

骑手的问题，需要更多力量介入

外卖小哥撞人后头盔砸头的背后……

焦虑的源头： 送餐时间缺少必要余量

“我是从自己身边发生的事情开始关注到外卖骑手群体的，我们单位里前后有几个同事在上下班时被送外卖的小哥骑车撞过。”王芳回忆，仅2022年到2023年这一期间，就发生了四五起类似事故。

“最严重的一个因为腿被撞骨折，躺了三个月，到最后也没找到肇事小哥。”她开始走上街头找骑手小哥谈话，对这一行的生存现状有了更深入的了解。

今年上海两会期间，包括王芳在内的多名人大代表曾经和上海八九个快递及外卖平台的负责人进行过讨论。

“我们在讨论中发现主要存在几个难以调和的问题，首先就是平台在计算小哥从拿货点到送货点的过程中，忽略了一些必要的时间。比如停车时间、上电梯时间以及等红绿灯的时间。在对小哥进行绩效考核的时候，没有在这些时间上留出余量。为了保证自己工资或者绩效不被扣罚，小哥们只能拼了命去跑。”

对此，这些平台的负责人也表示认可，他们承认平台在给小哥留的时间上确实缺少必要的余量，这是很多骑手产生日常心理焦虑的一大源头。

“解决这个问题的办法，除了平台优化算法，另外就是平台在分派骑手的时候可以优化订单的距离。”代表们提出建议，“让一个小哥只负责周边的三四个小区，那么他就不需要进行远距离的奔波。而且做熟之后，对于街道地形可以了然于心，知道哪里可以抄近路，哪里人少……从这个方面去减少送单时间。但是现在在派单的时候，有些小哥会接到距离较长的单子，而时间又很有限，这就导致了问题的出现。”

车辆改装： 车速更快，但更难刹车了

一个和骑手心理问题并行的问题，就是这些年骑手交通事故的频发。以文章开头的小哥为例，导致他心理崩溃的深层原因或许很多，但最直接的原因就是交通事故。在王芳看来，平台对此难辞其咎。“上海现在的快递员和外卖员数量大约有38万人，而快递公司和外卖平台不可能提供38万辆电动自行车，这都需要小哥自己准备。”

她在调研中发现，为了追求更快的速度，大部分骑手会对自己的车辆进行改装。而改装过的车辆车速更快，更难刹车。这也是近年来骑手交通事故频发，甚至有些事故伤者伤情较重的直接原因。

今年3月，天津市津南区人民法院宣判了一起外卖员在配送外卖途中逆行与自行车发生碰撞，造成骑车人十级伤残的案子；2022年，江西某外卖员驾驶轻便二轮摩托撞上前方电动自行车，导致骑车人最终死亡……而这些事故原本完全可以避免。

“当电动自行车用于接送小孩上学、买菜的时候，它是生活工具。但当它用于送外卖和快递的时候，就成了生产工具。”



王芳表示，“国家从来没有鼓励企业把自己的生产成本分摊到员工个人身上。作为一个平台，在给骑手小哥分派订单的同时，照道理讲也应该提供给他们作为生产工具的电动自行车。就算不提供车辆，平台也有责任进行监管骑手的车辆有没有进行过改装电机和电瓶，是不是使用加速解码器，车辆安不安全？但现在平台并没有关注车辆改装问题。”

近年来，中国其他省市已经有了一些可以借鉴的榜样。“比如广东就不允许平台让小哥自己带车的，要由平台统一配置。那么这个车辆就不能进行改装，而它的时速也是受限制的，最大限度减低了小哥在道路上快速行驶造成的交通事故发生率。”

以现有的国家标准，电动自行车的限速是每小时25公里。王芳就这个问题和平台沟通，“结果所有平台都不认可这个速度，认为这是乌龟跑。但当你经过改装，把车速提到40码甚至50码的时候，因为惯性太大，一旦发生事故就容易人仰马翻，造成恶性事故。”

骑手的问题， 需要更多力量介入

当人们在视频中看到那个骑手小哥失控地用头盔砸向自己的时候，绝大多数的声音倾向于同情，将责任一味推向平台惩罚机制的严苛。

但在王芳看来，骑手本人也负有不可推卸的责任。一方面，平台严苛的惩罚机制迫使他们不得不争分夺秒，但另一方面，即使没有这一套超时和差评的惩罚，他们很可能依然会抢时间。因为多做一单就能多赚一单的钱，这是由人的趋利性导致的。

两年间，王芳和几十名骑手小哥聊过，她从中发现一个很严重的问题：他们缺乏的是必要的法律意识。

“我问他们，怎么看自己开的这个速度。不夸张地说，所有小哥都觉得自己的速度没有问题，没有一个人认为应该要限速的。”而当他们因为闯红灯等行为被交警拦下罚款时，他们会向王芳抱怨警察的做法，认为是对方故意找茬，为了罚款而罚款。有个小哥从路人背后超车造成交通事故，小哥却吐槽：自己直行时行人走路不直，“是他自己撞上来的。”

“想要多赚点钱是没有问题的，但在勤劳致富的理念之上，他们完全没有考虑到自己也要合法合规，行人的路权也要保护，自行车转弯时候都要伸手示意转弯方向，电动自行车在转弯和在行人背后近距

离超车时候，是否也要发出警示以防止发生惊吓和碰撞事故？”

在今年的两会上，王芳联合其他13名人大代表共同提交了针对《上海市非机动车安全管理条例》（以下简称《条例》）开展专项监督的议案。条例第5条明确了商务部门负责外卖行业中电子商务平台企业落实非机动车安全管理责任的指导和监督。因此议案中针对商务部门给出建议：开展指导和监督外卖行业落实非机动车安全管理责任的监督。

在更早的2023年7月，上海市商务委已经指导市网商联合会6家外卖电商平台确定了违规骑手惩戒措施的有关原则，并已于当年9月实施，对多次违章骑手进行限单或停单，并提交行业协会进行联合惩戒。同时，平台也实现了与市交警总队道路交通管理信息系统的数据对接，并根据市交警总队下发的骑手交通违法数据，作为外卖电商平台加强内部安全管理的抓手和依据。

市商务委在对于议案的答复中称，根据交警部门发布的本市快递外卖企业交通事故和交通违法情况数据，他们分别多次约谈了美团、饿了么，指出2家平台交通事故违法数量突出，要求平台履行平台主体责任，加强对骑手交通违法的管理，降低道路违法数量；同时要求2家平台优化跨江派单算法，解决骑手配送跨江订单违法“上桥入隧”问题，并及时报送整改方案。

但客观来说，这些举措能改善的或许只是骑手在道路上的行为规范。对于困扰骑手们的更深层的问题，比如如何平衡安全和收益，如何摆脱焦虑和自身处境和解？显然需要社会、平台和骑手本人三方共同面对和解决。

在知乎上，面对“怎么看待骑手出事后情绪崩溃”这一问题时，最高赞的一条回答里提出了这样的观点：需要外部监管介入，派遣制下，分散的零工对平台几无博弈能力。

晨报首席记者 沈坤彧

