

随着外卖业的飞速发展,引发了包括交通事故、食品安全等一系列问题。外卖配送事故频发矛头直指外卖平台,实际上,餐品外卖配送相比其他同城物流配送更加特殊,对外卖平台及配送员的要求更高,这也增加了治理外卖配送问题的难度。在安全的基础上保证准点送达;在天气和交通状况差时希望能得到客户体谅,因为如果以牺牲安全的代价得到的“快速”将得不偿失。只有在舍与得之间拿捏好分寸,才能促进行业可持续发展。

外卖配送事故频发 “快”与“安全”平衡乏力

■ 肖玮 郭诗卉

外卖行业的快速发展不仅推动餐饮行业以及到家服务的发展,同时也带来了不少争议。

日前,记者从北京海淀法院获悉,因被“饿了么”送餐骑手撞伤,原告孔某某以机动车交通事故责任纠纷为由,将送餐骑手于某及其所属公司拉扎斯网络科技(上海)有限公司北京分公司诉至法院。其实,这只是外卖骑手引发的众多交通事故中的一起,外卖平台如何实现快速安全配送,值得探讨。更引人深思的是,随着外卖业的飞速发展,除了交通事故外,还引发了包括食品安全、“垃圾围城”等一系列问题,外卖平台是时候在经济利益与商业伦理间探索平衡之道,也只有在舍与得之间找准分寸,才能让行业可持续发展。

外卖配送事故频发

据了解,孔某某诉称,2016年9月11日其在北京市海淀区阜成路八里庄路口由北向南步行,被告于某驾驶电动车由东向西逆行时将其撞伤。经查,于某是蜂鸟配送的骑手,而蜂鸟配送是被告二拉扎斯网络科技(上海)有限公司北京分公司的下属部门,负责提供外卖送餐服务。事故发生时,于某正在为案外人张某在“饿了么”App 下单的“鸿运天外天烤鸭店”外卖提供送餐服务。事故发生后,张某因外卖延误打电话催问于某,于某为完成送达任务,在交警到来前私自离开。后经交通队处理,认定于某对此次事故负全责。孔某某要求被告赔偿其医疗费、误工费、护理费和交通费共计63640.17元。目前,海淀法院受理了此案。

而这仅是外卖配送交通事故的冰山一角。据公开数据显示,2017年上半年,上海市送餐外卖行业发生伤亡交通事故共76起,平均2.5天约1名送餐员伤亡,其中饿了么和美团两家外卖平台的送餐员在交通伤亡事故中各占26%。另据南京交警公布互联网外卖企业交通事故黑榜数据显示,南京全市(含五区)今年上半年共发生涉及外卖送餐电动车各类交通事故3242起,共造成3人死亡,2473人受伤。这意味着平均每天发生与外卖送餐电动车有关的交通事故18起。其中,美



团外卖、饿了么、百度外卖3家外卖平台发生的交通事故起数共占上半年该类交通事故总数的89.57%。其中,仅美团外卖一家外卖发生的交通事故就占到总数的近50%,日均发生事故9起;饿了么占到总数的29.95%,日均发生事故5.4起;百度外卖占到10.2%,日均发生事故1.82起。

外卖配送事故频发将矛头直指外卖平台,据了解,目前饿了么、美团外卖以及百度外卖针对外卖配送安全都发布了相应的措施以减少配送员在送餐过程中的事故。美团外卖几个月前设置了专门的“交通安全组”并推出五大举措以保证骑手配送安全。饿了么相关负责人在接受北京商报记者采访时也表示,饿了么针对骑手、站长等配送团队人员制定了完善的培训体系,交通安全是其中重要

一环。百度外卖则于今年7月发布了“百度外卖骑士四大标准20条军规”以改善送餐员的个人卫生条件、健康状况、送餐安全等。

难以平衡“快”与“安全”

外卖配送事故频发与外卖平台追求配送服务有直接关联,外卖平台的配送时间早已成为衡量平台物流调度能力以及配送服务能力的标准之一,百度外卖原CTO耿艳坤也曾在接受北京商报记者专访时表示,外卖平台在精细化运营阶段,保证用户体验是关键,而平台可控的、保证用户体验的核心就是配送。

一位饿了么蜂鸟配送的配送员告诉记者,配送员出交通事故大多是因为配送员违反交通规则造成的,但由于配送超时、消费者投诉、差评都会直接影响到配送员的收入,让



很多外卖配送员铤而走险。

据该配送员介绍,如果配送员出现超时、被投诉以及差评的情况,平台将会对配送员处以20元的罚款,另外该配送员所属的配送站还会对该配送员进行一定的处罚,而配送员正常情况下配送一单的收入为5元。“现在我每天大概能送30-40单左右,每个月休息4天,一个月的收入大概在5000-6000元左右,基本每个月都会出现因超时、投诉等问题被扣钱的情况。如果完全按照规章制度配送的话,一个月基本挣不到钱”,上述配送员如是说。

另据一位百度外卖的配送员介绍,百度外卖骑士的工资与骑士的积分等级、准时率以及好评率有直接关联。另外,上述两位接受北京商报记者采访的配送员均表示,有很多配送员会因配送时限而无视交规。

自去年开始,百度外卖、饿了么、美团外卖先后上线了同城配送业务,外卖平台也开始从专注于餐饮外卖平台向本地生活服务平台转变,当时就有分析人士认为,配送环节将是外卖平台未来发力的重点,而“快”也将是外卖配送服务的衡量标准以及平台未来的竞争力,这也对外卖平台在配送员管理以及配送技术方面提出了更高的要求。

短期根治难度大

此起彼伏的外卖配送交通事故引起了多地交管部门的重视。9月7日,公安部交通管理局发布提示:驾驶电动自行车送外卖,一定要遵守法律法规,严禁闯红灯、超速行驶、逆向行驶。7月,北京交警在多处交通路口开展路面整顿执法活动,对一些有逆行、闯红灯等违章行为的外卖送餐驾驶员进行处罚。据了解,今年6月,三大外卖平台均在交管部门的指导下成立了交通安全委员会,协同相关部门治理外卖配送事故频发难题。

实际上,餐品外卖配送相比其他同城物流配送更加特殊,对外卖平台及配送员的要求更高,这也增加了治理外卖配送问题的难度。耿艳坤此前曾表示,物流行业是基于位置、信息的服务。餐饮行业不标准,堂食时间也无法得到保证,增加了即时配送的难度。另外,美团外卖首席食品安全官钟永健曾表示,外卖配送讲究即时配送,因为餐品放在保温箱内时间越长,细菌增加、交叉感染等风险就越大,增加了外卖餐品的安全隐患。

那么,外卖配送难题究竟该如何解决?有观点认为,缓解外卖配送事故频发问题,外卖平台在其中扮演着主要角色,平台方需不断通过技术升级的方式提升配送效率,同时还须加强对配送员的管理和培训,以降低外卖配送环节的事故发生几率。例如,平台方可利用自身的大数据优势优化配送调度技术,加强对配送员的实时监控,更加精确地指示配送员的每一个步骤,在保证配送效率的同时也保证配送员的安全。另外,外卖平台也可以进一步优化外卖送餐箱,让食物能够保存更长的时间。但总体来看,外卖平台要想平衡好用户体验、食品安全以及配送安全等多个方面并非易事,治理上述难题还需更长时间。

四川物流诚信联合舰队开始起航 向四川诚信物流企业致敬!

企业家日报联合四川省川联物流商会为四川物流诚信企业打开资源对接大门:

- 诚信物流企业优先获得融资授信服务
- 诚信物流企业优先享受与中石油中石化加油打折服务
- 诚信物流企业优先享受购车优惠
- 诚信物流企业优先获得货源对接服务

大降成本 广开货源 大增效益——企业家日报为您全程服务……
物流诚信联合舰队 让企业经营无忧!

诚信是把金钥匙，交易发展之根本。

以诚待人，诚实守信，履约践诺，做一个讲诚信的人。