

外卖骑手交通违法行为调查——

骑手上路,何以屡屡上演生死时速

近日,“北京一外卖骑手违法超车致人死亡”的消息冲上热搜。北京交管部门披露称,一名外卖员驾车在西城区一路段超越小轿车时,撞上了一名过马路的行人,送医后,行人经抢救无效死亡。事发当时,外卖员超速行驶,且未靠右行驶,存在多项过错。

对此,很多网友留言称,在生活中,外卖骑手闯红灯、逆行、超速等交通违法行为已司空见惯,严重影响交通秩序,亟待整治。公开报道显示,外卖骑手因交通违法导致的交通事故乃至伤亡事故也是屡见不鲜。

外卖骑手上路为何“玩命”飞驰?如何解决这一乱象?对此,记者进行了调查采访。

“骑手们送外卖时经常上演生死时速,我们根本拦不住。”北京市朝阳区某十字路口的交通劝导员王丽如是说。每天午高峰和晚高峰时段,王丽总能见到许多外卖骑手从眼前“一闪而过”,不论红灯还是绿灯;也见过不少外卖骑手因此发生交通事故。

骑手郭坤就是其中一名“超速行家”,他向记者坦言:自己曾在一次配送过程中,2次闯红灯,3次逆行,全程时速多次超过50公里。“我当然知道这样不安全,可如果不这么做,就无法按时送到。如果配送超时,扣的钱比该挣的钱还多。”他说,“做骑手的,哪个没闯过红灯,哪个没超速?”

随着互联网订餐行业的发展,外卖送餐越来越方便人们的生活,但与此同时,对速度的追求导致骑手们无视交通法规,事故发生率呈高发态势。记者近日走访北京多个十字路口发现,外卖骑手闯红灯、逆向行驶、超速等交通违法行为突出,部分骑手在驾驶过程中还存在看手机、接电话等分心驾驶行为。

骑手路口无视红灯 超速逆行极为常见

7月17日下午6时许,外卖骑手送餐的高峰时段。在北京市朝阳区一个连着商场与众多写字楼、居民楼的十字交叉路口,记者观察发现,30分钟内有多名骑手从路口经过,其中逆行、斜穿马路、闯红灯的多达35人。

该路口四周有很多餐饮店,数十辆外卖电动车将人行道占满,行人通行只能沿着马路边走。骑手们接单取餐后,骑着电动车直接沿人行道逆行驶入马路。

只见,几名骑手往左侧看了下,见汽车与自己还有一段距离,便驶上人行道冲向马路对面,全然不顾红灯的警示;到马路中央时,因右侧车辆多且速度较快,骑手们停了下来,有的拿出手机低头查看信息,有的趴在电动车头上等待,有的则时刻观察着路况,一旦有“空档”立即加大马力“冲刺”过去。

郭坤经常在这一带送外卖,配送半径最远达5公里,一笔订单的配送时长在30分钟至60分钟不等。他告诉记者,一个骑手在送餐高峰期,手上可能同时有六七个订单,配送时间几乎重叠,要想不超时,只能尽量压缩

每一单的配送时间。系统会给每一单提供路线导航,但配送时间是根据最短路线计算出来的,有的最短路线甚至包含了逆行路段。如果不逆行、不超速,就不可能每单都按时送到。

一旦送单超时,代价高昂:根据超时时长,扣取一定比例的配送费,有时扣取比例高达70%。“大家都是挣辛苦钱,不得不快。”郭坤说。

在北京从事保安工作的张毅,假期会去做兼职骑手。“肯定想多送几单,多赚点钱。”他说,国标电动车最高车速只有25码,正常最多一次只能拿2单至3单,如果想多送几单,速度再快点,就得铤而走险改装电动车,为了不超时,送单过程中必须时刻盯着时间,闯红灯和逆行在所难免。

尤其是在最易“爆单”的雨天,骑手们往往要一边赶路一边安抚着急的顾客。有一次赶上暴雨天,顾客下单1个小时左右,张毅才接到这一单,接单后,顾客立刻给他打电话,催问为何下单1个小时了还没送达。而实际上,骑手配送时间是从接单开始计算的。

“雨天路不好走,车速过20迈,刹车就容易打滑、摔倒,加上下雨影响视线,所以配送时间比晴天会长一些。”张毅说。

来自广东广州的兼职骑手罗宇面临同样的困境。他每天只跑三四个小时,集中在午餐和晚餐时段,平均一天完成十几单,有系统派单,也有自己抢单。虽然多接单存在超时风险,但罗宇仍然希望能够多接一些,因为多接单才意味着有钱赚。而当手上单子多起来时,闯红灯、逆行对他来说也成了家常便饭。

交通事故数量上升 双方权益难获保障

骑手超速、逆行、闯红灯,导致交通事故数量不断上升。

据湖南长沙交通事故处理中心工作人员介绍,交通事故中有很大一部分涉及外卖骑手,多数情况为闯红灯、逆向行驶,尤其骑行时看手机的现象比较普遍。近年来,外卖骑手的交通事故率呈上升趋势。

王丽在执勤时见过不少骑手因横冲直撞发生事故,“特别是十字路口,交通事故率较高”。

8月1日晚上,天空正下着雨,记者在北京市朝阳区一小区内目睹了一起交通事故:一名外卖骑手穿着雨衣,雨帽半遮眼,一边接电话一边骑行,完全没有注意到前方行走的路人,等他反应过来后急速转弯,电动车直接滑倒,保温箱内的外卖洒落一地。

而对于骑手来说,一旦出了事故,赔偿往往很难实现。

在北京做骑手的刘林,有次送外卖时被汽车撞伤,手臂外侧留下一道长达5厘米的伤疤。“司机有保险,保险公司让我提供收入证明计算误工费。我当时的月收入是1万元左右,可找平台开收入证明时,平台却说这跟他们没有关系,最后保险公司根据最低工资标准赔付的。”

权益无法得到保障的,还有被外卖骑手撞伤的路人。

北京摄影师王萍萍曾在工作中被一名外卖骑手撞伤。事故发生后,交警认定骑手承担事故全部责任,可骑手个人负担不起,于是找平台公司,对方却将责任撇得一千二净,“为了避免伤害,以后只能尽量离‘飞驰的’外卖骑手远一点”。

多种因素导致乱象 平台算法有待完善

“玩命”求快的原因,多名受访骑手提到,一方面是自己为了多接单多赚钱,另一方面是为了平台绩效考核以及避免超时被惩罚。

记者了解到,目前大部分外卖平台推行计件工资,骑手收入主要来源于“跑单量”提成,接单量越多赚得越多。此外,骑手的身份等级取决于骑手的“峰值”,而“峰值”是通过出勤率、接单量、响应率、好评率等多个维度计算出来的,“峰值”越高,派单

20%,超时3分钟以上扣50%。

“关于投诉和差评,全职骑手如果遇到此类情况,要么和顾客协商,要么只能接受罚款。”吴杰说,“兼职骑手则是根据情况扣减个人信誉分,信誉分不足时禁止接单,需要在线培训答题才能恢复接单权限,更严重者永久封号。”

也有骑手提出,平台的路程算法则有很多不合理的地方,比如配送时间是根据路程来计算的,不会根据商家出餐快慢、餐大餐小、路上有无特殊情况等问题来判断衡量。

张毅最怕给正在改造中的小区或高档小区送外卖,这类订单最易超时,车辆无法进入只能徒步送进去,走进小区后发现没有楼号或单元号,只能不停地打听路人和电话询问客户。有一次,他就因为一时找不到地址又联系不到客户,多花了20分钟才将这一单送达,这时,留给下一单的时间已经差不多了。

交法律实务专家、北京

饮平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见》,提出平台不得将“最严算法”作为考核要求,可通过“算法取中”等方式,合理确定订单数量、准时率、在线率等考核要素,适当放宽配送时限。网络餐饮平台及第三方合作单位要依法为建立劳动关系的外卖送餐员参加社会保险,鼓励其他外卖送餐员参加社会保险。

记者观察某外卖平台发现,其试点将“预计送达时间点”改为“预计送达时间段”,且设置“准时宝”对订单配送时间进行保障,若骑手未在该时间段内送达,平台将会根据超过时间赔付相应的金额。不过在骑手端的接单页面,依旧显示要求在多少分钟内送达,具有严格的时间限制。但骑手可通过上报商家出餐慢来延长配送时间,该配送时间从接到订单后开始计算。

平衡外卖骑手“降速”与“收入”之间的矛盾迫在眉睫。

多名受访专家和业内人士提出,治理外卖骑手交通违法行为离不开联动监管,一是对平台的监管,二是对骑手的监管。

董来超建议平台调整考核规则,优化算法。目前很多外卖平台没有建立起一整套激励外卖骑手减少交通违法行为的机制,比如对于没有出现交通违法行为的外卖骑手给予奖励等;可充分利用大数据智能分析,制定标准,将交通拥堵花费的时间从骑手考核中去除,同时将不合理的差评不予考虑。

“此外,平台与骑手之间的法律关系也亟待明确。目前骑手和平台公司之间的管理主体不明确,存在复杂的社会管理模式,如专送模式、劳务派遣模式、众包模式、个体模式、代理模式等,导致管理松懈。因此需要完善立法明确管理主体,当骑手或平台公司权益受损时,能得到有理有据的社会救济。”董来超说。

在他看来,设置严格外卖骑手行业准入制度刻不容缓,建议让骑手持证上岗。比如,确定一个社会管理主体对骑手进行培训,培训结束后持证上岗,每年对骑手进行考核评估,如果交通违法行为达到一定次数,则次年就不能通过年审,通过源头管理形成有效监督。

北京声驰律师事务所合伙人刘伟也提出,平台应该通过优化算法设计等措施,尽量使企业经济效益、骑手收入与安全性达到平衡。

“平台对于顾客的不满、投诉如何处理?是简单对骑手进行处罚,还是通过其他途径解决,需要更多思考,尽量在满足顾客要求的同时避免给骑手过大压力,防止出现骑手不顾安危拼命加速送单的情况。”刘伟说。他还建议,相关部门可以通过不定期巡查形式,督促平台建立和完善外卖骑手诉求反映渠道和程序,比如简化程序,缩短流程,外卖骑手的相关诉求交由第一责任人负责,及时给予反馈,反馈时间应尽量控制在24小时之内,以便及时化解矛盾。

(文中当事人均为化名)
据《法治日报》



量越多。骑手们拼命跑单保数据,争“峰值”,因为它和收入息息相关。

吴杰是某外卖平台外包配送公司山东泰安站点的站长。他告诉记者,外卖平台通常只负责商家入驻和商家订单生成,配送服务外包给各配送公司,再由各配送公司下面的地方站点提供配送服务。

“不同配送公司的奖惩制度基本相似,只是计算规则各不相同。比如山东地区平均单价4元,在此基础上奖惩制度较为宽松,北京地区平均单价6元至8元,奖惩制度更为严格。骑手绩效考核,最重要的是准时率、满意率、违规率、出勤率。”吴杰说。

关于骑手奖励,吴杰介绍,全职骑手主要有全勤奖、单王奖(当月订单本站点排名前三)、订单总量工资、订单阶梯奖、恶劣天气补贴、距离补贴、重量补贴、夜间补贴等;兼职骑手主要有订单费用、各种平台活动奖励如“老带新”和“冲单奖”等,其他补贴主要看商家意愿,如果一个订单长时间没有骑手接单,商家会提高单价。

记者从吴杰处了解到,对于全职骑手来说,每单固定4元配送费,如超出配送范围1公里补贴1元,超出配送范围两公里补贴1.5元。如果严重超时(指超出订单配送时间30分钟以上),每单罚款5元。对于兼职骑手来说,超时3分钟扣本单配送费

市凯亚律师事务所主任律师董来超长期关注外卖骑手权益问题,他总结骑手交通违法行为频发的原因,除了骑手自身交通规则意识不强、缺乏安全教育外,平台派单模式和算法是重要原因。

“一些平台派单模式不合理、扣单费用过高。外卖骑手的月收入基本上都是依靠配送费提成,如果按照一笔订单获得5元左右的配送费算,那么一天如果送30单,骑手可以赚150元;但若超时,骑手通常就要被扣除一定比例的配送费;如果顾客退单,骑手更需要承担全部损失。”董来超说,此外,一些平台算法单一,计算预估到达时间过短,骑手只能卖命飞奔。

“甚至有的平台为了安抚用户,用户手机上显示的骑手到达时间和骑手手机上显示的到达时间不同,用户手机上的时间往往早1分钟到2分钟,这就导致骑手为了不拿差评,必须在路上飞奔。”董来超说,此外,一些提供外卖的商家出餐慢,在尚未出餐的情况下就已经点击了“配餐完成”,导致骑手等待时间变长,路上时间受到挤压。

联动监管治理乱象 持证上岗刻不容缓

今年4月,市场监管总局、国家网信办、国家发展改革委等联合印发《关于落实网络餐