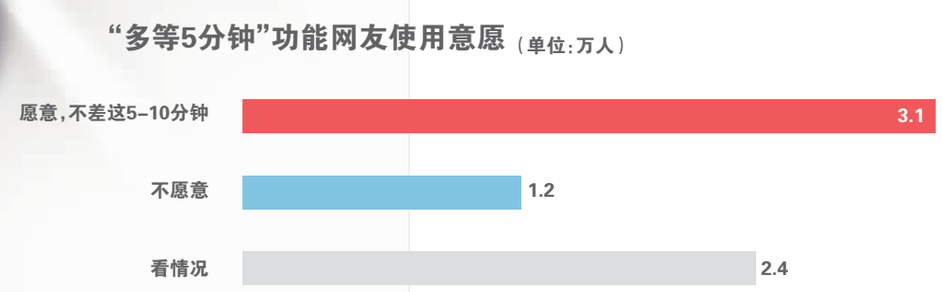
编辑 吕银玲 美编 白杨 责校 杨志强 电话:64101673 syzx10@126.com

“多等5分钟”能否化解外卖配送竞速之困

外卖配送系统限时的规定受到诟病已久,9月9日,饿了么发布消息称将推出新功能,消费者可在下单时自主选择是否愿意多等5分钟,并表示将对信用好、服务好的骑手提出一定的奖励机制。紧接着,美团外卖也公开回应表示,调度系统会给骑手留出8分钟的弹性时间。两大外卖巨头的公开发声让外卖配送考核标准问题再次受到热议。业内人士表示,在追求配送时速的同时,外卖平台也应重视配送安全,提升配送员的福利待遇。



截至9月10日0时 来源:央视新闻微博投票

回应限时争议

根据饿了么推出的“多等5分钟”功能,消费者可以在平台下单后等送达的过程中选择多等5分钟,饿了么也将给选择该选项的用户送红包或者吃货豆。饿了么表示,饿了么将对信用好、服务好的骑手设计奖励机制,即使个别订单超时,该骑手也不用承担责任。饿了么方面表示,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。

饿了么在凌晨发布“多等5分钟”功能的起因是一篇题为《外卖骑手,困在系统里》的文章。文中阐述了外卖平台通过技术手段,在发展过程中不断通过压缩配送时间的方式,提高外卖配送效率,但这种方式也导致外卖骑手在配送过程中为了避免超时,而不顾交通安全,超速、闯红灯、逆行……给行人及骑手本身造成了很大的安全隐患。

而在更早之前,一位美团外卖配送员通过短视频平台发布“三问王兴”的短视频。视频中该外卖配送员质疑外卖平台不断缩短配送时间要求、超时订单不问原因扣款等规定,这条视频也在短时间内登上热搜,引发大量关注。

尽管外卖配送限时一直存在争议,但外卖平台一直没能停止压缩配送时间。此番饿了么通过其官方社交平台发布将推出新功能却引发了不小的争议。北京商报记者注意到,在社交平台有关“饿了么多等5分钟”消息的讨论中,有网友认为,饿了么此举很暖心,或许能够帮助缓解配送员的压力;但也有网友认为,饿了么此举有甩锅用户之嫌;也有观点认为,多等5分钟“治标不治本”,很难解决配送员在配送过程中闯红灯、逆行等问题。

对于网友关于近期限时配送问题的讨论,北京商报记者也分别联系了饿了么及美团外卖方面。饿了么方面表示,对于“多等5分钟”功能是为了给用户提供一个选择,因为不同订单的用户着急程度不同,如果用户这一单着急可以不用选,如果不是很着急就可以选择“多等5分钟”,但平台可以给选择多等一会儿的用户一定的奖励。

美团外卖方面则在9日晚间给出回应,表示美团调度系统会给骑手留出8分钟弹性时间。在恶劣天气下,系统会延长骑手的配送时间,甚至停止接单。并表示将从送单奖励转向综合考虑合理单量区间及安全指标的奖励,让骑手在保障安全的同时获得更实际的回报。

难以停止的平台竞速

和君咨询合伙人、连锁经营负责人文志宏表示,配送是外卖平台在外卖交易中可控程度最高的环节,也是外卖平台业务的支撑和基础,因为配送对于外卖平台的重要程度不言而喻,所以平台之间的竞争是导致平台不断提速的根本原因。

外卖平台之间关于配送速度的竞争从外卖平台自建配送团队就已经开始,这场竞争不仅是外卖平台之间的较量,更是外卖平台与其他同城配送平台之间的角力,配送速度就是服务体验,服务体验就是商户和流量,而这些就是平台赖以生存的基础。而除此之外,就技术层面而言,平台速度也是平台配送系统能力的体现,因为只有成熟的物流配送系统才能支撑和调度数量庞大的即时物流订单,所以提速的背后就是平台技术实力的体现。

另外,消费者端对于配送时效的要求越来越高也是必然趋势,由于消费者使用平台订餐、购物越来越频繁,并且选择使用即时物流配送多数情况下就是因为想要更短时间内收到货物,所以消费者对于外送时间要求越来越高亦是无可厚非的。

在快递专家赵小敏看来,外卖平台及即时物流平台之间的商业竞争,导致对于平台配送员的考核机制过于单一,只看重配送的速度,为了追求速度就会降低平台的配送安全。

需重视安全考核

也正是因为外卖平台的不断提速,让外卖限时问题几乎每年都要被提及。但这也反映出优化配送限时问题其实应该引起平台的重视,单纯的提速并不利于行业的长期发展。

北京电商协会智能零售专委会秘书长魏波表示,饿了么“多等5分钟”的举措虽然存在较大的争议,但是却是外卖平台重视限时配送问题的开始。外卖骑手配送过程中一味强调“快”的风险很高,适当“慢”下来其实很有必要,这也需要平台从技术端做更多的改变,这个过程或许需要一定的时间,但却有利于行业健康发展。

赵小敏则表示,外卖平台重视限时配送问题是好事,但应该从自身角度出发。在骑手的考核机制、技术算法等方面做出改变和升级,将“快”建立在“安全”的基础上,这样的“快”才是真的“快”。同时,工会、行业协会也应该从道德层面上对外卖平台配送给予一定的规范,敦促外卖平台提高对安全配送的重视程度。

在赵小敏看来,外卖平台、即时物流平台、快递企业其实都面临着因追求配送时效而引发的一系列问题,其中比较突出的问题就是配送员的流失。配送员跳槽越来越频繁,招聘难度不断增加,这些问题其实并不利于行业的发展,如果企业能够重视提升配送员的福利待遇、劳动保障等,更有利于平台留住配送员,对于外卖平台、本地生活服务平台而言,留住配送员越来越重要,因为运力是它们业务的基石。

北京商报记者 郭诗卉