起来了,气温也回升了一些,他接到了 52 个单子。

恶劣天气 怕雨雪多过怕低温

雨雪天单子多,这让一部分骑手动力十足,也让另一些骑手忧心忡忡。比如小丁,就比较在意安全问题。

“我也刷微博、朋友圈,看到很多人希望下雪,对我们来说,下雪最可怕,因为地上结冰的话,电动车很容易摔跤。幸好上海最近的下的雪很小,地上积不起来。”小丁说,这两天送单,最困难的要数全天下雨的周一。

雨天路滑,如果仍然速度快地骑车,遇到紧急情况刹车就容易遭遇危险。“今天过一个路口的时候速度稍微快点,旁边插过来一辆车,差点摔了。不值当,还是情愿慢点。”许多骑手都怕“慢下来”,万一超时,客人来个差评投诉,那就吃不了兜着走了。

此前,《上海市网络餐饮服务平台合规指引》提及骑手权益,指出平台应当加强配送人员劳动权益保障,建立配送人员纠纷申诉处理机制,公开申诉途径,及时对配送人员的问询和申诉进行处理,对因恶劣天气、意外因素等非因配送人员过错造成的送单超时等投诉,宜及时作出公正处置。

记者注意到,沪上这些主流平台已超前一步,针对恶劣天气下的订单超时已纷纷制定宽松规则,“剔除超时差评”成为关键词。

美团外卖启动应急机制,增加订单补贴、延长配送时间、缩短配送距离,剔除超时差评等措施帮助骑手降低配送压力,缩短骑手暴露在户外的时间,让骑手们安心、安全地送餐。

叮咚买菜表示,为了让配送小哥们将安全放在首位,在极端恶劣天气下的超时订单



会进行后期剔除,不影响小哥收入。饿了么表示,向骑手们发布包括减速慢行、防寒防滑等前置提示,进行线路优化和派单保护,为骑手匹配更灵活的配送时间、缩短配送距离,开启相关情况下的免罚措施和异常申报、剔除等。

市民花式体谅骑手小哥 从不给差评、送水……

上周末寒潮过境,市民朱阿姨在生鲜平台上采买了一些食品,其中包括一大箱矿泉水和五六瓶饮料。

“我家的居民楼有电梯,但需要业主刷卡才能乘坐,我想提前一点下去,给骑手小哥开电梯,一起把东西拿上来。”朱阿姨也在订单上备注了:到达前请电话,下来开电梯。

预定到达时间是在 14:32 分,朱阿姨大约 14:10 分看骑手的实时距离时,还在一公里开外,但五分钟后,已经只有两百多米了。

“难道会提前送到?”为避免小哥在寒风中等待她下楼开电梯,朱阿姨提前下了楼,但没想到,这最后的两百多米,代表骑手位置的小点在小区附近游移,就是没过来。不得已,朱阿姨中间又上了一次楼,到 14:30 分才再次下楼。

最终,骑手在 14:34 分到达,迟到两分钟。

“这回有经验了,不要早下去,预计的时间还是蛮准的。”对朱阿姨来说,迟到 2 分钟不是问题,“别说特殊天气,就是平时,迟到一会儿也可以理解的。”

那么,为什么会出现骑手就在附近几百米处,却没有很快将东西送到呢?

对此,骑手小丁解释道:“对于专送骑手来说,无论什么天气都要出来跑。但对于一些众包骑手,可能天气差了就跑不出来了,这样跑的骑手数量少了,特殊天气订单量又特别多,就会导致我们手里一下子好几百单。长距离的单子可以电瓶车代劳,但如果是短距离内的好几百单,可能就要不停地找地址、上车、下车、联系顾客、上楼、下楼。哪怕送一份只要 5 分钟,但如果同一区域有好几百份,那对顾客来说就会看起来很近却一直送过去。”

寒潮天气也让市民网友们纷纷表达了对外卖小哥的支持与理解。有呼吁不要轻易给差评的;有习惯性给外卖小哥们赠水的;还有已经了解到了“特殊天气差评免责”的新规。

文/晨报记者 徐妍斐 图/受访者供图

为让骑手们穿暖、安全、放宽心 平台纷纷出台特殊天气保障预案

上一轮寒潮还没过去多久,新一轮更冷的寒潮又来了。

特殊天气订单激增,骑手们从早到晚在户外奔波,如何御寒保暖?

“穿多一点,防风帽+头盔,两件毛衣一件夹袄背心再加一件冲锋衣,手套、护膝都带好,虽然行动有点不方便,总比冻感冒了好。”小丁说自己最近穿得像熊,但现在保暖是第一位的。

上一波寒潮来临之际,美团外卖外卖订单周环比增长 23%,其中火锅、点心、奶茶等冬日暖食订单数更是创新高,火锅品类周环比增长 70%, 点心和甜品及奶茶类分别增长 25%与 20%。

美团小象超市在商品供应上增加整体备货量,重点增加蔬菜和肉禽蛋等餐桌品类的供应,避免因天气影响导致缺货。在配送上,美团小象超市专门组织骑手进行安全培训,保障安全配送。

在上海市曲阳商务中心的盒马鲜生门店内,负责拣货的员工冯洋在门店内步履飞快地来回穿梭:“平时一天两万步,今天大约走了五六万步。”刚刚过去的周末,江浙沪迎来今冬最强劲的一轮寒潮,霜冻、雨雪侵袭多地,带动商超线上订单量大涨,而商家也提早备货、备人,保障市民在极寒天气的一日三餐。

“正常情况下周末的线上线下单量都会上升,加上天气因素,我们预估线上增长量会比较大,所以在商品订货量和运力方面都提前做了准备。”盒马上海区域总经理孙庆阳表示,仅蔬菜这个品类就比上个周末多订了 15 万份,肉禽、鸡蛋、鲜奶等民生大品也都比平时增加了 20%-30%不等的订货量。

记者注意到,各平台近期也都加强对骑手的御寒保障工作。

在美团,骑手们可以领取防寒物资包、冬季工装装备以及保温杯、暖宝宝、姜汤、热茶等实用物资。各配送站点有健康专区“同舟守护 1m”小药箱,提供感冒药、冻疮膏等冬季常用药供骑手使用。同时发放应急关怀经费、冬季疾疫就诊关爱金和外卖柜免费



文/晨报记者 徐妍斐 图/受访者供图

使用权益。特殊天气下,将通过 App 向区域内骑手实时推送风险防护提醒和附近驿站位置。

针对恶劣天气,平台启动应急机制,增加订单补贴、延长配送时间、缩短配送距离、剔除超时差评等措施帮助骑手降低配送压力,缩短骑手暴露在户外的时间,让骑手们安心、安全地送餐。

今年以来,美团外卖在全国各地建设超过 3.8 万个骑手驿站,其中在上海就有 1.3 万个。驿站普遍位于城市热门商圈一公里范围内,方便骑手随时到达。站内提供饮水、休憩、手机充电、微波炉热饭等生活服务,骑手可通过配送 App 中的“驿站地图”查看附近驿站位置并导航前往。

盒马上海区域总经理孙庆阳介绍,为应对这轮寒潮,盒马在上周就调拨了骑手,为周末储备了比平时多 20%-30%的运力,并通过奖励等形式鼓励骑手跑单。此外,盒马也给辛苦的外卖员们贴心准备了“爱心包”:门店准备热汤、暖宝宝、取暖器等暖胃防寒的食品用品,为辛苦奔波的骑手们提供关怀与支持。

气温骤降下,在叮咚买菜普陀白玉前置仓休息室,站长张兴景用一口专门锅煮了姜汤,分发给站内的骑手们。严寒天气下,全站 19 名小哥和 4 名分拣员全员上岗,还将通过第三方招募在高峰时段增派人手,全力保障周边居民拎稳菜篮子。

记者从叮咚买菜了解到,各前置仓也提前储备了姜汤、暖宝宝等物资,做好小哥们的后勤工作。在部分站点,站长还会抽空在站内为大家煮饺子煮汤圆,让分拣员、配送员在忙碌之余,及时补充能量。

叮咚买菜表示,为了让配送小哥们将安全放在首位,在极端恶劣天气下的超时订单会进行后期剔除,不影响小哥收入。

针对寒潮,饿了么启动特殊天气下的应急机制,提前向骑手推送了天气预警和安全提醒。平台前置提示包括减速慢行、防寒防滑等,同时平台还进行线路优化和派单保护,为骑手匹配更灵活的配送时间、缩短配送距离,开启相关情况下的免罚措施和异常申报、剔除等。

启动“医食驻行”多方位举措,让蓝骑士“饿了能就餐、累了能歇脚、出行有保障、医检更便捷”,包括提前发放冬季温暖包,包括加绒骑行围脖、加厚车把手套、防风保暖护膝等,还针对骑手开展了大雪、寒潮异常天气防护等安全知识课程培训。此外,还要求物流站点检查防寒物资、车辆电池等情况,并且在部分站点和骑手驿站准备了姜汤、热茶、感冒药和医药箱等,做好后勤保障。

文/晨报记者 徐妍斐 图/受访者供图

物资回收 高价收旧书画银元家具 淮国旧大正堂高价收旧瓷器.玉器佛像.香炉.印章.砚台.旧扇子竹木牙雕.古纸币.旧箱子像章.小人书.旧旗袍.旧被面.布料.文学书籍等免费上门估价 南昌路 611 号近襄阳南路 汤经理 52733361 13564330778	物资回收 为民调剂 本店以雄厚的实力,收购旧红(白)木家具,新旧字画,名人信札,旧书碑帖,连环画,邮票,钱币,像章,旧瓷,旧玉,紫砂,竹木牙雕,文房用品,及其它古玩杂件,名贵酒类,阿胶,工艺品等。 徐汇区宛平路 1 号(近淮海中路) 63232582 13701722984 沙先生 上海市民星中学工会委员会遗失银行开户证,编号:2900-01684086,声明作废。	保险公告 经国家金融监督管理总局上海监管局批准,中国人寿保险股份有限公司上海市分公司静安江宁路营销服务部地址变更为上海市静安区江宁路 826 弄 5 号二层,机构编码 000005310106001,联系电话 021-20712000,特此公告。 上海允芮投资合伙企业(有限合伙)统一社会信用代码 91310120MA1HKBY26N 遗失公章一枚,声明作废。
--	--	---