

# 书面报告（6-29）

题目：《360 度视角——探索新加坡递送从业人员的工作形态》

组员：301：郑子荣（10）、何伟铭（13）、叶丞峰（29）302：陈海洋（22）

## 1. 引言

## 2. 研究基本：

### 2.1 研究动机

### 2.2 研究目的

### 2.3 研究范围

### 2.4 研究方法

## 3. 文献综述

## 4. 问卷调查

### 4.1 调查结果

### 4.2 调查分析

## 5. 研究内容

### 5.1 递送人员的苦中苦

### 5.2 如何改善递送人员的工作形态

## 6. 研究成品

6.1 网页

6.2 社交平台

7. 总结

附录：

A. 参考文献

B. 反思

## 1, 引言

随着新冠病毒疫情的传播，网购、上网订餐成了新的生活趋势，使人们在递送人员及公司的依赖性逐步增加。虽然这已成为普及的现象，但是有些人会把他们的服务当作是理所应当的，不看好快递行业的职业价值与他们在职业中面临的困难，甚至对待他们时抱着不良的态度。本文将会谈谈我们专题作业的研究动机，目的及现象，并且针对文献分析来探讨出现今的递送人员们在工作方面所面临的困难。最后我们将会通过几个方式来使公众对递送人员有加深一步的了解。

## 2, 研究基本

### 2.1 研究动机

新加坡近年来有越来越多有关递送人员遭受不良待遇的新闻，成为备受关注的社会问题。一方面大部分人肯定这份职业对社会的贡献，也认可绝大部分快递员的辛勤付出；但另一方面，在判断这份职业是否“能够实现人生价值”时，人们的态度却有所转变；除此以外，递送人员面临的大多数问题源自于顾客，而有些顾客凭着“顾客永远是对的”观念我行我素，认为自己总是对的，因为递送员的工作地位卑微而有所鄙视。因此，我们组对此认为公众应该提升对这个课题的认识，而展开这方面的研究。

### 2.2 研究目的

- A. 让公众进一步了解新加坡递送员的工作形态
- B. 以多元视角展示新加坡递送员的就业形态

### 2.3 研究范围

- A. 递送员的工作性质
- B. 递送员的工作流程
- C. 递送员的工作挑战
- D. 对递送员的工作形态的相关建议

### 2.4 研究方法

#### A. 采访

采访对象：送餐人员、Deliveroo 实习生

采访目的：从递送员的角度，了解递送行业的工作性质及挑战，并探讨目前的措施。

#### B. 问卷调查

#### C. 资料分析

### 3. 文献综述

#### 资料一：新邮政职员被诅咒

参考文献<sup>1</sup>

<https://www.8world.com/singapore/singpost-facebook-comment-1044046>



简介：

男子不满包裹送了三次才送到，竟在网上贴文，诅咒新邮政职员感染新型冠状病毒。

---

<sup>1</sup> 8 世界. 男子不满包裹没送到 竟诅咒职员感染病毒 新邮政高管亲自回应. Retrieved from 8 世界, 8 世界 website:

<https://www.8world.com/news/singapore/article/singpost-facebook-comment-1044046>

## 资料二：送餐员苦乐 难忘顾客贴心叮咛送暖

参考文献<sup>2</sup>



简介：

送餐工作需要耐心和冷静，一些顾客的贴心举动使这份工作也有开心时刻，不只是压力。

文献综述分析：

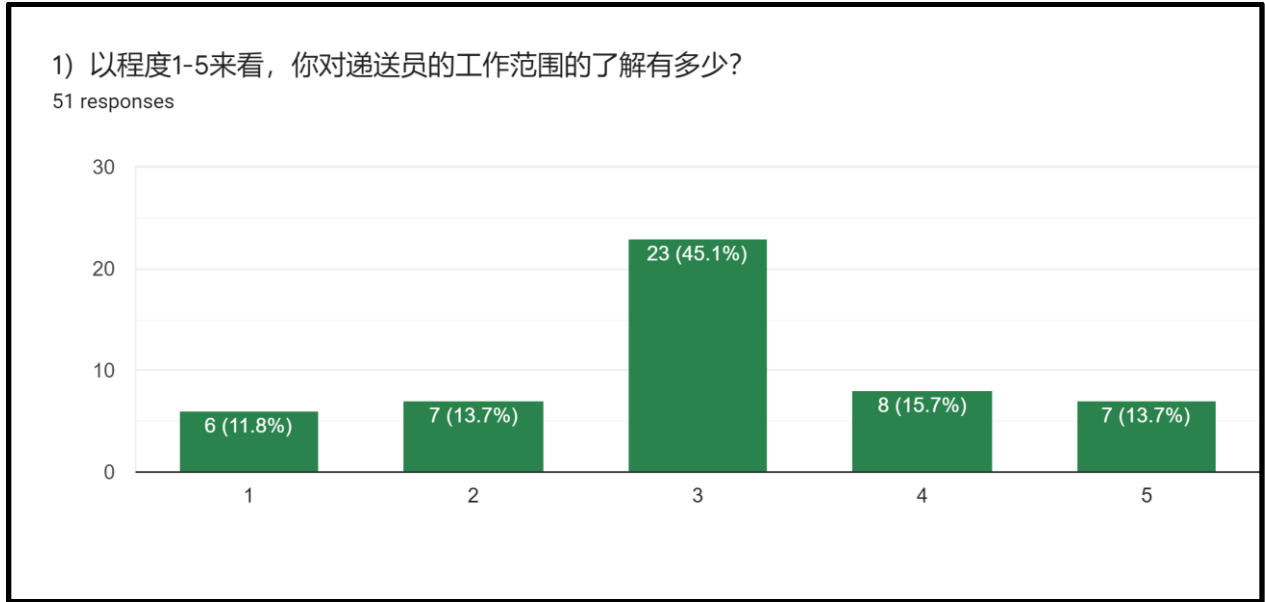
顾客的要求高，另一方要面对日夜增加的物流量，而行业人手不足，递送员的工作越来越辛苦。我们组将以多元视角探析递送行业的真实面貌，加深民众对这行业的了解，以及提出改善递送员工作环境的建议。

---

<sup>2</sup> 陈映葵. 送餐员苦乐 难忘顾客贴心叮咛送暖. Retrieved from 早报. 早报网:  
<https://www.zaobao.com.sg/news/fukan/gen/story20200520-1054637>

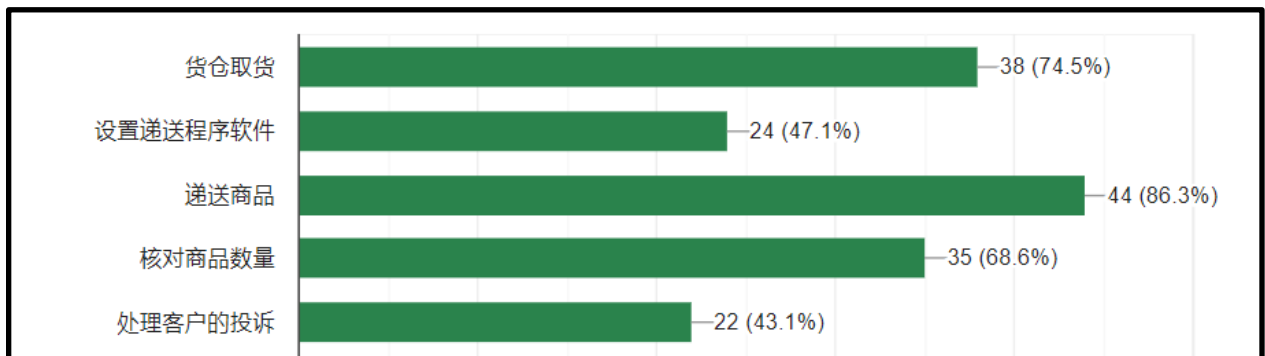
## 4, 问卷调查

### 4.1 问卷调查结果



图一、您认为递送员的工作范围包括哪些?

图一显示了大多数的人士们发表自己对递送人员的工作范围有较浅的认识。



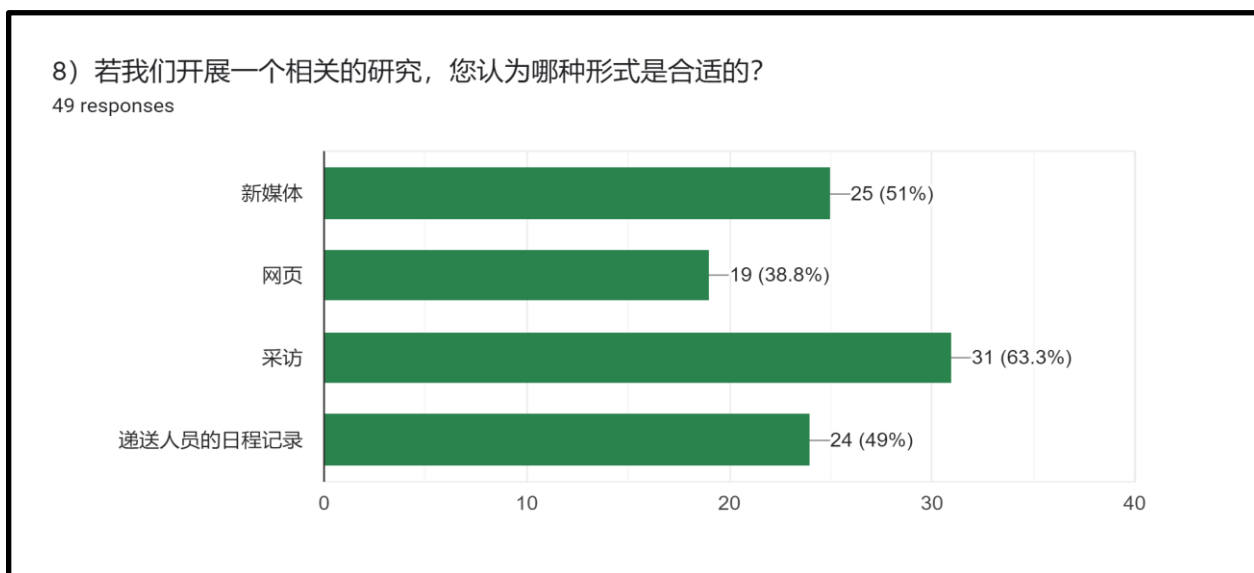
图二、您认为递送员的工作范围包括哪些?

图二显示了递送人员认为递送商品是递送人员主要的工作。但是 43.1%的人士认为递送人员应该负责处理客户的投诉。而在这种情况包裹中缺少一些产品可能不是递送人员的错误。



图三、您认为递送员遇到的挑战有哪些？

图表三显示了多数人认为递送人员面对的最大挑战是恶劣的天气以及低工资。



图表四、若我们开展一个相关的研究，您认为哪种形式是合适的？

图表四显示大多数人们对我们进行采访的方式来进行研究是最有效的方式。

## 4.2 调查分析

- A. 调查者并不了解递送员的工作范围
- B. 调查者误以为客户服务在递送员的职业范围里
- C. 调查者认同递送员的工作有挑战性
- D. 调查者对我们的研究方式有兴趣



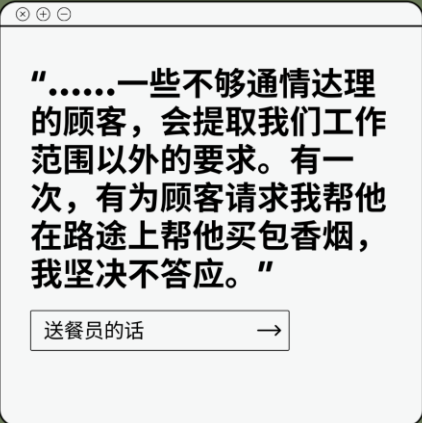
## 5, 研究内容

### 5.1 递送人员的苦中苦

研究方式：采访、资料分析

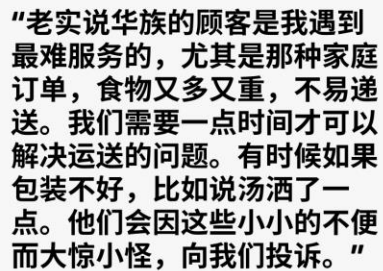
递送人员所面临的问题：

#### A. 不通情达理的顾客、工作范围以外的要求



“.....一些不够通情达理的顾客，会提取我们工作范围以外的要求。有一次，有为顾客请求我帮他在路途上帮他买包香烟，我坚决不答应。”

送餐员的话 →



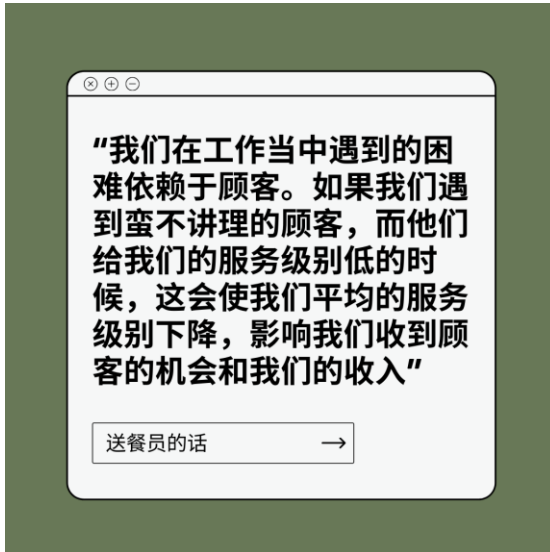
“老实说华族的顾客是我遇到最难服务的，尤其是那种家庭订单，食物又多又重，不易递送。我们需要一点时间才可以解决运送的问题。有时候如果包装不好，比如说汤洒了一点。他们会因这些小小的不便而大惊小怪，向我们投诉。”

送餐员的话 →

分析：

1. 顾客提出不合理的要求
2. 送餐员试图避免冲突，屡次让步给客户
3. 若有疏忽，顾客缺乏同理心

## B. 恶意投诉、评价事件

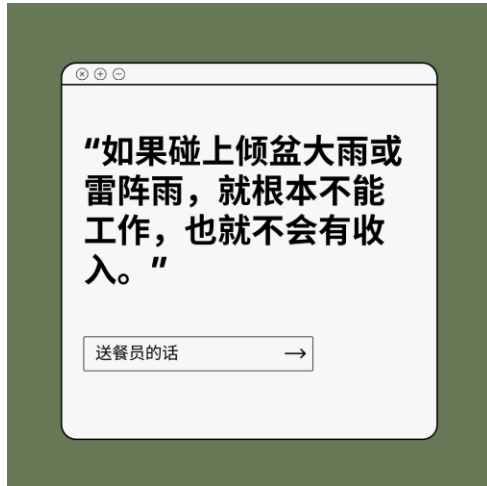


分析：

1. 顾客利用评分系统、权利不平衡，威胁递送人员
2. 顾客是因为一些小小的不便而投诉和给差评。由于这些评论反映着递送人员的工作质量和态度，有些公司对于这些投诉和差评十分的敏感，会因此要求员工写道歉信，甚至是扣除工资。

## D. 天气干扰

参考文献<sup>3</sup>



由于递送人员得在外行驶来为顾客送餐或送货，新加坡难以预测的天气使他们的工作大受影响，工作效率大为减低。

## E. 其他风险与不便

递送人员大部分的时间都在外奔波，为客户服务，尤其是在疫情当下，递送员们就有更大的风险，这包括患上冠病的风险。此外，无时无刻都得保持安全距离的他们难免受到行动限制，无疑是一种困扰。许多送餐人员都会因为时间关系在外面吃饭，但自从阻断措施，他们无法在餐厅里用餐，打包食物更是没有地方可去，连个休息空间也没有。

## F. 安全问题

在马路上处处都有危险，这是另一种安全隐患。有些送餐平台甚至要求送餐员在指定的时间取食物和送到客户，而且也有顾客会催促送餐员赶快将食物送到他们的门口。在本地就有好几宗关于递送员的交通意外，而多数送餐员使用摩托车、电板车和脚踏车来送餐，风险比一般工作大。

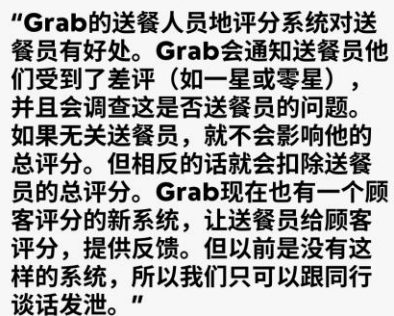
---

<sup>3</sup> 杨浚鑫. (2021). 周末遇长命雨 送餐员喜又忧. Retrieved from 早报, 早报网: <https://www.zaobao.com.sg/znews/singapore/story20210111-1115492>

## 5.2 如何改善递送人员的工作形态


公司的责任：

1. 改制评分系统
2. 给递送人员提供保险
3. 员工福利
4. 高效率的订单分配系统
5. 距离限制



“Grab的送餐人员地评分系统对送餐员有好处。Grab会通知送餐员他们受到了差评（如一星或零星），并且会调查这是否送餐员的问题。如果无关送餐员，就不会影响他的总评分。但相反的话就会扣除送餐员的总评分。Grab现在也有一个顾客评分的新系统，让送餐员给顾客评分，提供反馈。但以前是没有这样的系统，所以我们只可以跟同行谈话发泄。”

送餐员的话



“发生意外时，我们都会需要向Grab填写报告，再提供我们私人的保险公司才可以索赔保险。Grab也从我们加入就会提供保险”

送餐员的话



政府的责任：

参考文献<sup>4</sup>



政府在 2020 年底创立了新的全国配送人员协会（National Delivery Champions Association，简称 NDCA），而是为了让送餐员有一个更好更好的工作前景。通过这个协会政府能够与递送人员紧密合作，解决职业者面对的工作问题，以及提供帮助来让他们走出工作上面临的困境。

---

<sup>4</sup> 陈可扬. (2020). 职总新成立两个自由职业者协会. Retrieved from 早报, 早报网: <https://www.zaobao.com.sg/realtime/singapore/story20201211-1107969>

## 6, 研究成果

### 6.1 网页:

<https://sites.google.com/student.hci.edu.sg/360/%E4%B8%BB%E9%A1%B5>



### 6.2 社交媒体

Instagram 账号: @beyondthedelivery



## 7, 总结

递送人员可谓我们的无声英雄。疫情期间，他们在外四处奔波，为我们服务。他们每天日晒雨淋，早出晚归，为生计而拼搏。面临着天气干扰、恶意投诉。恶搞事件等重重困难，每天辛劳地为我们服务。

小小的善意，行走千里，作为客户的我们，应该要尝试改变自己的视角，以多元化的视角看待递送行业，了解他们的苦中苦，为改善他们的工作环境尽一份力。

## 附录 A: 参考文献

杨浚鑫. (2021). 周末遇长命雨 送餐员喜又忧. Retrieved from 早报, 早报网:

<https://www.zaobao.com.sg/znews/singapore/story20210111-1115492>

陈可杨. (2020). 职总新成立两个自由职业者协会. Retrieved from 早报, 早报网:

<https://www.zaobao.com.sg/realtime/singapore/story20201211-1107969>

杨婷. (2020). 离不开快递的你 真的了解快递员吗?. Retrieved from 新华网, 新华网 website:

[http://www.xinhuanet.com/fortune/2019-11/11/c\\_1125215661.htm](http://www.xinhuanet.com/fortune/2019-11/11/c_1125215661.htm)

澎湃新闻. 双十一大战越演越烈, 快递员却在消失?. Retrieved from 搜狐, 搜狐 website:

[https://www.sohu.com/a/430635252\\_260616](https://www.sohu.com/a/430635252_260616)

BBC 中文. 韩国快递员过劳死现象严重 到底是谁之过?. Retrieved from BBC 中文, BBC 中文 website:

<https://www.bbc.com/zhongwen/simp/world-54814675>

8 世界. 男子不满包裹没送到 竟诅咒职员感染病毒 新邮政高管亲自回应. Retrieved from 8 世界, 8 世界 website:

<https://www.8world.com/news/singapore/article/singpost-facebook-comment-1044046>



## 附录 B：反思

何偉铭：

这个专题作业让我学会更多关于递送人员的工作性质，他们的日常，他们所面临的挑战。我学会更珍惜递送人员，更珍惜他们为我们的贡献。我们的专题作业发现了递送人员的种种困难，所以希望由我们的研究成果来让更多人了解他们现在的状况。通过我们打造的成品，我们希望更多的人可以学会体谅递送人员们，给予他们一点的鼓励，替他们加油。身为组长，在跟组员合作时我发现工作分配的重要性，以及协调组员是多么关键的。虽然过程不太容易，但我也很高兴大家都可以达到我们的共同目标。

叶丞峰：

通过这一年来的专题作业，我更深的体会到了我们周围服务人民的工作人员的艰辛，尤其是递送人员们。他们历经风雨和各种困难，还是不屈不挠地在为我们服务。在这非常时期，谁的生活也不容易，这个专题作业的研究方向让我认识、明白了关于递送人员的工作和辛酸，更是领悟到要珍惜和感激他们的需要。递送人员的工作性质一点都不容易，还要面对一些人为的困难——十分需要我们去体谅和尊重这个行业。我学会了如何珍惜不单止递送人员，也学会了珍惜我周围的一切。在与我的组员相处中有时难免会有争执，但我们也学会了将事情说清，表达意见，将心比心，一起化解难题。我也发现时间管理是多麼的重要，而且身为一个团队的其中一员，一定要有责任感，才不会辜负其他组员和导师。

郑子荣：

从这个专题作业中，我更深一层地了解到送餐人员在日常工作生活中所面临的困难，以及他们在这个疫情时段中得冒着自己的生命，面对危险为了为顾客服务。除此以外，这个专题作业给予了我们机会来展示不同的研究成果来提高公众对递送人员工作性质的意识，让大家更加了解能够以简单的方式来帮助这些送餐员，创造一个更良好的工作环境

陈海洋：

经过这个专题作业，我开阔了眼界，而以一个更广的视角来看待送餐人员在社会中扮演的角色。通过进行研究及看看现代有关送餐员遭遇的新闻，我深处感动，而更加了解他们面临的一些困难，而是人们难以在浅浅的了解下意识到的。由此可见，在疫情期间中他们也扮演着更重要的角色，面临着更大的工作压力。我们很荣幸通过这更专题作业使更多人们意识解决这个问题是我们每一个人的责任，让他们能够融入进我们的社会里。