

## 上海外卖骑手半年伤亡76起，送餐值得用生命去拼吗？



“我就是个送外卖的，外卖送迟了，一个差评；送早了人家又会说：我现在不吃，一会凉了怎么办，一个差评。基本上一天工资就白忙了。这个行业很辛苦，越是天气不好，订单也越多。”

@维也纳的悲伤

是一位“外卖小哥”，也是企鹅问答的答主。无论风雨，每天他都会在大街小巷里穿行，为了分秒之差的送餐时间“拼命”。

腾讯新闻 问答

### 外卖小哥的工作有哪些不容易？

点外卖已经成为了不少城市人的生活方式，外卖小哥的队伍也逐渐壮大，他们的工作有哪些不容易？

12关注 小太阳.等回答

31回答



小太阳.

10 白

我男朋友就是送外卖的，真的不容易，有一次我和他一起去送外卖，客户地址没写清楚，手机还欠费。找了一个多小时才找到，当时那种感觉真的很心酸。下面是我偶然在男朋友手机上看到的，莫名的心酸！希望大家能对所有的外卖以及辛苦工作岗位的人说一句辛苦了，谢谢！

在我们生活的周边，经常会看到一群戴着头盔，身穿黄蓝红制服，骑着电动车的外卖骑手。这些穿梭在大街小巷、与时间赛跑的群体，撑起了一年交易额超2000亿元的外卖市场。然而用餐越来越便利的背后，辛酸和不易却鲜为人知。



假老练

17 个

哎，要是人人都能理解，就好喽，我就是跑外卖的，超时，找不到路，退单，差评，投诉那种感受不是所有人都能体会的，在加上外卖平台扣钱，一个月下来都没有什么好多钱，一个差评100，一个投诉500，退单还要把餐买下来，还不要说餐多少钱了，有些人故意不给开门，打电话故意不接，这些都不是很容易的



Luna

我男朋友也是在送外卖，每天风里来雨里去，昨天都是全身淋湿了回来的。他每天在饭点给顾客准时送餐，自己每天吃饭都不准时，有时两顿并成一顿，有时啃个包子馒头就完事，想想特别心酸。如果遇到善解人意的顾客，他会说不急你慢慢来。心里也会感到值得。若是碰到不太讲理的顾客，催着快点送到不然退单或者给差评。他只能一个劲地道歉，答应马上送到。中午吃饭时间是高峰期，订单的人多，商家出餐也慢，外卖员的送餐时间差不多有一半甚至更多的时间耗在出餐上，他们只要拿到餐就会立马送过来，所以也请顾客们耐心等待，多一份理解。

越是天气不好，订单越多，风雨里奔波的辛苦不用多说，但令人更不安的是外卖工作人员的交通安全问题。

据《劳动报》报道，上海市公安局交警总队统计，今年上半年涉及上海市送餐外卖行业的伤亡道路交通事故共76起。这意味着每2天半就有1人死伤，每20人中就有3人遭遇过交通意外。

腾讯新闻 问答

## 上海外卖小哥半年死伤76人，如何保障他们的安全？

据悉，2017年上半年，涉及到上海市送餐外卖行业的伤亡道路交通事故共76起，“饿了么”和“美团外卖”各占26%。你认为应该如何保障他们的安全？

10关注 饿了么等回答

393回答

快节奏的城市发展，巨大的白领人群，还有年轻人对网上订餐习惯的养成，让线上外卖行业发展飞快。然而，这个“快”得让人吃惊的行业目前已经到了必须慢下来的阶段。

外卖骑手频繁遭遇交通事故，也考验着订餐平台的流程与制度：是否过于追求送餐效率而忽略外卖人员安全？超时惩罚是否过度严苛？

作为国内最大的订餐平台之一，饿了么 在企鹅问答上回应，为了确保“骑手安全”，新增“配送督导员”岗位：

“今年5月，饿了么还针对骑手的交通安全问题设立了新岗位：蜂鸟配送督导员。各派出15组身穿制服的蜂鸟配送督导员于市中心路口站岗，进行交通安全宣传的同时，及时劝导制止骑手不带安全头盔、闯红灯、逆行等交通违规行为。”



饿了么 企鹅号  
中国领先的本地生活平台

51 个

看到个数据时，我们非常揪心。所有的外卖骑手，都是我们的兄弟与同业，他们所遭遇的任何意外都让我们感同身受。在上海市区，有超过6万名服务于上海市民的外卖骑手，每天要为用户完成至少500万单的外卖服务，但哪怕是6万分之一的伤亡率，都是我们不愿看到的，也是我们力求规避的。

除了订餐平台制定的安全策略之外，一些法律专家也在企鹅问答提出了自己的建议。



韩骁律师  
北京市康达律师事务所律师

+ 关注

外卖小哥交通事故频发的原因是多方面的，但是最主要的是催单较急，外卖小哥为了赶时间无视交通规则，乱闯红灯。因此要减少事故的发生率，需要从源头着手：

首先，外卖平台在设置外卖送到时间时应该考虑当地的路况，在实地调研的基础上设置合理的外卖送单时间。同时，为了防止发生事故后外卖小哥的权力得不到保障，外卖平台应该和外卖小哥签订劳动合同，购买保险，保证发生事故后能得到事后救济。

其次，顾客应对外卖小哥应多一些包容，即使送餐时间较长也要多一些理解，不能一直逼着外卖小哥。

法律博主@青山法律说，外卖小哥要想安全，一靠自己，二靠公司，三靠客户。

“一靠自己。命是自己的，钱是身外之物。想通这一点就好办了。挣任何钱都要在确保自己人身安全的基础上。对于外卖小哥，主要是交通安全。想想前两天台风里面扶货车被压死的那个汉子，再想想老虎园里回去捡手机的那个汉子，再想想这76个外卖小哥，还有什么放不下的？”

二靠公司。公司要有相应的规章制度，要具体的落实，要顶住客户的压力，给外卖小哥一个合理的时间。

三靠客户。大家都不容易，多点宽容之心吧。晚来一会儿就晚来一会儿，迟吃一会儿就迟吃一会儿，你这死不了人，可是快一点，外卖小哥就危险了。”

其实，与在路上可能遭遇交通危险情况相比，一些消费者的不理解与冷漠，或许更令人寒心。不过让人欣慰的是，企鹅问答上的网友对外卖小哥们都充满了敬意。

就像@未来的路只有靠自己说的：“外卖小哥真不容易，烈日炎炎的夏天在外工作，一个个晒的，顶着40度的高温还要赶时间送餐，敬业精神值得学习，还怕被客人投诉，如果大家能多一点理解和耐心就很好了，与人方便就是与己方便，保持一颗颗宽容的心。世界就会很美好。”

3600本《邱师兄医学笔记》很快销售一空。

不同于往季，即将于12月8日开播的“V5季”主打欢乐，观察员之间的互动更是全面升级。

当前文章：[http://www.nxein.com/2080\\_5vch.pdf](http://www.nxein.com/2080_5vch.pdf)

发布时间：2017-09-26 05:31:21

[项链](#) [中国传媒大学](#) [雪铁龙c5](#) [唐伯虎点秋香](#) [绅宝](#) [七龙珠](#) [盖世帝尊](#)

[云南人肉遮挡号牌](#) [edg战队](#) [荣耀](#)