

引子

提起小哥,您想到什么?快,苦,累……这些赶时间的人,起早贪黑,挣的是辛苦钱。有小哥给自己“画像”:四季无休,三餐不定,两脚不停,一心赚钱。

可苦和累,谁又怕过?浙江义乌美团小哥邬明亮,创业失败欠了债,他比谁都急着跑单。但响应工会倡议、为同行普及保险知识,他比谁都热心:“跑单别急,安全第一!”江苏昆山饿了么小哥王计兵,把单

调的日子写成了诗:谁说展翅就要高飞/低处的飞行也是飞行/也有风声如鸟鸣/有车轮如流星……

浙江杭州圆通快递一站点负责人何萍,响应政策,为站点20多名小哥全部缴纳了社保,“我曾是一名快递员,最

懂他们的冷暖。”苦和累里,有烟火人间、生活质感,还有持续落地的权益保障。苦和累里,平凡岗位上的不凡坚守,每时每刻都在阐释:要幸福就要奋斗,奋斗本身就是一种幸福。

赶时间的人,权益保障如何跟得上?

——对10城100名小哥的调研之二

□ 人民日报记者 孙振



①

时限还紧吗?
算法添了温度,动态优化,配送多了从容

就差1分钟,提前点击送达,换来一差评,被罚了50元……心疼好半天,北京饿了么小哥濮永禄油门拧得更紧,“想把罚款赚回来。”

骑得太快,急拐弯翻了车,配送的蛋糕变形了,江苏昆山达达骑手朱丽娟边打电话道歉,边给顾客转账,脚下依旧生风,“还有好几单要送。”

快速送达与安全送达如何兼顾?骑手小哥都有与时间赛跑的经历。

为何这样急?从业5年多,北京美团小哥孙琦坦言,曾被算法推着走,即便系统派的顺路单,也很赶,“配送时间短,不可控因素多。比如点餐高峰,遇上商家出餐慢,好几个订单跟着等;再如写字楼电梯排队,有时一等十几分钟。”

改变,源自一场场骑手恳谈会,由有关部门、街道社区和平台组织。这两年,孙琦参加过多次,把烦恼尽数说出来。

恳谈会之外,是一场静水流深的改革。2023年,中央社会工作部成立,省市县三级党委社会工作部门随之组建,持续加强新就业群体管理服务,其中算法治理是重要内容。政策引导下,美团、饿了么等平台不断对其调整优化。

算法优化后,孙琦的配送时间宽裕了不少:根据路况、距离等,大数据给出多个参考时长,算法取长,在此基础上再给8分钟缓冲时间,“缓冲时间内送达,都不算超时。”

他还多了几项权利:商家出餐慢,可转单给附近骑手;排队等电梯等情况,可异常报备,申请延时;遇上差评,可线上申诉,确有过错的,过去罚款,现在扣服务分。

当算法添了温度,濮永禄多了从容。前不久,送餐看到顾客家门口的垃圾,他随手带下。不一会儿,收到一条好评。

朱丽娟回忆,那次跑完单,她把变形了的蛋糕送到儿子所在的幼儿园,孩子们吃得可高兴了。慢慢地,她转变了心态,“配送时间长了,没那么急了。说破天,不就一顿饭的事?”

这份从容,湖北鄂州顺丰小哥范鹏也有。送了7年快递,日派件量翻了番,他却很少延误,靠啥?前端,自动化分拣分拣;中端,智能化车货匹配,大数据规划路线,“货物送达网点更及时了,派件时间更宽裕了。”范鹏说。

其实,有些时候小哥还是急。去年6月的一天,当地下大雨。因忘关接单系统,昆山美团小哥俞振航被派了单,还收到顾客信息:“忙得一天没吃饭,这单能送吗?”

送!接单,下楼,径直奔向风雨。风雨里,算法在护航:增加小哥接单配送费,超时、差评不扣服务分。

多部门协力保障。俞振航回忆,那天,昆山山区的小哥驿站备足了雨衣雨伞。街上,不少警力、志愿者维持交通,提供应急服务。约1小时后,餐送到了,还收到50元打赏。

新举措持续跟进。前不久,中央社会工作部等8部门联合发文,提出“指导重点网约配送平台企业动态优化调整算法规则”。

最近,孙琦又参加两次恳谈会,反映了新问题:比如,为减少骑手等餐,平台在部分商家试行出餐后再度调度取餐,但参与商家还不多;又如,作为专送(多为专职)骑手,超时、差评等已取消罚款,但这一规定,还不适用于和他一起跑单的众包(多为兼职)骑手。

孙琦相信,恳谈会上,平台、有关部门的积极回应,将

收入稳定吗?
薪酬透明,安心打拼,日子增了希望

第一天跑单,从清晨到深夜,浙江杭州饿了么骑手黄晓琴挣了173元。那晚,汗水湿了衣裳,月光照进心里,“那是生活的光亮”。她用挣的钱,给1岁多的孩子买了桶奶粉。

第一个月跑单,昆山饿了么小哥孙路路赚了约6000元。老婆从不管钱,他却主动上交5200元,表达“我爱你”,“那会儿小孩刚出生,老婆全职带娃,付出最多。”

小小外卖箱,装着一家人的生计。父母在江苏淮安老家开了好几家手机店,孙路路一直在店里帮忙,哪知摊子大了,资金链断了,还欠了债;家里开的文印店经营不善,黄晓琴和丈夫亏了一大笔钱。

不少小哥,是无奈入行。但他们用微笑,坦然面对生活的“玩笑”。每到节日,孙路路都会给老婆点个外卖,送束鲜花,“钱赚不够,生活中的快乐不能少。”

有朋友质疑:风吹日晒的,女骑手跑单,能干长?拿出手机,黄晓琴向记者展示接单APP,每跑一单,账户就会多几块钱,“这让我一直坚持并相信:一分付出,一分回报。”

这份相信,源自管理之变。美团、饿了么等平台,极兔、“三通一达”(中通、圆通、申通、韵达)等快递企业,均实施加盟制管理,一个片区或站点的配送业务,交由加盟公司运营。过去,加盟公司倒闭,经营者跑路,小哥薪水也落了空。如今,加盟公司线下给总部交保证金,遇到倒闭的,保证金还欠薪;线上信息化管理,外卖及派件营收,系统直达平台及总部企业,再按日结或月结等方式结算给小哥;薪酬很透明,根据单量实时更新,小哥手机端随时可查。

这份相信,有人守护。不少地方成立专门服务新就业群体的劳动调解中心,多部门进驻,一站式解纷,有的还设“安薪码”,方便小哥“码上”讨薪。一名地方党委社会工作部的同志讲得真诚:“整合各方力量,为小哥撑腰,当好小哥的‘大哥’!”

守护的,不只是“钱袋子”。地处秦巴山区的甘肃陇南,邮政小哥李海强在山乡送了16年快递。16年坚守路,有关部门关心常伴——“夏季送清凉、冬天送温暖”,还推荐他参加电商培训。如今的李海强,既是快



②



③

图①为义乌美团小哥邬明亮(右二)向同行介绍保险理赔知识。

徐淑仪 摄

图②为杭州饿了么骑手黄晓琴在取餐。

林移涵 摄

图③为昆山美团小哥俞振航在送餐。

徐鹤千 摄

据《人民日报》

递员,担起乡村配送“最后一公里”,也是带货员,网上直播,上门揽件,帮更多山货飞出大山,“做小哥,我收获了职业价值和认同。”

守护的,还有小哥的“微心愿”。不跑单时,杭州饿了么小哥刘凤叶喜欢唱歌,还在当地“精彩迎亚运,小哥展风采”活动中拿到亚军,奖品是一辆新电动车。他有一个愿望,录一首个人创作单曲。今年初,这个愿望被杭州市委社会工作部面向新就业群体开展的微心愿圆梦行动“认领”。他作词,杭州上城区文化馆馆长作曲,谱写了一首《小哥之歌》:四季为笔,风雨为墨,我把忙碌的日子写成动听的歌……

闲暇时,刘凤叶总爱循环播放自己的单曲。在他看来,生活正如这首歌,越来越动听:前些年,和妻子创业失败,他独自离开黑龙江老家,到杭州送外卖;现在,他是站点的“单王”,每月跑约2000单,收入1万多元。

“再攒点钱,打算在杭州开家小店,把老婆孩子接过来。”收入有保障,日子有希望,刘凤叶感慨,“小小外卖箱,装着一家人的梦想。”

保障到位吗?
探索试点,保险兜底,骑行添了踏实

61岁的陶杰,是昆山一名退休的快递“老哥”。去年5月起,“老哥”每月领4000多元退休金,还有医保。当年,京东物流迎来第一批逾1200名退休“老哥”。

2007年京东物流创建,陶杰第一批加入,公司为所有小哥缴纳了社保和住房公积金。陶杰说,那会儿他更想多拿现金,后来年纪大了,感受到五险一金的好,“2014年,我用公积金贷款,在昆山买了90平方米的两居室。”

记者了解到,京东、顺丰等公司,采取自营模式,多与员工签正式劳动合同,并缴纳社保。其他实施加盟制管理的快递和外卖平台公司,用工形式多样,为小哥缴纳社保的比例较低。

为何?企业有压力。加盟公司多是小微企业,有的公司负责人告诉记者,旗下上百名小哥,如果都缴社保,经营压力大,且不少人员流动性高。小哥有想法。不少人认为,养老生活还很远,希望多拿现钱。

情况各异,怎么解决?先前,黄晓琴自己缴社保。去年起,她每月收到500元平台补贴。在政策支持下,饿了么、美团等平台陆续在地方试点“先缴后补”,对愿缴社保的稳定骑手,平台补贴缴费总额的50%,最高不超过500元。

按分级分类原则,一些地方支持加盟公司为晋升管理层或稳定工作的小哥缴纳社保。响应政策,快递员出身的何萍,既苦口婆心,也将心比心,和她站点年轻小哥讲社保的好,并全部为他们缴纳,还租赁房屋,用作新入职小哥的宿舍。真心换真心,

站点小哥离职率多年保持在5%以下。没缴社保的小哥,权益有保障吗?

美团骑手保障负责人田冶表示,对小哥来说,社保“五险”(养老、医疗、工伤、生育、失业保险)中,工伤保险最急需,但它以存在劳动关系为前提,以月工资总额为缴费基数,“一些骑手,干两天休息两天,灵活就业,不符合缴纳条件。”

2022年7月,北京、江苏等7省份试点新就业形态就业人员职业伤害保障。与传统工伤保险不同,它按单计费、按月订单量申报缴费,由平台直接支付。保险兜底,昆山饿了么小哥王计兵跑单更踏实了,“平均每跑一单,平台缴纳6分钱保费。”

还有商业保险作补充保障。“方式灵活,按单或按天缴纳。”浙江义乌美团小哥邬明亮说,他每天第一单酬劳里,会被扣3块钱,作为一天跑单的保费,跑单之余,他还参加行业工会活动,为同行普及商业保险理赔知识,“线上提交材料,理赔金最快10个工作日审核到账。”目前,许多实施加盟制管理的快递和外卖公司,都为小哥缴纳了商业保险。

有保险,能放开跑吗?因为没有超速、闯红灯,河南洛阳美团小哥张少锋上个月拿到510元安全分奖励。站点实施安全分考核,安全骑行的奖,不守规矩的罚;若被系统监测到超速、闯红灯,根据违规次数、程度,小哥将受到扣服务分、限制接单等处罚。

安全骑行,张少锋上个月跑了1300多单,收入约8000元,“保障在跟进,管理在规范,我们的骑行路,越来越稳!”

(人民日报记者 王昊 男 王锦涛 王伟健 吴君参与采访)



③

我的小心愿

往山乡送快递,有的老人、残疾人不方便,托我买来面油带过去,乡亲们夸我是村里的“同城配送员”。我要坚持把服务做好,让城乡联通更顺畅。

——甘肃陇南邮政小哥李海强

前不久,我入手一部运动相机,边跑单边拍短视频,学习自媒体运营。再攒点钱,我想在这座小商品之都开家网店,把“义乌好货”卖向全国。

——浙江义乌美团小哥邬明亮

去年12月,因救助受伤老人,我就误了送单,却收获了荣誉——饿了么授予我“蓝骑士社区侠”称号。我要继续做一名勇敢的骑士,为城市生活多出力。

——河南洛阳饿了么小哥王博洋

跑单4年多,我跑成了骑手队长,带过1000多个徒弟。去年,和其他骑手发起成立公益中心,想把跑单技巧分享给更多小哥,带大家一起圆梦。

——浙江杭州饿了么骑手黄晓琴

作为南方人,我最怕北京的冬天。有一年“双11”,大风呼呼的,我攪收到半夜,手冻得皸裂,但我坚持把客户的件收完。希望我们的付出,能让每一个包裹更快送达。

——北京韵达小哥郑卫

有车有房,还有养老金和医疗保险。这就是我的退休生活,希望我的故事被更多人知道,希望小哥的保障越来越好。

——江苏昆山京东快递退休“老哥”陶杰

一家小店,多年只做线下业务,我帮店主注册了网上店铺。去年,小店线上营业额超过50万元。我希望陇南电商产业越做越大,我们的派件量还能噌噌涨!

——甘肃陇南中通小哥成杰

前不久看新闻,鄂州获批跨境电子商务综合试验区。期盼不远的将来,我的派件更多,收入更多,咱还想多送些国际包裹呢!

——湖北鄂州中通小哥杜伟