

《外卖骑手,困在系统里》刷屏背后: 平台都回应了,问题该怎么解决



“肚子饿了,今天怎么吃?”“点个外卖吧!”

饿是一种极端的状态,外卖的及时送达,可以说是用户体验中最关键的部分。而及时则意味着外卖骑手的辛苦。一对不易觉察的矛盾,有时会同碰撞得很激烈。

9月8日,一篇名为《外卖骑手,困在系统里》的文章让骑手和外卖平台进入了舆论的漩涡。文中称,外卖骑手在系统算法驱使下,为完成订单而加速奔命,甚至导致各种安全事故。“一个制造了巨大价值的行业,反而成为一个社会问题的制造者”。

对此,外卖平台饿了么、美团接连做了回应。

“多等5分钟”回应再度引发热议

这篇文章里,通过多个真实案例指出,在外卖系统的算法与数据驱动下,外卖骑手不顾个人安危与时间和死神赛跑。此因为外卖平台数据系统的算法驱动,外卖骑手在不断被“吞掉”的送达时间下,在大街小巷争分夺秒地飞奔,有时候甚至冒着交通事故的风险。

一石激起千层浪,瞬间引发了网友对外卖平台派单不合理的声讨。首当其冲的,是占据国内外卖市场第一和第二大份额的企业:美团和饿了么。

“系统是死的,人是活的。将心比心,饿了么在保障订单准时的基础上,希望做得更好一点,每个努力生活的人都值得被尊重”……9月9日凌晨,饿了么通过官方微博发出《你愿意多给我5分钟吗》声明,宣布将于近期发布两个新功能:一是在结算付款时增加“愿意多等5分钟/10分钟”的

用户对配送效率的需求被转嫁给骑手

9月10日,讨论依然在继续,更多的人愤而转发,记者注意到,最大的原因是大家突然意识到,外卖平台的算法是小哥有困境的主要原因。

点外卖早已经融为当下生活方式的一部分。

美团2020年第二季度财报显示,疫情之下美团营收247.2亿元,同比增长8.9%,超过市场预期,净利润22.1亿元,同比增长152.4%。其中,核心业务外卖业务同比扭亏,是增长亮点之一。阿里巴巴发布的2020财年第一季度业绩报告显示,该季度饿了么实现每单盈利,其GMV4月出现正增长。3~6月,饿了么即时配送业务单笔订单的单位经济效益为正。

外卖配送是一个比较复杂的体系,包括用户下单,商家接单、准备,骑手接单、取餐、送餐等环节。经过近几年的发展,整个配送流程已经越来越

自主小按钮,消费者可以选择也可以不选择。饿了么会为按下按钮的消费者提供红包或吃货豆等权益;二是针对历史信用好、服务好的蓝骑士提供个别订单的“超时免责”权益。提供鼓励机制,即使个别订单超时,他/她也不用承担责任。

回应一出,一些网友表示支持。但也有很多的网友觉得明明是平台机制的问题,企业却把矛盾转移给了消费者。

沉默了半天,当天晚上,美团的回应来了:“没做好就是没做好,没有借口。系统的问题,终究需要系统背后的人来解决,我们责无旁贷。”

美团表示,将优化系统,每一单外卖,提供准时配送服务的同时,美团调度系统会给骑手留出8分钟弹性时间,恶劣天气下,系统会延长骑手的配送时间,甚至停止接单。

越标准化、高效化。但这更多表现在消费端与商家端,而作为整个外卖流程的重要一环,配送端承担中间的绝大部分不可控因素。

在记者看来,正是用户对于配送效率的需求,倒逼平台不断提升配送效率以提高竞争力,而这一份压力进而转嫁到骑手身上。

但外卖和骑手之间很微妙,劳动力成就了外卖的基本盘。外卖承接了劳动力就业。看起来是平台的时效设计不允许“佛系”,但骑手也希望能在一定的时间内,接更多的单,赚更多的收入,毕竟对他们而言,这份工作或许不是可以干一辈子的事业,趁年轻得多打拼。

但这并非平台不能进一步改善的理由。企业的基本要求是合法合规经营,兼顾社会利益。在此基础之上,通过盈利去反哺社会,企业的价值得到提升,盈利状况才能得以保障。

困在系统里,骑手、商家、消费者 四角关系,如何平衡

一位用户给记者讲了一个亲身经历:有一次在小区和买菜骑手撞车,他立刻呼唤来他的几个队友,原来是要把手里的单子赶快交给别人,怕时间被耽误,那一刻有点为职业精神肃然起敬。

在互联网时代,诞生了很多新事物,外卖就是其中之一。小小一份外卖,里面涵盖平台、商家、用户、骑手四角关系,寻找平衡边界,复杂多了。

据网经社“电数宝”电商大数据库显示,2019年在线外卖行业交易规模2912.5亿元,同比增长仅为17.43%。这似乎也证明了在线外卖平台订单量增长放缓背后,平台、商家、骑手和用户之间的关系正在走入瓶颈期。于是,平台管理缺陷、商家粗放经营等问题也渐渐凸显。

一位业内人士告诉记者,平台方积极追求效率提升,是市场化主体一定会去做的,背后就是为了满足群体消费者的需求。“原文除了指向外卖平台之外,还把此事指控隐含的抬升到资本层面。资本虽然不是无辜的,但主导的却是集体的人性选择。感谢算法工程师提升了整体服务的效率和体验,末端配送的场景之复杂,没有终极算法可解。”

行业不断发展、需求不断迭代,平台的竞争就不会休止,该事件影响很大,用户的需求却不会因此改变。

该业内人士将四角关系之间的问题,定义为“内卷竞争”。

“要走出内卷,发展才是硬道理。内卷的解决方案简单说就是提升内部效率,大家把蛋糕一起做。”

回应