

# 软硬兼施守护升级,为骑手配送保驾护航

随着互联网和通讯业的飞速发展,正在促使外卖市场蓬勃发展,外卖已成为生活中不可或缺的一部分,大街上随处可见戴着头盔、骑着电瓶车,风驰电掣穿梭在大街小巷上的“小黄衣”“小蓝衣”。近年来伴随着因外卖送餐而引起的交通事故屡见报端,无数个关乎骑手安全困境的话题成了人们关注的重点。

■新快报记者 陈学东



■智能头盔能与手机相连,骑手在送餐时可以直接通过语音指令处理订单信息。



■头部企业美团外卖和饿了么坚持软件升级、硬件施力,在骑手安全保障方面双管齐下。

## 安全守护升级,为骑手配送保驾护航

“送外卖就是与死神赛跑,和交警较劲,和红灯做朋友。”去年在朋友圈刷屏的一篇名为《外卖骑手,困在系统里》的文章中,谈起自己的职业感受,有位外卖小哥这样无奈地感慨。

如果说他们的悲喜交集构成了时代潮流起伏颠簸的缩影,那么在数字化、智能化的浪潮下,改变同样正悄然发生。在骑手安全守护层面,头部企业美团外卖和饿了么坚持软件升级、硬件施力,在骑手安全保障方面双管齐下。

例如美团已上线骑手App安全中心功能,安全中心聚合了各项与骑手日常跑单息息相关的安全保障措施,涵盖恶劣天气预警、骑手保险状态查询、安全知识、紧急联系人、紧急报案等功能。饿了么则探索“线上线下载”的骑士安全守护体系,在线上安全保障方面,将推出不采用最短配送时效、复杂场景匹配灵活配送时间、预估风险前置调整订单分配等。

而在硬件上,最亮眼的是给骑手配上智能头盔。美团的智能头盔有戴盔检测、自感应尾灯、蓝牙耳机、麦克风等功能。蓝牙耳机加语音交互功能能够通过

语音与系统联动,降低骑手在配送过程中操作手机的频次,有效减少由分心骑行所引发的交通安全隐患。智能头盔还重点优化了动态监测功能,能够监测骑手头盔佩戴情况、骑行轨迹、时速等参数,以实现骑手的及时预警提示,为骑手提供更为有效的安全保障。

饿了么的智能头盔能与手机相连,骑手在送餐时可以直接通过语音指令处理订单信息,例如在接到用户电话时使用头盔内置话筒与之进行交流,这样不仅可以节约时间,还能有效避免在骑行时因接电话而引发的安全隐患。

除此之外,这款智能头盔镜片还增强了抗刮、抗雾等性能,头盔内部还设置了感应指示灯,可根据刹车、光线过暗等情况自动闪烁,以此起到警示作用。

可以想象,倘若这样的智能头盔能够大范围普及应用,那么它或许会成为外卖小哥在工作中的最好帮手。

## 与时间赛跑的重担落在科技上

如上文提及的,外卖就是与时间赛跑。无人机送外卖、无人车送快递、无人智能取餐柜……随着多方玩家持续烧钱

加码,如今无人配送火爆风口下可谓是巨头搅动。

今年7月,美团宣布首个城市低空物流运营示范中心落地上海,这意味着无人机15分钟送货上门将成为现实;今年10月京东物流宣布与江苏省常熟市合作,建设首个“无人配送城”……

看着一辆辆无人车、一架架无人机“上路”,有不少人担心,未来的人力骑手们会不会因此失业?“无人机器更多是作为人力补充的角色存在,外卖小哥不仅不会失业,而且外卖行业的扩张状态还会增加对于骑手的需求量。”就像一位业内人士所言,答案是否定的。无人机配送流程中,首先第一步是外卖员去店里取货,然后将它送到无人机起飞机场,这个过程最重要的一步就是由外卖小哥完成的。从这点来说,外卖小哥与无人机器是“合作”的关系。其次,无人机在写字楼的门禁、刷卡,以及公司内找部门,这些的实现是需要难度的。反而是外卖小哥对这种复杂情况都可以配送。

根据美团团队做过的统计来看,外卖骑手送餐到写字楼、酒店等难以找到精准定位的目的地时,上楼找到用户或是电话请用户下楼,平均的等待时间都需要5到10分钟。

倘若有无人智能取餐柜的存在,外卖小哥则只需花半分钟把餐盒放进智能取餐柜即可去往下一个目的地。由此看来,无人机器的加入不仅可以大大提高骑手的配送效率,而且对于一些类似复杂路况、恶劣天气等极端情况,无人机器也可以成为人力的有效补充。

解放双手,是人类对于未来的终极想象。从能够语音操作的智能头盔到能够协同配送的无人机、无人车……或许这些智能化工具的出现也道出了一个事实,如今与时间竞速的重担落在了科技上。

## 2021,有爱有担当

### 大企业有大担当

在数字经济大潮中,大批国有企业和知名大型企业集团,主动将“数字化”“智能化”融入生产、管理、营销、产业协作等各个方面,运用新技术、新手段、新理念,开启线上“云模式”,有效提高了运营效率,探索出新的产业发展机会。

例如蚂蚁集团,持续奉行用科技让普通人和小企业享受平等的金融和生活服务的企业发展战略。2021年收官之际,它们又为千百万长期面临信用难题的中小企业送上一份特别“礼物”。12月16日,全国首个中小企业数字化立信平台正式亮相,该平台由蚂蚁集团旗下的芝麻信用推出,超400万中小企业成为平台的首批入驻者。在这个平台上,小企业主们可以一站式查看企业在工商、司法等方面的公开信息,还可以进一步填充有价值的企业信息,完成对自身的信息管理、信用管理。通过“信用数字化”,这些中小企业从“临时”“被动”接受信用调查,转变为“信用有准备”,从而实现“信用有价值”,让更多人看见它们,相信它们。

### 新电商、新榜样

电子商务作为一种全新的商业模式,是我国战略性新兴产业的重要组成部分,也为提高民众生活水平作出了巨大贡献。近年来,随着线上消费的升级发展,社区团购、拼购加速、直播营销等新型电商正在快速兴起。这些新电商在新型供应链上的社会责任榜样引领作用,同样越来越引起各方的关注和学习。

党的十九大报告提出乡村振兴战略,并强调必须始终把解决好“三农”问题作为全党工作重中之重。在这方面,“腿上有泥”的拼多多探索出了一条兼具企业价值和社会价值的助农新道路,也为社会型企业提供了一个振兴乡村、发展农业的样板。

2021年以来,拼多多在以“拼购+产地直发”模式加速推动“真香”农货上行的过程中,扶持重点逐渐转向了优质农货,包括地理标志农产品、品牌农产品、精深加工农产品等,成效斐然。

唯品会在履行社会责任、“用力办实事”方面的秘诀在于,“坚持党管互联网原则,立足特卖电商主业从最突出的问题抓起,从最现实的利益出发,用心用情用力办实事解难题,增强员工的获得感

幸福感安全感”。

### 爱,就是保障、保护

企业履行社会责任的内容和形式,既可以是提供就业机会,资助公益事业,保护生态环境,支持社会保障体系,还包括妥善处理与股东、媒体、社区、政府、交易伙伴、消费者等特定对象的社会关系的建立与发展。

在日前的游戏产业年会上,围绕“如何更好地让游戏承担起时代责任”这一议题,王怡结合网易自身实践从三个角度进行了分享:将游戏在技术、模式上的创新,真正作用于中国文化的传承与创新;让游戏在技术、模式上的发展红利,真正转化成能让社会共享的红利;呵护年轻群体,在游戏中始终坚守未成年人保护的底线。

而饿了么近年来一直在积极探索的,是外卖骑手们的“线上线下载”的安全保障。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。在线下,饿了么正在试点推广智能头盔,其可根据刹车、光线过暗等情况自动闪烁,起到警示作用。

■新快报记者 郑志辉