

外卖骑手的时间被谁“偷”走了？

平台“偷时间”系谣言，但计时规则挤压配送时长、收入下降成真问题

羊城晚报记者 罗清晓 实习生 符译丹

“1分钟不等于60秒？”近日，一则外卖骑手实测视频引发热议。有骑手称，淘宝闪购App倒计时“1分钟”仅相当于现实42秒，质疑平台“偷时间”。1月9日，该视频被查系网民李某某为博取流量恶意剪辑造假，其已被依法行政处罚。记者随后以兼职骑手身份进行实地测试，未发现平台存在系统性“偷时间”行为。但骑手的时间焦虑真实存在。

记者调查发现，当前主流平台普遍采用“总时长一口价”计时规则，从派单开始，商家出餐、骑手取餐与配送全程共用一个倒计时。部分商家出餐耗时超过20分钟，而整单时限往往仅25分钟左右，导致骑手实际可用于配送的时间仅剩短短几分钟。他们呼吁：取餐与配送时间应分开计算，至少让骑手只对自己能控制的部分负责。



AI制图

记者实测：未发现平台“偷时间”

网传的实测视频显示，时间被压缩了整整18秒，误差幅度高达30%。按此比例推算，一份标称20分钟的配送订单，骑手实际可用的时间可能不足14分钟。不少骑手对此提出质疑，认为平台可能通过加速计时制造“心理紧迫感”，变相逼迫骑手超负荷运转。网友指出，这被压缩的十几秒，往往是骑手在路口观察、爬楼喘息或避让车辆的关键缓冲期，时间一再收紧，安全风险随之上升。1月9日，据媒体报道，该说法被查证为谣言。经查，网民李某某为博取流量关注，通过恶意剪辑、加速视频等手段编造虚假信息，并在社交平台散布，误导公众认知。淘宝闪购已报

案，目前李某某已被依法行政处罚。为了验证“平台是否偷时间”，1月9日，记者在“蜂鸟众包”App注册账号，以兼职骑手身份接入淘宝闪购配送系统，并进行了一次实地计时测试。在完成到店取货、点击“确认到店”后，系统显示剩余配送时间为16分钟。当界面跳转至“剩余15分钟”的瞬间，记者立即用另一部手机启动秒表；待系统时间跳至“剩余14分钟”的那一刻，记者随即停止计时。结果显示，这一分钟倒计时实际耗时58秒。考虑到手动操作存在一两秒的反应延迟，该误差完全处于合理范围内。本次实测未发现平台存在系统性“偷时间”的证据。

平台辟谣：偷时间视频造假

记者随机采访了多名来自不同平台的外卖骑手。大部分骑手表示，平时并未过多关注平台是否存在“偷时间”的问题。“没太注意，我接单时手机基本都是息屏状态。”淘宝闪购骑手王磊说。

尽管淘宝闪购平台已辟谣，称所谓“1分钟只有42秒”系视频造假，但部分骑手仍存疑虑。记者注意到，骑手端App仅在剩余5分钟时才开始显示具体秒数，此前的倒计时期间不显示精确时间。有骑手在社交平台留言：“45分钟的骑手，最后显示只用了39分钟，但中间那段你看不到秒数，是不是‘偷’了也不知道。”还有人猜测：“是不是后台监测到你不动就不计时，一移动才开始走？”

这些疑问的背后，其实指向一个更根本的问题，平台配送计时规则缺乏分段与透明度。记者体验和采访发现，当前主流平台普遍采用“总时长一口价”模式，即从系统派单开始，就启动一个包含商家出餐、骑手取餐和最终送达的统一倒计时。例如，一单标称25分钟，这25分钟里既包括商家做餐的时间，也包括骑手送餐、爬楼、堵车等所有环节。但系统并不会区分“哪一段由谁负责”。

骑手焦虑：单价下降、时间收紧

近年来，外卖骑手数量持续增长。美团财报显示，其骑手人数从2020年的470万增至2023年的745万；饿了么活跃骑手超400万，京东外卖等新平台也在扩招。全国至少有1200万骑手在争抢有限的订单。与此同时，配送时限却不断收紧。有关调研数据显示，外卖3公里配送时间已从2016年的60分钟压缩至2018年的39分钟，此后仍在进一步缩短。

“说到底，还是单价的问题。”王磊回忆，2020年刚入行时，一单平均能拿8元，如今则稳定在约6元。3年间每单少了2元。“跑的人多了，单子没增加，大家分到的就少了。”收入因此被单价下降和人均派单量减少双重挤压。时间紧张也进一步拉低了配送效率。“我都觉得时间不够用。”淘宝闪购骑手徐彪说，一单从出餐到送达，最起码要45分钟才合理，但现实中，大多数订单限时仅二三十分钟。

另一名骑手李明算了一笔账：过去时间充裕时，一小时能送七八单；现在时间太紧，最多只能跑三四单。更麻烦的是商家出餐慢：“有些店卡

餐，等十几分钟都做不出来。我们到了拿不到餐，倒计时还在走，心里特别急。”

一旦等餐耗时过长，剩下的配送时间根本不够用。问题的根源正是，计时不分阶段，责任却全由骑手承担。李明表示：“比如给26分钟，但它不分取餐时间和配送时间，直接给你一个总时长，让你在段时间内完成所有工作。”这种“一刀切”的设计，没有考虑取餐等待的不确定性，几乎不给骑手缓冲空间。

这一情况在黑猫投诉等平台上也被大量反映：系统往往在商家还未出餐时就派单，倒计时随即开始。有些商家出餐就要20分钟以上，而整单总时长仅25分钟左右，骑手实际可用于配送的时间可能只剩几分钟。同时，平台对商场找路、小区爬楼、交通拥堵等现实困难，也没有额外时间补偿。

由于时间压力大、收入受影响，骑手与商家因等餐问题频繁发生冲突。他们的诉求很直接：要么等商家出餐后再派单，要么将取餐时间和配送时间分开计算，至少让骑手只对自己能控制的部分负责。

文/图 羊城晚报记者 李婷婷

谁说“天下没有免费午餐”？在佛山禅城新安街97号的“爱助食堂”就有。

进入1月，岭南凉风习习。但是，上午11时左右，寒风掠过新安街的青砖瓦房，总会裹着饭菜香“温暖”整个巷弄。此时，爱助食堂的铁闸门刚拉开半扇，等候领取免费午餐的人群便沿巷口有序排开，其中既有拄杖慢行的长者，也有需特殊照顾的人士，他们的寒暄声为这处老街区增添了一丝热闹。

爱助食堂于2022年开始运营，至今的3年时光里已送出5.5万份免费热餐。从这里漫出的袅袅烟火，也悄然温暖着整座城市。



位于佛山禅城新安街97号的爱助食堂

佛山禅城“爱助食堂”运营3年已为社区长者和特殊群体提供5.5万份热餐

免费午餐，这里真的有

记者 手记

爱心烹出免费午餐

“周伯伯来啦？”1月8日11时许，爱助食堂的志愿者们笑着与77岁独居老人周信禧打招呼。老人颌首应答，径直走向餐桌，与邻座街坊唠起了家常。片刻后，热气腾腾的三菜一汤便端上桌来。

爱助食堂的烟火气，从清晨8时半便开始悄然升腾。厨师红姐、大姐（均为化名）准时到岗，洗菜、切配、煲汤、蒸饭，一套流程在1000多个日夜中反复打磨，从未有一日间断。“每天换着花样搭配菜品，兼顾营养与口感，老人们吃得香，我们心里就踏实。”先姐一边擦着碗筷，一边笑着说。

上午10时许，食堂招募的几名志愿者也陆续抵达。摆桌椅、整理物资，他们做好分工后马上投入工作，有条不紊。

不一会儿，食堂迎来了前来捐款捐物的市民。“这些是新鲜食材，你们收下，我们就不打扰了。”不用问名字，能为老人们出点力，就很开心了。“……他们放下物资便匆匆离去。

爱助食堂项目运营者伍敏儿表示，爱助食堂运营至今，得到很多爱心人士的帮助。有人通过微信匿名捐款，不求回报；有人骑电动车送来油蔬菜，放下便悄然离去；有人主动上门帮忙，分担洗菜切配、派饭打扫的繁杂工作，用行动传递温情。

对于这些默默的善举，立在食堂门口的小黑板都一一记下。“程女士捐款200元”“刘先生捐赠番茄、白菜”……伍敏儿说：“每日公示捐赠信息，就是希望大家知晓，自己的一份心意，真能化作老人餐桌上的一餐热饭。”

据介绍，爱助食堂运营初期，日均供餐量十几二十余份，还时常因日常开销陷入困境。如今，随着口碑逐渐传开，爱心不断汇聚，食堂日均供餐量稳定在80份左右，已累计送出5.5万份。

一餐温饭藏着心安

8日，记者走进爱助食堂时，一股暖意扑面而来。长者们正围坐在一起用餐，有说有笑。

“不光吃得香，还能和老伙计们唠唠嗑，比独自在家冷清强太多了。”一位就餐的长者竖起大拇指，对食堂满是称赞。

吴伯伯和叶婆婆当天也在爱助食堂就餐，他们认为爱助食堂提供的免费午餐味道好、软嫩可口，非常适合老人家。

“食堂除了提供堂食服务外，每天还会为3户特殊家庭上门送餐。”伍敏儿介绍。

爱助食堂至今已运营3年。这间由破旧老宅改造而成的食堂虽然只有60平方米，但却是周边长者的爱心港湾。

佛山市爱助会副会长、爱助食堂项目发起人邹景禧回忆，2018年开展社区调研时发现，位于老城区的新安街，高龄、独居、孤寡老人较为集中，“买菜做饭不便、独自用餐冷清”成为普遍问题。为解决这些问题，爱助食堂应运而生，于2022年开始运营。

“明日有义剪活动。”如今的爱助食堂不仅成为社区长者免费用餐的地方，还延伸提供其他爱心活动。比如，这则写在食堂外一块小黑板上的信息，是爱助食堂的例牌活动——每月第一个周末开展义剪活动。

据介绍，爱助食堂所在的鸺岗社区目前已积极对接企业资源，全力为食堂争取更多支持；社会各界爱心人士也纷纷加入，凝聚起强大的公益合力，让这份善意得以持续传递。

善意激起更多回响

爱助食堂汇聚温暖，也传递温暖。在这里，善意激起了更多回响。经常在此用餐的老人周信禧，平时会拿出自己曾是高压电工的看家本领，免费为食堂检修电器、水电开关。周边居民有需求时，他也随时随到、上门相助。

“从前独自守着空屋，日子平淡无盼。如今在这里既能吃饱，又能尽己所能帮忙，还结识了一群老街坊，内心满是富足。”周信禧说。

此外，爱助食堂还成为一间暖心驿站，为环卫工人、快递小哥、外卖骑手等有需要的人群提供休息歇脚、饮用水补给、应急药品、休闲阅读等服务，让暖意覆盖更多需要帮助的人。

“现在，食堂每日有序运转，我们希望能有更多的空间可以接纳更多有需要的人群，让大家在这里感受到温暖。”邹景禧透露，计划进一步扩充新安街的店面，同时在禅城选定了分店地址，面积达100多平方米，并考虑在食堂开展健康讲座，让更多长者既能安心用餐，又能丰富社交生活。

当一间小食堂成为社区的“公共客厅”，当善意在邻里间流转传递，这座城市的温度便有了最生动的注解。放眼更远的未来，邹景禧满怀期许地说：“未来，希望在佛山范围内开到四五家，让这份烟火暖意蔓延至更多街巷。”



食堂工作人员正在搬运物资

广州白云首家新业态职工饭堂投入运营

一荤两素饭管饱，外卖员5元吃上暖心餐

羊城晚报讯 记者徐伟伦，通讯员何思欣、林安如、曾伟敏摄影报道：5元一餐，管饱。在广州市白云区，一家新业态职工饭堂凭借“平价惠民、安全放心”的特色，受到外卖骑手、快递员、网约车司机等的追捧。

日前，广州市白云区总工会在黄石街道打造的首家新业态职工饭堂投入运营。该饭堂创新采用“智慧补贴”模式，依托“广州工会”小程序向身份认证后的新业态群体定向发放10元专属代金券，新业态群体使用后仅需支付5元，即可享受“1荤2素1汤+主食”的营养套餐，较周边市场价低30%以上。

1月9日中午，记者在饭堂遇见了前来用餐的外卖骑手阿强。“5元一次的午餐经济实惠，吃不够还能继续加饭。”阿强指着盘中的饭菜说，“以往跑外卖到午高峰结束，经常吃饭不准时，现在这个饭堂开了之后，每天都有一个固定的时间过来吃饭。”

定、流动性强所带来的“就餐难、就餐贵”的现实困境，黄石街党工委统筹协调各部门，精准发力打造暖“新”饭堂。

记者了解到，该饭堂由知名餐饮企业专业化运营，依托成熟中央厨房供应链与标准化食安管理体系，每日供应10余种荤素搭配、营养均衡的家常菜品。饭堂还根据新业态人员工作时间的特性优化服务模式，将就餐时段调整为9时至19时，增设两个便捷打包窗口。目前日均服务新业态劳动者超80人次。

除了实惠美味的饭菜以外，白云区新业态职工饭堂还配套设立手机充电插座3个、免费饮水点3处、急救药箱等应急便民设施，并开设可容纳50人的临时休息区，满足新业态群体日常工作与休憩需求。

另外，在饭堂旁边的快递小哥驿站，还设有图书角，这里也可满足新业态群体就餐休息、阅读学习、参与活动、寻求帮助等一站式需求。



1月9日中午，多名外卖员在白云区新业态职工饭堂用餐