



北京一路口10分钟内18名外卖骑手逆行闯红灯

外卖小哥“玩命”飞驰为哪般？

一线调查

□ 本报记者 文丽娟

大街上，一辆辆疾驰而过的外卖电动车穿梭在行人、机动车之间，骑手们一边看手机导航，一边争分夺秒地抢时间，甚至不惜超速、逆行、闯红灯……

这是《法治日报》记者近日在北京海淀区、朝阳区多个商业区蹲点采访时看到的场景。

骑手郭坤就是其中一员。11月4日，记者在北京市四环内一商业区见到了郭坤，每天中午他都会在这里等待外卖订单。此时正是外卖高峰期，他接了4单外卖，从出发取餐到全部送达，要在50分钟内完成。

刚出发不到2分钟，郭坤便取到了第一份外卖；快速转场后，他又用了6分钟取到第二份和第三份外卖；紧接着，他马不停蹄地跑向电动车，转战第四份外卖，可这一次并不顺利，到店后他发现这份外卖还没打好包，等待了4分钟才拿到手。

距离接单出发已经过去了12分钟，郭坤需要在剩下的38分钟内将4份外卖送到。他根据各个订单的位置和配送时限，排列出最节省时间的配送顺序，而省时的方法之一就是抄近道。他开始骑着电动车加速越过道路中心虚线逆向行驶，闯红灯，终于在时间截止前将最后一份外卖送到了顾客手中。

整个配送过程，郭坤2次闯红灯，3次逆行，全程时速多次超过50公里。

“闯红灯、逆行、超速都不安全，可如果不这样做，就无法按时送到。做骑手的哪个没闯过红灯？如果配送超时了，扣的钱比该挣的还多。”郭坤很无奈。

其实，这是骑手间“公开的秘密”。随着互联网订餐的快速增长，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。

记者统计发现，外卖骑手常见的交通违法行为有闯红灯、走机动车道、逆向行驶、超速等，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。

受访专家提出，治理外卖骑手交通违法行为，宜加强监管、联动治理、早治早治，不仅要在道路交通现场制止和纠正外卖骑手的交通违法行为，还要从外卖平台公司入手，将交通守法的责任分解落实到平台公司，成为其运行的前提条件，将交通守法作为骑手准入门槛的一部分，更重要的是要改变和规范外卖送餐的“玩命”行规。

爆改车辆超速逆行 斜穿马路闯红灯

11月9日下午5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、居民楼的路口，外卖骑手在车流中穿行。记者观察发现，10分钟内有30多名骑手从路口经过，其中逆行、斜穿马路、闯红灯的多达18人。

该路口四周有很多餐饮店，数十辆外卖车将人行道占满，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。

骑手李宏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至60分钟不等。他告诉记者，一个骑手在高峰期，手上同时有六七个订单，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，而最短路线包含了逆行路段。如果不逆行，就不可能每单都按时送到。

倘若订单超时，代价很高：根据超时时长，扣取一定比例的配送费，有时扣取比例甚至高达70%。

“骑手挣的都是辛苦钱，不得不快，所以闯红灯、逆行、超速就不足为奇了。”李宏说。

兼职骑手何婷婷刚入行时本想“老老实实地遵守交通规则”，却屡次“认真地真地迟到了”。她印象最深的一次迟到，发生在送外卖的第30天。

那天早上，她起床后打开外卖接单系统，把接单范围设置为5公里以内，接到了当天的第一个订单。接单后却发现，系统派她去5.9公里的地方取一份炸鸡排，再送到2.7公里左右的一个公司门口，时间不能超



过45分钟。

到达取餐的商场用了35分钟，找到商场负一层的炸鸡店用了5分钟，此时送货倒计时只剩5分钟了。何婷婷的新国标电动车最高时速为每小时25公里，开不了特别快，5.9公里的路程中还有很多十字路口需要等红绿灯。最后她超时11分钟，4.8元的运费被扣掉3.8元，超时罚款比例达79%。

有一次在城区送炸鸡，何婷婷偶遇一名骑手，对方看到了她的车，说：“你这小车不行，根本跑不动。”何婷婷问他：“你的车速度能到多少？”对方回复时速68公里，并称有些骑手把电动车改装后时速能达到85公里以上。

爆改电动车是违法的，可如果不改，虽然合规但却会超时。“骑手不得不快，因为每一天都活在催促声中，被商家催、被顾客催、被算法催，我们别无选择。”何婷婷在其公众号“陌生肖像计划”《骑手日记》中这样写道。

交通事故不断增加 骑手路人权益受损

骑手经常超速、逆行、闯红灯，直接后果就是涉及骑手的交通事故数量不断上升。

以上海市为例，公开数据显示，2019年上半年，上海市共发生涉及快递外卖行业各类道路交通事故325起；2020年初至12月，发生涉及快递外卖行业的道路交通事故400多起。

11月10日上午，记者目睹了一起骑手引发的交通事故。当日11时许，在北京市朝阳区一小区内，一名骑着电动车的外卖骑手将注意力放在手机导航上，正前方走过来一名路人，骑手反应过来后极速转弯，猛地撞向路边护栏，保温箱内的外卖散落一地，骑手也摔到了马路上。

这样的场景，何婷婷也见到过不少。她曾看到一名外卖小哥，一天之内发生了两起交通事故；也曾看到有骑手在转弯时超速，遇到速度同样很快的汽车，碰撞后人被甩了出去。

对于骑手来说，出了事故后，赔偿很难实现。

骑手刘林的手臂外侧有一道5厘米长的伤疤，这是他送外卖时被汽车撞伤后留下的。“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，平台却说这与

他们没有关系，最后保险公司根据最低工资标准赔付了。”刘林说。

何婷婷在骑手社交群中看到过一张照片，是一辆车头碎裂的电动车，倒在地上。那是一名骑手在十字路口出车祸后自拍发到群里的。他骑电动车直行，对面转弯的汽车没减速，骑手急刹，和汽车迎面撞上，电动车车头三分之一撞毁了。骑手一屁股坐在地上，擦伤、捡了条命。保险定损员给出的解决方案是，如果着急回去赚钱，可以谈和解，走快赔，赔偿两天误工费，300元。

权益无法得到保障的，还有被外卖骑手撞伤的路人。

前不久，在北京工作的王萍萍在去开展业务的路上被一名外卖骑手撞伤了，合同只能取消，损失不小。事故发生后，交警判骑手承担事故全部责任，可骑手个人负担不起。她想找平台公司，对方却将责任撇得一干二净。

“为了避免伤害，只能尽量离外卖骑手远一点。”王萍萍叹气。

北京市民张程对此深有同感，他傍晚在路上遛弯时都尽量远离外卖骑手，尽管如此，他还是经常听到耳旁一辆辆外卖电动车呼啸而过。有一次，他走路时正在想事情，一辆外卖电动车从身后极速驶来，等他感觉到耳边“咻”地一阵凉风反应过来时，车辆已经跑过去老远了，“时速估计有80多公里”。

考核机制暗地作祟 数据压缩配送时间

究竟是什么原因让外卖骑手“玩命”求快？

记者采访多名骑手发现，他们不惜以身冒险，屡次触犯交规，一方面是为了多接单多赚钱，另一方面是为了避免超时惩罚。

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。

数据考核的对面，是数据惩罚——骑手超时，会被扣钱；顾客投诉或给差评，也会被扣钱。

从今年6月到现在，郭坤大概超时了50单，扣取的具

体金额，他所在平台会根据时间来判定：8分钟以上扣掉配送费的10%至20%；1小时以上属于严重超时，扣取比例另算。如果因普通超时被投诉，则罚款50元以上。

还有骑手提出，平台的路程算法则有很多不合理的地方，比如配送是根据路程来计算，不会根据商家出餐快慢、餐大餐小来判断时间。

北京大学社会学系博士后陈龙曾加入外卖骑手团队，探寻骑手骑行乱象背后的原因。他发现，在骑手配送的过程中，平台系统通过智能手机、平台软件收集来自骑手、消费者、商家、商圈的数据，并将这些数据应用到配送定价、骑手匹配、预计时间、路线规划、全程监控、量化考核等管理中。在这套管理模式下，骑手被严密管控着。

在系统设置中，配送时间是最重要的指标，而近年来骑手的配送时间不断被系统压缩。

“订单的平均配送时长从2015年的38分钟，下降到2016年的31分钟，并进一步缩短至2017年的28分钟……不断压缩的时间意味着骑手流动的速度在加快。时间压缩一方面是技术进步的结果，另一方面必须通过技术施加的对象——骑手去实现。”陈龙在论文中提出。

何婷婷也注意到了平台的问题。她印象最深的那次迟到经历中，取货和送货距离加起来接近9公里，而系统只给了她45分钟。

“近9公里的路程，有很多十字路口，意味着只要我遵守交通法规，每等一次红绿灯，就有半分钟或一分钟在倒计时里消失。加上各种扫码、找路，我把电动车开到最高时速，还超过了11分钟。”何婷婷说，平时这样的订单并不少见，一排一排地出现在外卖系统里，甚至有取货加送货达10公里的订单，要求骑手28分钟以内送达，就差把“午夜飞车”打在公屏上了。

交通法律实务专家、北京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主要原因。

“平台派单模式不合理，接单费用过高。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元钱；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，平台算法单一，计算预估到达时间过短，骑手需拼命飞奔。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的到达时间不同，用户手机上的时间往往会早一到两分钟，这就导致骑手为了不拿差评，必须在路上飞奔。

在董来超看来，提供外卖的商家也是其中一个因素，“很多商家出餐慢，他们可能在尚未出餐的情况下就已经点击了“配餐完成”，这样就会导致骑手的等待时间变长，在路上的时间自然受到挤压”。

平台规则亟待优化 联动监管刻不容缓

平衡外卖骑手“降速”与“收入”之间的矛盾迫在眉睫。

中国自行车协会一名负责人提出，与普通消费者相比，外卖骑手的电动自行车已不再仅仅是交通工具，而是生产工具，他们依靠电动自行车的高速度、长里程送单接单，快速完成工作谋求生存。未来需要研发推出适合外卖骑手的电动自行车产品，不断完善相关标准体系。

董来超则建议，平台调整考核规则、优化算法，“目前外卖平台没有建立起一套激励外卖骑手减少交通违法行为的机制，比如对于没有出现过交通违法行为的骑手给予奖励等，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，同时将对不合理的差评不予考虑”。

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。

在董来超看来，完善相关法律法规，规范平台与骑手之间的法律关系亟待进行。

“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，导致管理松散又松懈，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，能得到有理有据有法的社会救济。”董来超说。

他还发现，市面上几乎没有针对电动自行车的交强险，不少外卖骑手没有购买保险或保险金额较低，当发生交通事故时，受伤的一方不论是向骑手本人还是向平台追偿难度都很大，因此建议设立“电动车交强险”。

“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，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，那么次年就不能通过年审，通过源头管理形成有效监督。”董来超说。

交通运输部管理干部学院教授张柱庭认为，外卖骑手交通安全是公共安全问题，应当提高公共安全治理水平，建立大安全框架推动事前预防转型，要走社会治理体系的路子，建立共建共治共享的社会治理制度。

“外卖平台公司要切实担负起监管职责，将骑手交通安全纳入安全生产体系，建立安全生产风险分级评估和隐患排查治理双预防体系，定期对外卖骑手开展道路交通安全知识培训，定期发布道路交通安全警示片和警示案例等，增强外卖骑手交通安全意识和法治意识。同时，对外卖骑手使用的交通工具严格把关，尽量统一配发交通工具，定期检验交通工具的安全性。”张柱庭建议，公安交通管理部门也可以依据平台公司的动态巡航设备进行调查取证，依法对骑手进行查处。

作为外卖服务的享受者，张程虽然对骑手们的风驰电掣颇有异议，但他也提出顾客应该对外卖预估送达时间有一个合理预期，充分考虑交通拥堵花费的时间，给骑手更多理解。不过骑手的时速应该有所规范，比如夜深人静时时速是多少，上下班高峰期时速又是多少。

他还提出一个设想，是否可以在城市规划中考虑建立“外卖快轨”或者“外卖专用车道”，这样就不会抢行人和机动车的空间，也能更好地保障外卖骑手的“安全”。

(文中骑手除何婷婷外均为化名)
漫画/李晓明

欢迎订阅2023年
法制与新闻 半月刊
★ 荣获全国法制类好期刊奖、第二届国家期刊奖百种重点期刊 ★

欢 | 迎 | 订 | 阅

法人FAREN

全国各地邮政局（所）均可订阅
邮发代号：2-886
征订热线：010-84772782

关注重大经济法治事件 专注企业法治合规管理