

羊城晚报记者以外卖骑手身份,实探无锡如何破解外卖时效与交通安全矛盾

等红灯时间还给骑手 专用电摩为配送提速

文/图 羊城晚报记者 罗清晓 王隼杰

把等红灯的时间还给骑手,并让有更高速度需求的骑手合法骑上专用电动摩托车送外卖。

在无锡,这两项尝试正在同时展开。8月17日起,无锡施行外卖骑手“红灯停表”措施,全市4253个信号灯路口与美团配送平台数据打通,骑手等红灯的时间可相应顺延至配送时限。与此同时,一批印有“无锡外卖”字样的黄色专用电动摩托车正陆续上路,以最高70公里的时速满足部分骑手的需求。

这些变化究竟能给骑手省下多少时间?能否缓解他们的车速焦虑?羊城晚报记者走进无锡实地探访,并在当地租下一辆合规电动自行车,以众包骑手身份进行了跑单实测。



记者实测等红灯时,外卖App显示的“延时”页面

记者实测: “红灯停表”一单抢回55秒

记者在无锡租下的电动自行车限速25公里/小时,第一次以众包骑手身份送餐时,看着手机上配送倒计时不断缩减,确实很焦急。

记者首先使用的美团众包App尚未更新“红灯停表”功能。其中一个订单,导航显示需要过7个红绿灯路口,但因记者走错一个路口,变成了8个。过程中,记者4次停车等红灯,累计耗时约4分钟,最长的一次等了90秒。

当时盯着90秒红灯倒计时,记者反复查看手机上的配送剩余时间,心里真的闪过一个念头:干脆冲过去?

吞噬时间的,远不止红灯。在高铁站附近取餐时,电动自行车只能停在外围,记者光是找商家就花了好几分钟。随着屏幕上的倒计时一点点缩减,记者看配送时间的频率越来越高。最终,这一单还是超时了。

走错路、等红灯、停车、找店,还有采访中骑手们常提到的“商家卡餐”……这些零碎的时间损耗叠加在一起,让原本不起眼的一两分钟变得格外难熬。通过几次配送,记者亲身体会到,骑手口中的“抢时间”是如何被逼出来的。

随后,记者更新了美团众包App,再次上线接单。遇到红灯时,记者刚刚把车辆停稳,App页面便弹出提示:正在记录等灯时长。和之前相比,记者在看到提示后,没有因等红灯而出现明显焦虑感。

点击“送达”完成订单后,App页面再次弹出提示:本单累计等红灯55秒,已计入配送时长,最晚送达时间相应顺延。

55秒并不算长,但对于配送时间精确到分秒的骑手而言,这是一段被明确补回来的时间。



无锡一家门店用于租赁的外卖电动摩托车

外卖员实感: 现在每个红灯都安心等

记者跑单时的感受,是不少无锡骑手的日常。

“以前总担心红灯一等,后面就来不及。现在这个压力确实小了不少。”骑手严先生说,遇到配送距离较远、途中红绿灯较多的订单,一单甚至能补一两分钟。

人行刚满一个月的刘先生,正好赶上“红灯停表”功能上线。他印象最深的一单,累计补回了约1分40秒。“知道系统会补时间,现在每个红灯都能安心等。”他说。

无锡某美团配送站点负责人吴孔成表示,“红灯停表”功能上线后,他曾跟着一名新骑手跑单实测,发现系统记录的等灯时间与实际等待时间基本一致,“是多少秒就补多少秒”。

无锡施行的“红灯停表”机制,在其他城市也有类似探索。例如,苏州7月31日在全国率先上线“红灯停表”功能;盐城联合美团、京东秒送、淘宝闪购三大外卖平台共同推进相关功能。南京、泰州、南通、镇江等城市,也在陆续推进。

东南大学交通法治与发展研究中心执行主任顾大松认为,“红灯停表”是一项有意义的探索。他表示,外卖平台的运营和算法规则可能产生道路交通安全的“负外部性”,这部分成本不应转嫁给骑手和社会,而应由平台通过调整规则主动承担,“红灯停表,就是落实这种义务的一种具体操作方式”。

在顾大松看来,算法应当向善,不能让配送时效压力转化为骑手闯红灯、超速等交通安全风险。可以通过政策和行业共识,推动平台将安全成本“内化”。

据美团方面介绍,目前,20余个城市正在评估信号灯数据和试点条件,具备条件的城市会陆续上线“红灯停表”功能。平台今年还计划在200余个城市开展“不闯红灯”正向激励,为遵守交规的骑手提供奖励。

记者探访: 外卖专用电摩如何提速?

等红灯的时间补回来了,车速不够拖延了配送时间怎么办?无锡的另一项尝试,正在解决这一难题。

今年6月,无锡公安交管部门推出“奔跑无忧”8项举措,鼓励外卖骑手使用电动摩托车配送,并引入企业提供专用车辆租赁服务。目前,雅迪、金箭、台铃、新日、黑骑士5个品牌已在无锡设立相关租赁门店。

据悉,无锡此番为外卖骑手提供的专用电动摩托车,分为电动摩托车和电动轻便摩托车两种车型,两种车型分别限速70公里/小时和50公里/小时。相比限速25公里/小时的电动自行车,这为有更高配送需求的骑手提供了另一种选择。

在无锡梁溪区上马墩路,一家雅迪电动摩托车租赁门店内,一排印着“无锡外卖”字样的黄色电动摩托车格外显眼。店里的桌上还摆放着驾考学习资料。

“必须有证,我们才能租给他。”门店工作人员刘萧丽告诉记者,骑手必须持有相应的摩托车驾驶证,车辆也要登记上牌后才能上路。

刘萧丽还表示,如果满足租赁条件,骑手不用亲自到门店取车,门店会直接送到外卖站点。在记者采访的前后两天,该门店向站点配送了10辆车,这些车月租为200多元。

吴孔成所在的美团站点近期正组织骑手考取摩托车驾驶证,目前已有6名骑手刚通过考试,正等待车辆上牌。在吴孔成看来,专用电动摩托车带来的改变不只是“跑得更快”。车有牌、人有证,“一人一车”信息可追溯,更便于城市管理。他还透露,目前相关部门正尝试与部分小区物业沟通,希望为人员、车辆信息明确的骑手提供更便利的通行条件。

“如果小区能让这种专用车通行,送餐时间能省不少。”已经考取驾驶证的严先生正考虑换车,他认为,除了跑得快,合规带来的通行便利同样实在。

骑手小航已经骑来的电动摩托车配送外卖约一个月。他结合自己的跑单情况估算,如果用最高时速25公里的电动自行车配送,一天可能要比用电动摩托车配送少20单左右,对应收入约100元。他也坦言,能跑多少单“看个人”,“会跑的,啥车都行”。

专家观点: 无锡探索“方向是对的”

此前,羊城晚报记者在广州、佛山等地走访调查时,多名骑手坦言,25公里/小时的速度难以满足高峰期、多单配送的需要。

无锡的尝试,或许是有益探索。不突破普通电动自行车25公里/小时的限速标准,让骑手合法骑上专用电动摩托车,满足他们更高的配送需求。这样一来,骑手面临的因通过“要不要给电动自行车解限速”,变成了“要不要换上一辆合规的职业用车”。

“我认为无锡的探索非常有价值,方向是对的。”顾大松认为,无锡允许职业骑手使用合规电动摩托车,体现的是一种“疏”的治理思路。对于确有更高速度需求的职业配送车辆,与其任由其通过非法改装突破限速,不如通过考证、上牌等方式将其纳入机动车管理和交通执法监管。

可持续交通创新中心国家高端智库研究员郑翔认为,无锡试点的一个重要变化,是将职业配送对车速的实际需求纳入管理,通过考证、上牌等方式,让车辆可管理、可追溯,以合规电摩替代非法改装车。在他看来,具体模式未必能够简单复制,但区分普通通勤与职业配送需求,为有刚性需求的群体提供合规车辆和相应路权,这一思路具有借鉴意义。



9月12日,李女士家属到月子中心协商,但被拒之门外

“8月24日至今,一直没有得到正面反馈,希望有人看见我们的经历。”

20多天前,市民李女士诞下一名婴儿。之后,她携宝宝入住位于广州市番禺区的一家月子中心。但仅在机构待了两天,宝宝便不幸离世。李女士称,事发至今,她未等到月子中心出具书面的责任说明,却看到了“宝宝有基础病”的传言。目前,家属正在等待尸检鉴定意见,鉴定预计约45个工作日。

9月14日21时许,涉事的月子中心——广州暖月母婴护理有限公司在网络平台发布声明称,公司已“第一时间全力配合公安机关及政府相关部门的调查工作”,法医鉴定程序正在依法有序进行中,婴儿的具体死亡原因尚未有最终结论。

对于网络上“强制喂奶导致呛奶”“婴儿系呛奶致死”等讨论,声明表示,“在司法鉴定结论作出之前,上述言论均无事实和法律依据”。

截至记者发稿,双方未就调解方案达成一致。

新生儿在月子中心离世 多重争议待厘清

文/图 羊城晚报记者 张华 许敏 实习生 徐萌

不幸事发

今年4月18日,李女士与暖月月子中心签订《月子中心服务协议》,购买该机构提供的28天母婴托管服务。

8月22日,李女士带着刚出生4天的宝宝入住该月子中心桥南店。据称,宝宝系38周零4天顺产,体重6.9斤,入住月子中心查体时,吃奶正常、各项生命体征平稳。李女士的系列产检报告和生产后的出院报告显示,孩子各项检查结果均正常。8月23日,宝宝因排软便服用过医生开具的“妈咪爱”。8月24日,宝宝不幸离世。

9月12日,记者随李女士一家来到月子中心协商。根据家属的回忆和相关记录,事发经过如下——

月子中心的记录显示,8月24日12时30分,护理人员进入产房房间,将新生儿带至喂养室喂奶。

根据公安机关调取的现场视频,8月24日12时53分,宝宝身体出现明显异常。护理人员喂了宝宝4次奶,每一次宝宝的嘴角都流出奶液。发现宝宝口张开、脸色发黑,护理人员通过拍背、弹手脚等方式处理,但宝宝无反应。护理人员又用类似吸奶器的设备放在宝宝鼻子上吸,并挤压胸腔,宝宝仍无反应。

家属称,8月24日12时58分,宝宝心跳停止。

8月24日13时07分,急救人员到达现场。120急救车抢救病历记录显示:患儿四肢自然下垂、无哭闹、裸露皮肤发绀,口腔内可见奶液异物;经清除异物、球囊面罩给氧、心肺复苏,抢救无效死亡。

家属称,当天报警后,李女士离开月子中心,此后机构无人主动联系他们一家。8月28日,家属上门要求月子中心处理,但没有见到月子中心负责人。8月30日,街道办、综治中心介入,组织双方首次见面调解。

9月5日,李女士在社交平台发布孩子离世经历。家属称,9月8日,月子中心方面提出,10月7日先行赔付10万元。

9月12日15时,家属再次上门协商,月子中心拒绝开门。李女士和家属反复致电月子中心负责人,对方称“会配合调查,现在在云浮,约定下

周见面”。但街道人员致电该负责人通话后,对方又表示自己在肇庆。

9月12日19时30分,月子中心委托相关人员提出赔偿方案,“人道主义补偿50万元,分三次、3个月内付清,家属此后不得再追究”。这一方案被李女士一家拒绝。

争议持续

关于事发经过,家属方称,根据公安机关调取的现场视频,护理人员在12时53分已经发现新生儿身体出现明显异常。也就是说,机构在已识别宝宝处于危重状态的情况下,既没有第一时间启动有效应急处置,也没有第一时间将紧急情况告知婴儿父母。依据120急救车抢救病历原始记录,急救人员13时07分抵达时,患儿口腔内可直接看到奶液异物。从发现异常到急救人员到场,这14分钟本可用于呼救、处置的时间,就这样错失了。

李女士说,最让她愤怒的是9月5日之后的情形。她在社交平台发布孩子的经历后,月子中心工作人员向其他在住产妇解释说,“孩子有基础病,跟他们没关系”。“我们孩子出院很健康,所有的出院小结的报告显示都是正常的,他们凭什么这么说?”

家属还提出,月子中心负责人在事发7天后才第一次露面。家属方代理律师何律师表示,历次调解中,月子中心方面的回应始终是“配合调查,等报告”。

关于解决方案,双方更是僵持不下。家属方称,9月8日,月子中心方面提出10月7日先赔10万元,让家属渡过难关。家属追问后续赔偿方案时,对方却回答“没有,钱正在凑”,凑多少不知道。9月12日,月子中心方面提出的方案又变成了“人道主义补偿50万元,分三次、3个月内付清,家属此后不得再追究”。

事发后,李女士家属查询得知,该月子中心注册资本仅5万元。“等尸检结果要40多天,而目前入住月子中心的这批产妇10月份基本都出月子了,我们怕他们关门跑路。”李女士担心未来相关问题更难解决。

更多疑点

记者了解到,据市监、卫健部门核

查,该月子中心所属公司广州暖月母婴护理有限公司为登记注册的母婴生活护理服务机构,事件争议主要集中在母婴照护、护理操作、应急处置等服务环节。目前,公安机关已介入调查并依法受理该案件,同时已委托第三方机构开展死因鉴定,相关鉴定工作正在有序进行中。街道办也将持续为涉事双方搭建沟通平台,协调双方理性处理纠纷。

“如果调查认定工作人员因疏忽大意导致婴儿呛奶死亡,且呛奶后未采取合理处置,有可能涉及过失致人死亡的刑事责任——当然,这要以公安机关的认定为准。”何律师同时表示,从民事角度看,月子中心与婴儿父母之间是服务合同关系,在服务过程中造成他人死亡,涉及生命权、身体权、健康权的侵权责任,依据民法典应赔偿死亡赔偿金、丧葬费及精神损害抚慰金;若行政部门认定月子中心存在其他违规行为,也应予以行政处罚。

何律师还质疑涉事护理员是否具备相应护理资质。“月子中心墙上贴的是工作人员的健康证。护理员到底有没有护理证,从头到尾没有人说明。”记者就该问题向月子中心方面求证,但对方未给出回应。

不过,9月14日晚,广州暖月母婴护理有限公司在网上发布声明称,公司法定代表人“从未接受过任何媒体采访”,网传“法定代表人向媒体表示此事件与月子中心无关”等内容“纯属捏造”。

关于“公司准备跑路”的说法,声明称其“毫无事实依据,系恶意造谣”,公司自事件发生以来始终明确表态:愿在事实查明、责任厘清的基础上,依法依规承担相应责任。

关于网传“护理人员系实习生”,声明称“与事实不符”,并说明护理人员“具备卫生专业技术资格,经公司岗前培训及考核后上岗”。

声明同时提到,对于部分人员多次到经营场所滋事、故意毁坏公司财物(包括门锁、招牌等)、恐吓员工、扰乱正常经营秩序的行为,公司已报警处理,“尊重家属依法维权的权利,但坚决反对任何形式的暴力、威胁和违法行为”。

对于“恶意编造、传播不实信息,诋毁公司商誉”的行为,声明表示保留依法追究相关人员法律责任的权利。