

蓝骑士智囊团参与平台规则制定

饿了么升级骑士保障体系,五维度提升骑士体验

做外卖骑手才两年的刘宏宽,最近的心情是既兴奋也有点“小紧张”。刚刚通过饿了么的大区推选、总部面试后成为一名蓝骑士智囊团成员的他,以后既要反映外卖配送员同僚们的诉求,也要站在平台长远发展的角度思考问题,让双方都能共同进步。

相比之下,同是首批蓝骑士10人智囊团成员之一的梁磊就比较“淡定”了。做了5年多蓝骑士,去年还被提拔为优选小队长,梁磊平时就会不断和自己带的30人团队交流分享,现在加入蓝骑士智囊团,可以随时向公司反馈日常交流所得的相关问题和建议,他开心之余也多了份责任感。

记者从饿了么方面了解到,今年11月以来,包括刘宏宽、梁磊、李森等10名蓝骑士收到饿了么智囊团聘书,成为创始成员。他们将对涉及骑士工作的产品功能和规则进行测试反馈,参与优化产品和规则。

而蓝骑士智囊团则是饿了么今年在畅通沟通机制、优化规则设置、增加福利物资、完善健康保障和拓宽职业发展五个维度上持续升级、改进骑士保障体系的其中一项创新举措。就在上周五,饿了么还宣布试点智能头盔、匹配灵活配送时间、扩宽骑士晋升通路,并将投入1200万元为骑士家人提供大病帮扶金。

让“沟通多一点、规则暖一点、健康多一点、福利广一点、技能强一点”,是饿了么今年在骑士权益保障上做出的一些改变,未来要做的事还有很多很多。如饿了么副总裁刘歆杨所说,“把骑士保障和社会责任放在第一位,是我们所坚持的方向。”

■新快报记者 郑志辉



■蓝骑士智囊团成员向骑士们收集工作问题。

1 沟通从聆听开始

梁磊早在2016年9月就加入了饿了么专送,在此之前他做过“老板”,可惜生意失败了还赔了不少钱。加入饿了么后17年开始做众包骑士,欠的钱现在已基本还清。去年还被提拔为优选小队长,有了自己30人左右的团队。

做了5年多蓝骑士,梁磊最大的感受是“亲眼看着平台在一点点变好”:

“比如公司现在会不定期发放一些保障物资,夏天有冰袖、防晒衣、藿香正气水等防暑物品,冬天有挡风被、把套、护膝、脖套等保暖物资,都是免费发的,每个骑手都有。平台派单也从一开始手动抢单变成了自动派单,自动派单不用再一直盯着手机,有更多的时间可以坐下看会视频,跟家人朋友打个电话,也不用担心会没单送了。”

梁磊说,不要小看这些事情,很多都是平台主动为骑士设身处地想到的,并且都是实打实用得上,还有一些是平台持续跟骑士们沟通反馈后的改进。

在个人的话,梁磊在被提拔为优选小队长之后,刚开始还不太适应跑单同

时带领团队,但公司基本每周做一次培训,也学会了很多管理技巧。

骑士权益保障是一个系统性、长期性的工程,饿了么对此有清楚认识,并且一直在改进、完善。2021年,饿了么成立骑士运营部,工作内容就是围绕骑士权益制定长期主义的目标和业务策略,建立组织机制保障,而核心工作指标只有一个——骑士满意度。

据了解,为了更好聆听骑士痛点,骑士运营部打造了多种形式的沟通机制,其中圆桌会已举办近100场,和超过2400位骑士面对面交流。针对骑士反馈的问题,饿了么设置了专门的工作组推进,定期公开优化进展。目前已在商户出餐慢、联系不上用户、异常报备流程、超重订单补贴、取餐柜铺设等场景做了持续改进,并上线恶劣天气下的骑士分层保护体系。

骑士运营部为更好聆听推出的另一创新举措,就是从全国招募蓝骑士智囊团,对平台产品功能和规则设置进行测试反馈,给到最真实的体验和吐槽,并参与产品和规则优化。

3 多举措升级骑士保障体系

除了沟通交流机制的创新,饿了么还在积极探索“线上线下共治”的安全保障。

根据12月17日“第四届蓝骑士节”上饿了么发布的最新消息,在线上,饿了么为复杂配送场景提供更加灵活的配送时间,例如暴雨、道路临时管制、商户出餐慢等情况时。骑士也可以通过人工主动报备的方式,申请匹配灵活配送时间。

在线下,饿了么正在试点推广智能头盔。智能头盔直接与手机连接,避免骑行时接打电话引起安全隐患,头盔还内置感应指示灯,可根据刹车、光线过暗等情况自动闪烁,起到警示作用。

若骑士配偶、子女、父母遇到重大疾病,可以向“蓝骑士基金”申请每年2万元—5万元的帮扶金。低保户骑士的子女在教育阶段全程可申请助学金,每人每学期600元—5000元。“蓝骑士基金”计划一年投入1200万元,上线四个月已为近百位骑士家人提供援助。

4 拓宽职业通道 每年晋升上千骑士

在骑手个人成长方面,饿了么正与物流合作商一起面向骑士开放站长、服务商管理岗等晋升岗位。除了岗位晋升,还提供更丰富的职业路径,比如培训专员、带教师、配送体验官等。

在各地人社部门的指导下,饿了么正在全国推广“网约配送员”新业态职业技能提升培训。在上海、无锡、武汉、黄石、宜昌,已经有10203名骑士报名参加。课程包含配送异常处理、餐箱清洁消毒等,既有线上教学,又有带教实操课,培训通过后还可以领取政府专项补贴。

“骑士权益保障是一个系统性、长期性的工程,我们会拿出持续改善的决心,积极承担更大的责任。”饿了么副总裁刘歆杨表示。

2 既是规则的接受者,也是参与者和制定者

“经过面试甄选,祝贺您被选聘为饿了么蓝骑士智囊团成员,期待您持续为蓝骑士仗义执言,为平台建言献策”。11月,在刘宏宽收到这份特殊的聘书后,他就成了自己的跑单小队和周围同事们的“红人”,大家会经常向刘宏宽反馈问题,他也会和小队成员们一起讨论工作优化建议。

“许多骑士兄弟文化程度并不高,异常订单报备的操作流程太复杂了看不懂。”“商户出餐慢虽然可以申请延长配送时间,但只是单笔订单的处理,而一个商户出餐慢,将影响到我们手中后面所有的订单,有没有批量解决办法?”……

截至目前,智囊团成员已经反馈了

14条产品建议。饿了么和蓝骑士智囊团成员组建了专门的工作群,可以实时在线上反馈问题。此外,每两周还举办产品交流日活动,智囊团成员带着骑士们的问题,与平台产品、运营、规则等员工进行深入交流。交流日现场,会有工作人员对反馈问题进行梳理,按照问题类别、问题紧急程度以及属于长线或短线问题,确定改进节奏。

比如,部分骑士反馈往年春节跑单活动耗时几个月,周期太长。平台调查了解后,适度缩短了今年年底活动总天数,并增加多个短周期活动。既有长线奖励,又有短线奖励,确保补贴力度不变。

饿了么骑士运营部负责人陈艳霞说:“我们正努力建立高效、真实贴近骑

士工作场景的业务策略。骑士们不仅是平台规则的被动接受者,也是参与者和制定者。”

梁磊对此深有感受,“很多规则都(跟最初时候)很不一样了。最初的一些规则并不太实用,都是后来大家集思广益,不停收集建议后慢慢修改得来的。”

而在刘宏宽看来,智囊团成员是联系平台和骑士之间的一个桥梁,可以更好结合平台和骑士立场来看待问题。自己会比较倾向于用一个更中立的立场来发现问题、提出建议。如果一味地满足骑士或者平台任何一方诉求,都不利于实现整体骑士收益和骑士体验的提升。

