

跑了一个月外卖，我发现困住骑手的不只是算法

澎湃 湃客：食通社 2022-08-18 10:59

原创 Tom 食通社Foodthink



我从7月11日开始加入美团外卖。到8月10日，共计工作了31天。

回看这段时间的经历，除了手上留下的黝黑的晒痕以外，有第一次送单时的快乐、有持续工作的煎熬、有大雨爆单时的慌乱、也有摔车时的崩溃和泪水。

在我最开始找到这份工作的时候，一方面是想挣钱，另一方面也想要对这个行业做一些参与式的观察。

虽然一个月下来，自己并没有有意识地总结出有价值的研究课题，但是总还是想要对这段时间的经历做一个总结。因此这篇文章算不上非常学术性的田野笔记，更像是我对自己见闻的梳理。欢迎大家交流指正。

1

外卖员：不自由的廉价劳动力

首先最想指出的一点是，送外卖并非像大众普遍认为的那样是一份工资很高的工作。在月薪过万的神话背后，几乎是无休的艰苦工作，有时候甚至要付出生命的危险。

随着越来越多的人加入外卖行业，月入过万只有排行榜上的前几名的行业顶尖骑手才有可能做到。对于我这样的新手或者兼职者来说，工资远没有那么高，外卖员的本质其实还是廉价劳动力。

成为外卖员其实是一件相当简单的事情。你只需要一辆电动车或者摩托车，以及一份食品行业健康证明。大多数外卖站点都提供电动车租赁服务，而在医院办理健康证基本都是免费服务。以我老家的物价水平来看，只需要一千多元的启动资金（包括押金），你就能正式开始这份工作，而这些钱你能够在一个星期内挣回来。

因此外卖员是一份基本不需要门槛的工作，这也更从侧面证明了外卖员廉价劳动力的本质。

虽然不需要门槛，但这是一份按劳分配的工作。这意味着你的熟练度和技术水平和你的工资水平紧密相关。

这和进厂务工其实十分相似——在厂里只有那些熟练工才能获得更高的收入，而这其中需要付出大量的劳动来形成肌肉记忆。外卖稍好的一点在于，它不是一份坐在流水线前的机械重复，它属于所有廉价工作里比较有“冒险精神”和挑战性的一行。

外卖行业的“熟练度”，指的是你对所有商铺、小区、道路的熟悉程度，你的“车技”，还有对于交通规则、时间和路程的计算能力。那些佼佼者能够对整座城市里的每一处毛细血管了如指掌。

在我刚刚加入这个行业时，我一整天工作了十个小时，才完成了十八单订单，而当我即将结束一个月的工作时，我只需要四个小时就能完成这个数量。

在全国大多数地区，完成一单外卖的收入是五元。换算成时薪，最优秀的骑手也只能跑到40元/小时左右。在我所在的城市，五元是一个固定单价，只有当配送距离超过5公里时，才会有距离补贴。

另外一个补贴的情况是当顾客订购的商品超重或者价格很高时（这其中最痛苦的记忆莫过于将三件牛奶搬上没有电梯的七楼了）。因此对于骑手来说，最不受欢迎的莫过于那些3-4公里左右的订单——它们配送距离很远，但又没有补贴。当然，这里面又要分情况，我将在之后详细讨论。

另外一个需要破除的大众对于外卖员的印象是：它不是一份“自由”的工作。它并不是你想要上班时上线、不想上了随时可以下班的工作。它有着非常严苛的对于工作时长以及工作数量的要求。

为了保证24小时都有骑手在马路上奔波，外卖员也会分早班、中班、晚班和通宵班。每一个班次时长一般都接近13个小时，而每位骑手的在线时长都必须达到班次时长的75%，通常这意味着连续超过十个小时的工作时间。

同时，骑手每天都要完成站点给出的底线任务。一般是全天完成15单，在高峰期完成至少5单。这对于大多数骑手来说并不是问题，因为如果仅仅完成底线任务的话，你的收入是严重不足的。而大多数骑手也都会工作超过系统要求的时长。

当然这里并不是完全死板——很多时候骑手可以“挂时长”而并不接单。这是外卖相对于工厂来说更自由的地方。更主要的是，外卖员不存在假期。请假是被允许的，

但是一个月不能超过两天。在那些重要的日期（例如立秋：“秋天的第一杯奶茶”），请假更是难上加难。

因此，这才是大多数外卖员的工作：无休止地每天工作超过九个小时，顶着烈日或是瓢泼大雨（因为天气越是恶劣，订单越多）在马路上奔波，几乎全年无休，仅仅为了三十元左右的时薪。而在那些太过于炎热的下午，骑手们挂时长好回家休息的时间里，这个时薪是零。

2

两个系统：组织与后勤

对于一位外卖骑手来说，他一般身处于两个系统的交叉点中。

第一个是组织系统。

一位外卖员能够见到的最高的管理层成员就是站长。而这样的“站”在一座约四十万人口的城市可能有四到五个。站长负责站内的人员流动，他是你加入这份工作时见到的第一个人。此外，他还要负责向队长们下达高层的指令和任务。

队长则是一位外卖骑手交流最多的管理层成员。他们负责对你每日订单量、工作时长、差评量、超时量等数据进行监控，也负责在高峰期人工转移订单，以及偶尔的外卖骑手会议。还有：罚款。

站长和队长们并不完全是科层制式冰冷的管理者。站长会在站点为骑手们准备免费的矿泉水（这笔钱其实来自骑手们的罚款），而队长甚至会与骑手们以兄弟相称。

队长更类似于卡利斯马式的权威（charismatic authority），他们基本上通达人情，常常在骑手群内说话，并且会处理骑手提出的突发状况。骑手们以一种半严肃半玩笑的状态服从管理。

但到了一些时刻，例如本队的超时率过高、某位骑手的差评过多，或者上面又下来了更重的任务时，队长又需要以很苛刻的态度来要求骑手。

不过总的来说，骑手们都在一个团结而活泼的群体内工作。在我上班的这段时间里，队长和骑手们就多次组织了烧烤、K歌之类的团建活动。这对于骑手们来说是一种纾解。

另一个更有意思的系统是后勤系统，或许可以称之为“共享电池”系统。

外卖骑手对于电动车的电池有着极大的需求量，通常自用的电动车电池根本满足不了工作需要，因此就出现了这样一个系统：他们在全城各处设下电池站，而外卖骑手们的电动车都改装成适合统一的共享电池的型号。骑手在一块电池将要告竭时，只需要找到一个电池站，通过APP将柜子扫开，将旧电池放进去然后提取新电池。

这是一个非常便捷的发明，但它并不是毫无问题。在一些时候，骑手的电池需求量远超电池站能提供的，因此出现了大批电池站瘫痪的情况；而有些时候，因为电池站的

电池老化，所以会突然断电，让骑手抛锚在半途。这时候就需要系统的管理人员了。

每一位骑手都基本上有一个电池租赁交流群，里面随时有管理员在线。他们负责在电池柜出现问题时人工为骑手打开柜门，淘汰老化的旧电池和在必要时为骑手提供救援服务。这种救援服务有时候也存在于骑手之间。我就曾在送完手里的单子后为附近的骑手送去一块救命的电池。

处于这两个系统的交叉点，才能保证一位骑手的正常工作。而这两个系统的任何一环出了差错都可能产生很严重的后果。同时骑手也同时受到它们的制约：站长下达的新任务、队长的要求以及随时可能出差错的电池，都意味着一位骑手并不能完全顺心如意地工作和休息。他们只是这两个系统中的一份子。

3

算法：依然被困住的骑手

之前曾经有篇出圈的文章叫。在我结束这个月的工作之后再回看它，数次共情到几乎落泪，同时也深刻意识到外卖骑手的现状并没有得到实质性的改变。

送外卖的本质事实上是解决邮差问题，那些解决得越好的骑手，就能获得越高的奖励。但首先，算法会为你制造并解决这个问题。跑哪些订单并不是骑手的自由选择，而是系统的委派。一位骑手每天只有五次转单机会，而转单并不一定会成功，如果没有人愿意接下你的订单的话。

系统委派订单的逻辑是，首先依照你距各个商家之间的距离，来派给你距离最近的商家的订单，在你接下一个方向的订单之后（有时是同时来好几单），算法会预先规划好你的路径，然后根据这个路径来给你委派沿路上的商家和目的地。有时候系统会给你派顾客附近的订单，这样在你完成这单之后就能在那附近取到新订单的餐。





●一个常见的系统为外卖员规划的任务路径。其中橙色代表取餐点，绿色代表送餐点。

看似算法已经为骑手预先解决好了邮差问题，但是事实并非如此。太多的意外情况是算法无法预料的。

首先在订单爆满时，算法就无法非常“人性化”地为骑手安排订单，而常常出现需要四处绕路甚至是反方向的情况。

有时算法安排的订单看似顺路，其实却在马路的两侧，而中间隔着长长的栅栏。更多的时候，算法为骑手安排的取餐和送餐顺序并不合理，这就需要骑手自己来解决这个

邮差问题。这也要求骑手对于各个商家和顾客的位置有着相当的熟悉度，否则就只能按照导航来挨个送餐。而导航是一位骑手迈向成熟的最大阻碍。

算法为骑手预留的时长相比于那篇文章诞生时依然在不停地缩短。一个四公里的订单，有时候只有不到四十分钟的时间来送达。在一个理想情况下，四十分钟并不算太短，但是这里有太多阻碍等待骑手去克服，因此骑手需要尽可能地缩短在马路上的时间。这意味着骑手还需要和算法之外的因素对抗。

4

对抗：从交警到电梯

当一位骑手奔波在马路上时，他需要对抗的东西实在是太多了。

首先是交通规则和交警。在大多数城市，电动车的限速在25km/h左右，而如果骑手只按照这个车速来跑的话，绝大多数订单都会超时。在极端的情况下，一位骑手跑一公里可能只需要一分多钟的时间，这意味着超过50km/h的时速。同时，骑手几乎要闯每一个红灯来节省时间，以及随时可能逆行，因为逆行可能意味着节省超过一公里的掉头再掉头的行驶距离。骑手为了满足算法越跑越快，而算法通过学习骑手的表现进一步缩短时长。

为了节省时间，很少有骑手会在下车取餐和拿餐时拔掉电动车的钥匙，这样做只是为了能够在送完一餐后马上出发。同时，骑手也经常临时地将电动车停靠在马路边，这

样做只是为了离某个商家更近。但城管和交警随时都有可能巡逻，如果逮到了违停的电动车就会无情地拖走。而骑手常常会因为商家出餐慢而在店内焦急等待，却对店外的事一无所知。

另外一个骑手需要对抗交警的情况是打伞。电动车是被禁止安装雨伞在车上的，然而在暴雨的时候，如果不打伞，雨衣几乎无法保护骑手和餐食。在雨特别大时，交警会对骑手打伞睁只眼闭只眼，但雨稍微小点之后，一些不通人情的警察就会要求骑手卸下雨伞，有时甚至是强留骑手批评教育。

骑手还需要的对抗的是电梯，尤其是医院的电梯。疫情之后，医院对于送餐的管理更加严苛。非住院或者是经过登记的陪护人员，是无法乘坐电梯上到住院部的。在某些时候这对于外卖骑手来说是一种解脱：他只需要将外卖放在取餐点然后拍照通知取餐就好了。但更多的医院是让骑手将外卖放在电梯里，而点餐的顾客再从电梯里取餐。

在本市最大的一家医院里，骑手首先需要乘1-4号电梯的任意一辆到达五楼（门诊部的顶楼），然后再将餐放到7-11号电梯里的一辆，这些电梯最低只到五楼，负责住院部的运输。然而整座大楼有超过三十层高，每层楼电梯都几乎需要停靠，因为每层楼都会有人取餐。因此这意味着当你运气不好，这将是一段漫长的等待过程。同时电梯还会分单双层，因此很有可能你等来的电梯并不送到顾客的楼层。最悲伤的莫过于两个订单，一个送双层、一个送单层——这意味着双倍的等待时间。

骑手要对抗的甚至还有小区保安。很多小区并不允许外卖员的车辆进入，所以外卖员只能将自己的车停在小区门口步行进入小区。在那些面积很大的小区，有时你送一单

的步行时长就要十分钟，这样的单子被称为“走路单”，是骑手们不太愿意接手的订单类型之一。但是骑手们又有自己的办法——他们总能找到一些小区边界的漏洞，比如跟着小区住户的车子骑进小区，或者是绕到地下停车场的电梯里。小区的保安对外卖员的态度往往趾高气昂，尤其是一些新高端小区的保安，会很不客气地阻拦外卖员骑车进入小区，而这是外卖骑手将餐送到顾客前的最后一场战斗。

外卖员还需要对抗的有糟糕的天气、拖延出餐的商家和傲慢的顾客。但所幸，我遇到的顾客都算得上和善，这其中部分原因也在于我会以很客气的态度同顾客交流，甚至安抚那些性急的顾客。我以零差评结束这一个月的工作，也同时意识到了外卖员其实也是一份情感劳动。

当然情况也有所改观。至少在骑手组织的内部，对于差评和超时会有更加人性化的处理方式。那些不是因为骑手个人原因导致的超时，例如商家出餐慢或者顾客的实际地址与定位不符，骑手一般只要在系统中报备然后让队长把订单转走，队长也很乐意帮助骑手们，因为这对于整个队的绩效有着重要影响。然而有情的是人，无情的是系统。有时候打败一位外卖骑手只需要在一个暴雨天，车上到处塞满餐食的时候从手机里传来的一句：“派单，从XX到XX，请在滴声后回复收到。”



- 骑手为快要超时的订单进行报备。

5

黑话：行业文化

和大多数行业一样，外卖员内部也会形成自己独有的文化，这种行业文化能够帮助骑手们之间感受到彼此紧密的存在，以至于形成一个和谐的共同体——对于骑手来说，他们要对抗太多的东西，因此内部的团结显得如此重要。

骑手很少会抱怨别的骑手乱变道或者闯红灯导致自己减速，因为大家都心知肚明这是为了生活争分夺秒。同样的，外卖员如果在电梯里相遇，也会非常自然地开始攀谈订单和工作，即使他们只是同样穿着工作服的陌生人。这种团结甚至不仅仅存在于一个公司内部，美团、饿了么、顺丰同城、闪送，这些骑手们即使存在隔阂，也都会意识到自己处在同样的环境之下。

最能体现骑手内部这种共同体文化的，莫过于其在语言上的体现。这种行业内的“黑话”，带着一些来自社会较低层的粗犷，但同时也闪烁着劳动者的智慧和狡黠。我在前面提到过，对于那些长距离的订单，骑手的喜爱程度需要分情况讨论。在这里我来对其进行说明。

例如对于一个3公里距离的单子，系统给予的时长可能有两种情况，一种是28分钟，另一种是50分钟。对于前者，这意味在这半小时内骑手很有可能只有时间来完成这一个订单，而这是骑手们所厌恶的，但对于后者来说，这种长距离、长时间的订单叫做“起水单”，因为接下这种订单，在很大程度上就意味着系统会在接下来为骑手派发很多相同方向的订单，因为长距离和长时间都能容纳接收更多订单的空间。

对于“起水单”之后系统派发的相同方向的新订单，骑手们称之为“下儿”，用普通话翻译就是生小孩的意思。一单叫做起水。但水能载舟亦能覆舟，如果它下的儿过多，就叫做“发大水”或者“起洪水”。这种一次性接超多订单的情况就对骑手的熟练度和技术提出了很高的要求：在“发大水”时，骑手的每一步都必须毫无差错，否则就可能迎来连环超时的悲剧。

骑手们对于生育隐喻的喜爱还体现在更多方面：有时候同一户顾客会在多地点单，而这些订单往往会由同一位外卖员来完成，这样的订单就称之为“双胞胎”甚至多胞胎。所以假如你和两个外卖员同乘一辆电梯，你很有可能就会一头雾水地听到以下对话：

“生意怎么样？”

“莫讲了，你看这个，日嘛跑到XXX。”

“还可以嘛，还有四十几分钟，起水了。”

“起个卵，儿都没下一个。”

“哟，来个双胞胎。”

另一个更有意思的黑话是，骑手称自己从哪里到哪里，不是说“到”或者“去”，而是说“飞”甚至“直捣”等词汇，这既是一种对自己超速行驶的调侃，也是一种远征式冒险精神的自娱自乐。

6

共同体：骑手互相协作

对于一个“起水单”是否“下儿”，事实上是一场赌博。一位骑手并不知道系统是否会为他派发足够多的订单。因为长距离的订单往往会超出骑手的取餐范围，这意味着送完这一趟，骑手需要再返回到范围内才能接到新的订单。你可以把它想象成一次远征。如果这次远征骑手并没有携带足够的订单，那么一次往返浪费的双倍的时间对于骑手来说就是亏损的。

既然指望不上系统，骑手之间开始相互协作。

在同一个运营范围内的所有骑手会有一个大群，这个群里每天最热闹的事情是骑手们在群里收转自己的订单。前面提到每位骑手每天有五次转单机会，其中三次是大厅转单，意思是你扔出这个订单等待有缘人将其捡走；还有两次是定向转单，这是点对点的转单，这意味着你和你要转单的骑手要预先在群里达成共识。

你可以把这里想象成一个巨大的订单二手交易市场。一位骑手在群里报出自己的起止方向，然后收同样方向的订单；同样的，对于那些自己不想要的订单，就放在群里等待有人收走。

一些时候你并不能得到自己想要的订单，但更多时候你通过在群里有效地收转订单，就能够组织起来同一个方向的“大水”单，一般这意味着携带至少四个订单的远征。假如你用光了自己的机会，这时候就需要召唤“大哥”——也就是队长来人工转走订单。队长也积极地参与到订单交易过程中，而对其“大哥”的称呼，也算是骑手内部共同体文化的一种体现。





- 在大群里骑手们对订单进行收转。

外卖骑手们通过相互协作来提高彼此的工作效率，同时用黑话来形成自己的共同体文化，这种文化能够反映出外卖员这份职业的社会阶层地位以及其所包含的意识形态，同时也帮助骑手们形成更紧密的团体，来应对更多的困难。

7

后记

做一名外卖骑手，能看到的不仅仅是跟行业有关的事情。

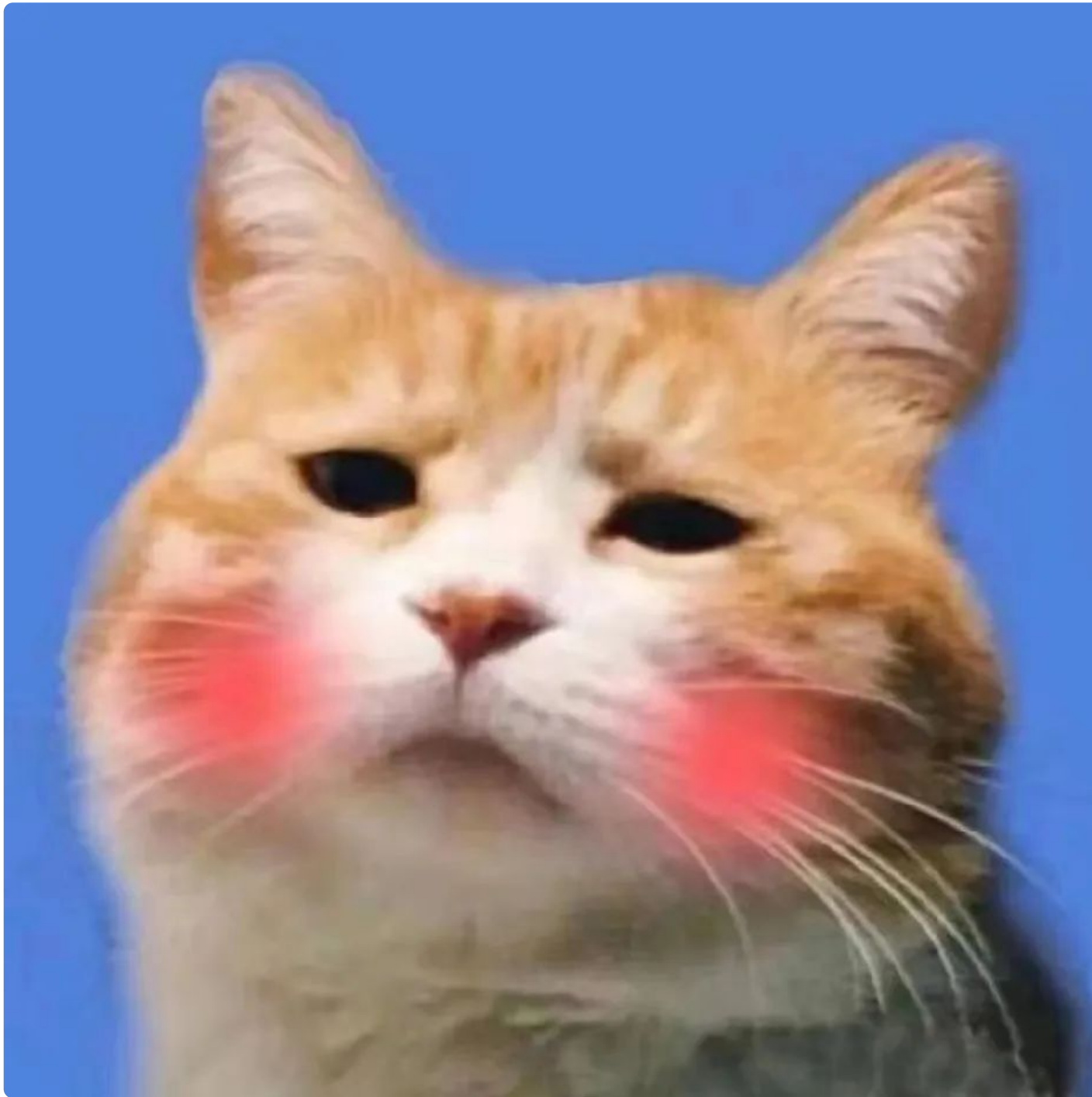
你能看到这个世界的参差。住着带泳池的别墅的女生和最破落居民楼里的宅男点的是同一家的冒菜。你能感受到仅仅只是因为你的服装，许多人就会对你抱有偏见；但同样因为你的服装，人们会对你报以微笑和道谢。同时你也能意识到，在你结束工作以后，家务其实是另外一个重要的劳动内容。而我要感谢我的父母，他们为我解决了很多额外的家务劳动，这也让我对“第二轮班”有了更深的理解。

做一名骑手也意味着自我价值的重新审视。在无止尽地接单、取餐、送餐循环之中，除了一点不断变化的城市带来的新鲜感，更多的则是煎熬和麻痹。同时你也能感受到拥有这些长时间体力劳动职业的人们想要提升自我是一件多么困难的事情——我每天强迫自己只工作八个小时，匀出时间练琴和锻炼，但再也没有力气去翻开一本书。在我结束工作时，我的队长对我说，还是好好学习，找一份好工作。

同时这个行业里还有大量的困境等待人们去探索，例如女性外卖员们。她们其中既有和我一样的大学生，也有有了家庭、孩子的妇女。她们如何平衡家庭和四处奔波的工作？她们如何面对生理上的困难，例如在月经期还需要扛着水爬楼梯？她们如何应对行业和算法的偏见？还有劳动者权利的问题：骑手如果遭遇车祸，平台或者站点是否能够提供稳定的保险保障？算法导致的恶性循环能够得到破除吗？

这是我第一次付出劳动来换取报酬，也是我第一次迈入一个和我自己不同的社会阶层。它带来的体悟和书本并不相同，但最重要的依然是坚持我认为正确的事情：去看、去做超出自己所在阶层和场域的事情，然后不要忘记世界上还有这样一群人在这样活着。

- 这是食通社第 431 篇原创 -



作者

Tom

一个社会学学生，想要研究“不正义与恶”，关注现代性背景下的道德与权力问题。

版权归作者所有，

任何形式转载请通过豆瓣联系作者。

原文首发作者豆瓣日志

点击“阅读原文”可查看

文中图片均由作者提供

排版：锦鸡儿

原标题：《跑了一个月外卖，我发现困住骑手的不只是算法》