

In Cina, l'esercito di fattorini e corrieri si sta organizzando per difendere i propri diritti

16 ottobre 2020 di Li Tangzhe

Gli addetti alle consegne asporto sono la pietra angolare di un mercato che raccoglie quasi 300 miliardi di yuan (circa 38 miliardi di euro) ogni anno in Cina. La pandemia Covid-19 ha peggiorato le loro già difficili condizioni di lavoro, ma ha anche dato luogo a una mobilitazione spontanea attraverso piattaforme Internet e reti di supporto.

La pandemia di Covid-19 scoppiata in Cina all'inizio di quest'anno è stata un calvario senza precedenti per il paese. A causa del numero di persone che si spostano e si radunano in gran numero, le misure di contenimento "dure" hanno ridotto al minimo il rischio di infezioni.

Tuttavia, affinché i residenti rispettassero gli ordini di *contenimento* del governo e rimanessero comodamente a casa per combattere il virus, i lavoratori della comunità, i corrieri hanno dovuto sopportare un rischio. e un aumento del carico di lavoro per garantire i bisogni materiali di base di tutti i residenti.

Secondo i rapporti, quando le fabbriche e le scuole in tutto il paese chiusero e i ristoranti iniziarono ad accettare solo consegne, c'erano ancora 700.000 corrieri rimasti ai loro posti in tutto il paese, il che ha facilitato le vite della gente.

Cosa significa diventare un soldato in questo esercito di un milione?

Chi conosce le gioie e le pene della loro vita?

Dopo essere stato presentato dalla Takeout Delivery Alliance, il nostro team *[dai media online su WeChat Awaken Club, leggi la scatola nera - ndr]* ha contattato Guo Yongqiang da Shanghai. Quest'ultimo ha invitato "Brother Long", del distretto di Lujiazui, a Pudong, di fronte al Bund. Alla fine di aprile abbiamo parlato con loro.

Il fratello Long è sulla trentina con un corpo robusto e una faccia dura. Ha mostrato energia e zelo durante la nostra conversazione. Come padre, sembra avere molti desideri su ciò che vuole realizzare nella sua vita. Guo Yongqiang è sulla ventina, alto e magro, di Gansu, una provincia povera dell'ovest.

Quando è entrato nella stanza, i suoi vestiti puliti e ordinati - dalla giacca a vento alla camicia alle scarpe di cuoio - mi hanno impressionato. Non sembrava un tipico ragazzo delle consegne da asporto. Più tardi, ho scoperto che al momento aveva anche un lavoro come guardia di sicurezza, mentre gestiva attivamente il suo gruppo di consegne da asporto WeChat. Si tratta di un giovane che ha lasciato la sua casa per fare la sua strada all'età di 15 anni, successivamente è stato vittima di una truffa. Parla timidamente

Nei media, si sente spesso parlare di *"uomini delle consegne da asporto multati per aver passato un semaforo rosso"*, o di coloro che entrano in collisione con i pedoni o causano conflitti a causa della guida. troppo veloce. Ma è davvero il risultato di questi "uomini delle consegne" che danno più importanza al denaro che guadagnano dalle consegne che alla loro sicurezza o addirittura a quella degli altri? Il fratello Long ha spiegato la sua prospettiva su questo problema.

"In effetti, i ragazzi delle consegne stanno correndo con il semaforo rosso perché non abbiamo scelta, dobbiamo. Perché ? Se un cliente effettua un ordine, ad esempio, e il ritardo è di 30 minuti, nel momento in cui il sistema ci invia l'ordine, ci rimangono solo 28 o 29 minuti per la consegna. Quando andiamo in azienda a ritirare il cibo, a volte dobbiamo aspettare 2 o 3 minuti. Se l'azienda riesce a fornirci il cibo in tempo, va bene, ma se non può e ha bisogno di altri 10 minuti, avremo solo 10 minuti dopo che il cibo sarà nelle nostre mani. . Se hai cinque ordini

contemporaneamente, devi correre in tre o cinque luoghi diversi, consumare cinque pasti diversi e poi consegnarli a cinque clienti diversi. Questa scadenza è davvero troppo breve. Alla piattaforma non interessa. Mi dicono solo che un cliente ha effettuato un ordine, che devo consegnarlo entro mezz'ora e che sarò penalizzato se supererò questo termine. "

Anche se Meituan [*società cinese di vendita online - ndr*] offre agli addetti alle consegne un certo margine di manovra in caso di ritardi o reclami dei clienti, questo margine è, in effetti, estremamente basso e l'azienda non tiene sufficientemente conto di è probabile che molti problemi diversi che tolgono le persone alle consegne debbano affrontare nelle condizioni di lavoro effettive.

Il fratello Long ci dà un esempio. All'inizio Meituan aveva un periodo di grazia di sette minuti, quindi se il cibo veniva consegnato entro 37 minuti, non veniva considerato nel tempo. Tuttavia, se si considera che il fattorino deve andare a prendere il cibo, aspettarlo e poi consegnarlo entro questo lasso di tempo, e se si tiene conto di tutti gli imprevisti che possono sorgere, questa piccola considerazione manca di umanità.

Inoltre, nel sistema di valutazione di Meituan, la percentuale di errori accettabili per 100 ordini è del cinque per cento. In altre parole, i recapiti inizieranno a essere penalizzati dopo più di cinque consegne in ritardo. Inoltre, le penali vengono calcolate in base alla percentuale di ordini che il corriere completa in tempo.

Ciò significa che, se il tasso di consegna puntuale di un fattorino è basso, il suo reddito diminuirà di conseguenza. Anche se i restanti 90 ordini su 100 vengono consegnati in tempo, il pagamento per ogni ordine verrà bloccato perché la percentuale di errori dell'ordine è superiore al cinque per cento.

Allora, chi controlla e modella le condizioni di lavoro degli addetti alle consegne? Non sono gestori o regolatori, ma piuttosto un sistema basato su algoritmi che assegna automaticamente gli ordini agli addetti alle consegne. Le piattaforme di sistemi di consegna come Meituan ed Ele.me inviano automaticamente l'ordine ottimale alle persone di consegna in base alle capacità dei lavoratori e al percorso di consegna, tra gli altri fattori.

Ma questa "piattaforma" della consegna da asporto fornisce anche una soluzione "chiavi in mano" per il team di gestione. Anche il tasso di errore è una stima grezza e approssimativa, che difficilmente tiene conto delle situazioni estremamente complicate e molto diverse che devono affrontare i diversi fornitori da asporto a causa delle condizioni meteorologiche, delle condizioni stradali, la velocità con cui le diverse aziende producono gli ordini e altri fattori.

Ancora più pericoloso è il fatto che alla base di questo tipo di sistema di valutazione un basso tasso di puntualità nelle consegne significa bassi guadagni per ordine. Alla fine, potresti finire per non ricevere più ordini, il che significa che sei completamente escluso dal processo di "revisione" e persino perdi il diritto di essere sfruttato.

In questo processo, gli algoritmi di AI [*intelligenza artificiale*] controllano ogni azione così come la velocità e la qualità del lavoratore, mentre il lavoratore è costretto ad un alto grado di autodisciplina. Pertanto, questo tipo di lavoro è molto lontano dalla libertà, flessibilità e retribuzione elevata pubblicizzata da queste piattaforme di consegna da asporto quando promuovono le assunzioni. Piuttosto, è un modello di controllo del lavoro preciso e adattato dinamicamente.

Quando ci si aspetta che i corrieri da asporto scelgano liberamente il proprio orario di lavoro (durante le assunzioni, la piattaforma spesso annuncia: "*Vacci piano, prendilo sul serio o fai di tutto*", dando il sentono che le persone che effettuano le consegne hanno una scelta), in effetti stanno scaricando nelle loro mani uno strumento di controllo preciso e sono costrette ad adattarsi per soddisfare i capricci dell'IA. Quindi, e non è difficile da capire, il motivo per cui le persone che effettuano le consegne trattano il tempo come denaro è che non riescono davvero a sopportare le conseguenze del mancato rispetto dello standard del "tasso di consegna puntuale". "

Inoltre, poiché la piattaforma ha trasferito parte del ruolo di supervisione del lavoro al consumatore sotto forma di recensioni dei clienti, una recensione negativa può comportare una penale di 20 yuan [2,55 euro - ndr] per un addetto alle consegne mentre un "reclamo" può comportare sanzioni per centinaia di yuan. Pertanto, per paura di ricevere un ordine in ritardo che potrebbe portare a una cattiva valutazione da parte del cliente, molti addetti alle consegne devono affrontare una pressione emotiva estremamente elevata durante la consegna degli ordini. Per evitare che i clienti si rendano la vita difficile durante la consegna degli ordini, molti di loro si assicurano di raccontare quante più barzellette possibile al cliente sopportando quello stress, mettendo le proprie dignità e autostima in fondo alle loro priorità.

Tuttavia, poiché il sistema di valutazione di Meituan è anonimo, a volte anche se un addetto alle consegne riceve una valutazione negativa, non ha idea da dove provenga. Tutto quello che può fare è soffrire in silenzio. La linea di fondo è che le multe derivanti dai reclami non vengono accumulate ai clienti. *"Chissà dove andrà a finire tutto questo?"* Chiede Brother Long.

Oltre a trasferire tutti questi rischi e reindirizzare l'insoddisfazione dei clienti dalla "piattaforma" ai lavoratori stessi, le piattaforme sono anche incredibilmente dure in termini di sanzioni e rinunce. Hanno adottato il principio di "prima penalizzare, poi segnalare, verificare e cancellare" per gestire le sanzioni. Ciò significa che qualunque sia la situazione, il corriere si assume la responsabilità per impostazione predefinita.

Significa anche che, nel corso del loro lavoro, questi addetti alle consegne si trovano spesso in posizioni sfavorevoli. La piattaforma ha pieno potere decisionale sull'eventualità che lo stipendio detratto alla fine tornerà sul conto di una persona che effettua le consegne. Durante questo periodo, quest'ultimo è spesso sopraffatto dagli ordini, quindi non ha il tempo di difendere i propri diritti.

Colpite dalla pandemia, molte aziende esportatrici hanno visto i loro ordini ridotti drasticamente. Di solito, questi impianti di produzione su larga scala sono luoghi importanti che ricevono lavoro in eccesso dalle campagne, dalle piccole città e dai villaggi. Tuttavia, in questo momento, per molti giovani senza lavoro a causa della chiusura di fabbriche, venire nelle grandi città per lavorare nella consegna di cibo è praticamente la loro migliore possibilità di tutte le opzioni rimaste.

Come mostra il "Rapporto di ricerca sul servizio di consegna da asporto 2018 di Meituan-Dianping", il 75% di loro proviene dalla campagna, la maggior parte delle province di Henan, Anhui, Sichuan, dallo Jiangsu e dal Guangdong. Quasi il 70% delle persone che effettuano consegne ha scelto di lasciare la propria città natale per cercare di guadagnarsi da vivere e cavarsela nelle città di medie dimensioni.

Se consideriamo l'età, i parto si trovano soprattutto tra i giovani, i ventenni e trentenni costituiscono il nocciolo duro di questa comunità (fino all'82%). Quasi la metà di loro vive nell'attuale luogo di lavoro da nove anni o più ed è profondamente radicata nella città. Per quanto riguarda la distribuzione per sesso, gli uomini che fanno i parto rappresentano il 90% e le donne il 10%.

Da queste cifre possiamo trarre un ritratto approssimativo dei vigorosi e in ascesa "fattorini" di oggi in Cina: un gruppo di giovani di origine rurale che hanno vissuto a lungo nelle città e che spero di realizzarlo.

Arrivati nella grande città, al di là della ricerca degli ordini di consegna, qual è la loro vita quotidiana? Che tipo di interazione sociale, vita amorosa, condizioni di vita e progetti personali hanno?

Inizieremo discutendo delle condizioni di vita e del costo della vita. Per fare l'esempio di Shanghai, il fratello Long ci dice che una situazione comune nella sua posizione di fattorino a Lujiazui è quella di affittare in gruppi, con otto uomini delle consegne che dormono in un appartamento di appena 20 metri quadrati. Questo tipo di appartamento a Lujiazui costa circa 800 yuan [circa 100 euro - nota] al mese, anche se il costo è distribuito equamente tra tutti i coinquilini.

Gli ingranaggi silenziosi della città?

Il fratello Long ci dice anche che quando un nuovo fattorino arriva a Shanghai deve spendere circa 10.000 yuan [1.275 euro - nota] all'inizio, di solito senza aver lavorato affatto. Questo importo include l'affitto, il deposito, l'acquisto o il noleggio (che richiede anche un deposito) di una bicicletta elettrica, più di 300 yuan di attrezzatura per il corriere e altre spese di base. Se il ragazzo delle consegne è già sposato o invia denaro ai suoi genitori ogni mese, la quantità di denaro che gli rimane è ancora inferiore.

Di fronte all'elevato canone di locazione e al costo della vita, quali attività possono svolgere le persone che effettuano le consegne nel tempo libero? O forse, proprio come la ragazza in *The Red Slippers* di Hans Christian Andersen che deve ballare senza fermarsi nemmeno per un momento, sono costantemente in movimento per vivere? Sono diventati i migliori garanti di una vita cittadina veloce e conveniente, ma non hanno modo di godersi i servizi e le stravaganze che essi stessi creano.

Per le persone che fanno le consegne che hanno già messo su famiglia, questo tipo di angoscia è probabilmente anche peggiore. Il fratello Long e sua moglie non si vedono da molto tempo. Anche se sono nella stessa città, non possono fare a meno di guardare come una versione del XXI ° secolo, Romeo e Giulietta. Per quanto riguarda i parto che hanno già figli, le pressioni e le difficoltà della vita familiare sono ancora maggiori.

Secondo le statistiche, il numero attuale di corrieri attivi a livello nazionale ha raggiunto i tre milioni di persone. Sono la pietra angolare del mercato del cibo da asporto, che porta quasi 300 miliardi di yuan ogni anno in Cina. La questione di come aiutare le persone che effettuano le consegne a costruire un rapporto di lavoro più equo in modo che realizzino i loro sogni merita l'attenzione di tutta la nostra azienda.

Poiché le piattaforme non consentono alle persone che effettuano le consegne di formare sindacati, il fatto che abbiano utilizzato le piattaforme Internet per generare mobilitazione spontanea è sorprendente. Guo Yongqiang e Frère Long appartengono a due diverse comunità di servizi di consegna.

La comunità di auto-aiuto di cui fa parte Guo Yongqiang si chiama Takeout Workers Alliance ed è stata fondata da un uomo delle consegne a Pechino. Il suo scopo è unire e proteggere i diritti delle persone che effettuano le consegne. Il funzionario di Pechino è un esperto nell'uso delle nuove tecniche dei media per distribuire i contenuti più ampiamente.

Realizza video su molti argomenti legati alla vita dei fattorini (li possiamo vedere [qui](#)) ed è un vero maestro del video. Guo Yongqiang vede guardare i video non solo come intrattenimento, ma anche come un modo per migliorare te stesso. *“Dopo il lavoro, quando altre persone giocano, posso studiare un po' . I miei studi consistono nel guardare come gli altri girano video. ”*

La sua personalità, abituata a vedere il lato positivo e a mantenere una visione ottimista, potrebbe essere stata strettamente legata alla sua adolescenza. L'ex soldato Guo Yongqiang una volta è stato ingannato da un'ex ragazza che aveva conosciuto su Internet e che lo ha portato a partecipare a una rete di "promozione delle vendite" [uno schema piramidale ben descritto dallo scrittore Murong Xuecun nel suo libro *La Cina manca di una cura* - ndr] .

Essendo appena fuggito da questa sfortunata esperienza, avendo vissuto molti colpi di scena nella sua vita, e oltre alle perdite materiali ed emotive, la sua esperienza di questo periodo lo ha indubbiamente e impercettibilmente spinto a fare una trasformazione. Durante l'attività di promozione delle vendite, ha dormito a lungo sul pavimento. Fu durante questo periodo, ha detto, che si rese conto che *"il letto sul pavimento è il più grande del mondo, è qualcosa che non dimenticherò mai"* .

Questa esperienza di essere ingannato e sprofondare in un pantano gli ha permesso di imparare ad affrontare attivamente tutto ciò che accade nella vita, ma anche di spostare il suo sguardo

dall'individuo al sistema, costringendolo a prendersi cura degli altri e della felicità della comunità di consegna. Lo stile di Guo Yongqiang è quello di costruire una comunità faccia a faccia, permettendo ai suoi fratelli di partecipare a più attività e avere conversazioni e interazioni sociali più aperte.

In tal modo, possono rafforzare le loro amicizie e ridurre lo stress. *"Spero di poter organizzare alcune attività offline all'interno di questa comunità, come creare una bandiera della comunità, ospitare cene offline in cui condividiamo il conto, ecc." Per consentire a tutti di interagire completamente e beneficiare del supporto. "*

Il fratello Long è stato incaricato da Jiang Yilong, il fondatore di "Hangzhou Delivery Man Media", di fondare "Shanghai Delivery Man Media". Perché i canali di consegna di massa sono stati in grado di svilupparsi e diffondersi così rapidamente, da Hangzhou al distretto di Pudong a Shanghai, quindi al distretto di Baoshan? Questo perché i fondatori di queste reti hanno fatto molte cose pratiche per aiutare gli addetti alle consegne.

Jiang Yilong è inoltre l'ideatore della "scheda di smistamento dei numeri di costruzione dei fattorini" dell'area di Hangzhou. Ha trascritto i quartieri residenziali entro un raggio di 5-10 chilometri in una mappa bidimensionale e poi l'ha etichettata con i numeri degli edifici. Ha reso le cose molto più facili per i nuovi addetti alle consegne.

Inoltre, i canali mediatici di Jiang Yilong e Brother Long hanno anche aiutato gli addetti alle consegne a connettersi a noleggi di e-bike più economici, batterie al litio, riparazioni di biciclette di emergenza, ricarica delle batterie e altro ancora. altro. Questi tipi di servizi si sono estesi anche alle esigenze di base delle persone che effettuano le consegne, come appartamenti economici, lavori secondari, ecc.

Ci sono anche i "pasti a domicilio", di cui il fratello Long è piuttosto orgoglioso. Nel centro alimentare haitiano Yijiao di Lujiazui, il fratello Long ha potuto abbassare il prezzo di alcuni pasti da 14 o 15 yuan a 10 o 12 yuan. Ciò ha consentito agli addetti alle consegne di risparmiare gradualmente una buona quantità di denaro nel tempo e ha anche aiutato le aziende ad affrontare il problema della mancanza di clienti durante il periodo della pandemia.

Nella comunità del parto, questo tipo di pratica di auto-aiuto basata su aree specifiche è diventato comune. Se qualcuno nella comunità si trova in circostanze speciali e non può consegnare un ordine in tempo, o se ha bisogno di aiuto nella vita o al lavoro, i membri della comunità si incoraggeranno a vicenda a aiutarsi a vicenda.

Per chi fa le consegne l'obiettivo non è quello di voler ottenere qualcosa in cambio, ma piuttosto che tutti siano pienamente consapevoli che venire a vivere in una grande città per guadagnarsi da vivere non è facile. Se non c'è aiuto reciproco, è difficile stabilirsi in città.

"Ovunque ci siano addetti alle consegne, ci saranno canali dei media di addetti alle consegne. " Questo è lo slogan che il fondatore Jiang Yilong ha scritto in tutti i suoi articoli. *"Tre calzolari inferiori possono fare di più di un genio come Zhu Gelang [famoso stratega e guerriero cinese - ndr] "*, dice il fratello Long con un sorriso.

Alla domanda su un evento che lo ha particolarmente segnato durante la sua carriera di fattorino, il fratello Long ha risposto: *"Negli ultimi due giorni ho visto un fratello fuori. Mentre era in bicicletta, un gatto gli è saltato improvvisamente davanti. Per evitare di colpirlo ha frenato ed è caduto dalla bici, e credo che si sia persino rotto le costole durante la caduta. Quando l'ho visto, sono salito sulla mia bici per aiutarlo a salire. E proprio in quel momento c'erano anche altri due ragazzi che si fermarono e vennero ad aiutarlo a rialzarsi. Gli ho chiesto se c'era un problema. Ha detto che non soffriva, ma aveva ancora due controlli in mano. Gli ho chiesto: "Sei sicuro di stare bene? In caso contrario, lascia che ti aiuti a consegnarli ". Si guardò e disse che non aveva molto, ma sembrava che non fosse una piccola caduta poiché tutte le sue cose erano sparse in giro. Per fortuna il cibo non si era rovesciato, altrimenti avrebbe dovuto pagarlo lui stesso. In seguito, l'ho visto di nuovo e l'ho sentito dire che non sarebbe tornato a casa per riposarsi finché non avesse*

finito di consegnare gli ordini. È stato a letto per due giorni, quindi non è stata solo una piccola caduta. "

Dal punto di vista della società, della piattaforma e del consumatore, questi addetti alle consegne agiscono come ingranaggi della macchina. Può essere solo quando le persone si trovano faccia a faccia con se stesse e tra di loro che possono veramente sperimentare il rispetto reciproco e un innato senso di simpatia reciproca e diventare ciascuna di loro piena di vita. . È questo senso di appartenenza e connessione che forse ha permesso alla comunità di consegna di essere eccezionalmente unita, positiva e cooperativa.

Il secondo e il terzo giorno dopo l'intervista, Ya Tong, uno degli intervistatori, in uno dei nostri gruppi ha guardato i video di uomini delle consegne da asporto spinti e insultati dagli agenti di sicurezza. polizia pubblica o stradale, condivisa da un giovane amministratore. Ha anche invitato altri due fratelli delle consegne al gruppo. *"Diverse settimane dopo, ho chiesto ai papà del gruppo per il parto da asporto se avevano bisogno di consigli su come imparare a interagire meglio con i loro figli, lasciati indietro. Hanno detto di sì, ce n'è bisogno, ma gli addetti alle consegne da asporto sono troppo occupati e troppo incapaci di organizzarsi insieme "*, ha detto.

Allo stesso tempo, un altro investigatore, Cai Cai, spera che l'azienda sia in grado di trattare bene i fattorini da asporto: *"Come un custode, il cliente dovrebbe essere amichevole e indulgente. In caso di incidente stradale, grande o piccolo, sarebbe bello se le persone potessero dare una mano, se una bicicletta si ribalta, aiutarla un po 'a indietreggiare, ecc. Sono anche membri di una famiglia - in effetti, sono la spina dorsale. "*

Separatamente, Cai Cai ha anche condiviso un appello di un delegato del Congresso nazionale del popolo, che ci dà qualche speranza per la tutela dei diritti dei fornitori di cibo da asporto. Questo delegato ha detto, secondo l'agenzia China News: *"Considerando le caratteristiche particolari delle nuove forme di lavoro come i lavori precari, sto sviluppando una politica di sicurezza sociale che garantirà realisticamente i diritti di quella forza lavoro... Suggerisco di migliorare ulteriormente le nostre politiche e di amare e prenderci cura dei nostri addetti alle consegne da asporto. "*
