



国家市场监督管理总局近期对外发布了修订后的《餐饮服务食品安全操作规范》，其中对网络餐饮及外卖服务作出严格要求。《规范》将自今年10月1日起施行。“外卖”成为关注热点。随着互联网大潮席卷而来，叫外卖已成为我们生活的一部分。真实的外卖世界是个什么样子呢？让我们跟随一位外卖小哥的脚步，看一看他们风驰电掣般的日常。

本报记者 栗强

# 一个送餐员的真实世界

## 快字当头

对于满街飞驰的送餐员，我平时并不在意，因为自己不怎么叫外卖，对他们与时间赛跑的生活，还是在单位附近一家餐馆就餐时才有了解的。在收银台前，他们不停地催促，餐馆的女主管笑盈盈地拿着对讲机给后厨喊话：“两份饺子快一点啊，我们的骑士都着急了。”“外卖骑士”是一个很浪漫的称呼，他们的制服上也真真切切地写着“骑士”二字。

当我约到这期采访嘉宾送餐员小乐时，“对啊，我们都称自己是骑士啊！”他很爽朗地回答，明显看出，他更愿意人们称其为“外卖骑士”。

聊起自己怎么进入这行时，小乐说：“很偶然，当时通过朋友介绍，在网上餐饮外卖平台填写了一些手续，就申请成功了。外卖平台的申请手续并不复杂，只要你有体力，很快给你派单，一单一单地送达，骑士的等级会不断晋升。我注册的网络餐饮外卖平台骑士分五个等级，从一级到五级。”

记者问，一级骑士和最高级骑士相比，是不是最高级的送餐更快啊？“没有没有，不是这回事，一级骑士的话，平台并不会给你派那么多单，而高级骑士会是主力军，他们接单比较多，配送的区域也更稳定。这样讲吧，骑士都守着固定的区域，比如我在北国商圈，你在万达商圈，平台都是就近派单，通常都是顺路，每单之间不会相距太远。即使赶上一单在东，一单在西，两者之间距离也不会超过两公里。外卖和去饭店吃饭的最大区别就是快啊，通常在平台叫了外卖，最多一个小时，一般40分钟就能送到客户手里。”小乐说。

小乐介绍，送餐时间从送餐员接单就开始计算了，叮，你上线了，平台看到你了，单子马上就来，接单后，就得快速赶到取餐地点，有的是对外餐馆，有的是专做外卖的小餐馆。后面可就真是一段和时间赛跑之旅了。

哦，难怪我每次去餐馆总会看到收银台前外卖骑士焦急催餐的场景。“计时从接单时间就开始了。我们挣的是送餐费，超时的话就完了。”小乐说。那大饭店既要接待进店的客人，又要做外卖，那怎么解决啊？“大饭店就是慢，他们做菜有固定的工序，在饭点上，店里有客人，还要应付外卖订餐，接到这样的单子只有耐心等待了。所以，很多骑士更愿意接那些专门做外卖的店，平台上这些店很多，他们折扣多，价格便宜，比如有家新店开张，推出9.9元的套餐促销，瞬间就会被抢光了。这些单子是外卖的大宗。”小乐说。



赶时间归赶时间，但不能交通违规。



都市里飞驰而过的送餐员。

## 路上的风险

小乐说，外卖生意最好的两个阶段是夏天中午和冬天中午，一个是天特别热，一个是天特别冷，人们都懒得出门，顺便叫个外卖。忙的时候，上午11点就出家门了，会一直送到下午3点多，那种忙碌真有种戎马倥偬、风驰电掣的感觉。也是啊，骑着电动车的骑士穿行在城市的街街小巷，一单一单地送达，没准真能找到古代骑士那种驰骋的浪漫感觉。“是的，很爽。接的单子越多，里程越远，领取费用就越高。我们很多人把这个当成自己的工作。据我了解，有人最多时每月可以挣到8000块，平均工资大概在3000到4000块之间吧。”小乐介绍。

日头最烈时不能停，天寒地冻时不能停，送餐员的辛苦可想而知。送餐员最担心的事情是什么？记者问。

“送餐途中车子坏了，或者遭遇车祸，那是最糟糕的。这也是每次出门前家人反复嘱咐我的。人们叫外卖就是图一个快，你看，很多外卖骑士骑得飞快，他们都在赶时间，有时会逆行，有时忙中出错跟人撞车了。这些我都不会做，那样太危险了。送外卖途中听歌？这几乎不可能啊，我刚开始送外卖时戴着耳机听歌，一下子就撞到树上了。你明白吗？当你接到单子后就等于处于一种类似直播的状态，整个人是绷着的，要在最短的时间内将外卖送到客户手里。”小乐说。

至于有时因为路上超时送餐费被扣的情况，年轻的小乐倒是很看得开，最多把送餐费扣光而已。即使如此，送餐员普遍遭遇的痛苦状况，他可一样都不少。小乐说：“第一个是怕差评啊。最怕的情况是，你按点把餐送到了，打客户电话他不接，再打一遍还是无人接听，这时就慌得不行，按取消送餐吧不甘心，继续等吧又很焦虑，反正整个人特别纠结。你真取消了订单，他给你个差评，平台还会另外罚扣。这种情况，有时在大学生校园会碰到，他本来说好的时间，可能有别的事走开了，你就很被动。第二个怕偷餐。我给写字楼送餐时碰到过几回，写字楼很高啊，你上楼送餐时，电动车只能停在楼下，结果回来时，发现餐被人偷了，有的人专门偷饮料，像可乐、雪碧、芬达什么的，顺手一抄就拿走了。碰到这种情况只能自己赔餐了。”



风雨无阻



休息片刻

## 客户至上理念

采访临近结束时，小乐给记者分享了一个温馨的细节，他每次出门，家人都嘱咐他带些现金，以备应急之需。“我刚开始送外卖时，有一次车子把人家两个暖瓶撞坏了，当场就赔人钱。我们毕竟是做服务行业，对客户，对路上的人，都要有好的态度。遇到特殊状况时，你最好不要跟人发生争执，纠缠起来是很麻烦的。”小乐说。

小乐给记者说了一件令他感觉很痛心的事：有一次，一个外卖小哥在穿过马路时与人发生碰撞，本来是双方车子擦了一下，没什么大事，结果两人一语不合，争执起来，打了起来，对方很凶，一脚把车子踹翻了，然后骑上电摩飞奔而去。箱子上的外卖散落一地，又是在冬夜，唉，哥们儿这一趟损失可大了。

所以很多时候，出现特殊状况时，小乐都是选择和为贵，他借此也希望大家理解外卖送餐的不易，“外卖箱子里面盛满了还好，如果只有一单两单，我基本上骑过一条街都要看看外卖洒出来没有。叫外卖最多的是写字楼里的白领，他们点的餐，汤汤水水很齐全。作为一名送餐员，将外卖安全送达是基本责任。所以，每次我都特别小心，那种心情啊，你可理解？”

生活从周末开始

本期主打  
周末

BOZD

BOZD

03

本版主编/崔中波 美编/吕攀峰  
2018年9月30日/星期五