

# “忙人”“懒人”催生“跑腿达人”

## 代排队、代买菜、代道歉无所不“跑”，新业态尚需引导规范



本报记者  
王文佳

当您工作繁忙时,是否需要一份热腾腾的饭菜送至面前;当您孩子生病时,是否会为排不上一个专家号而发愁;当您和人吵架闹分手时,是否会不好意思开口说道歉?只要一个电话,“跑腿达人”就能解决您生活的烦恼。这个在工商部门尚不能登记的服务业种类,如今已经在沪上悄然兴起。



郑辛逸 绘

专家观点

### “跑腿”应成服务业外包中的一环

忙的时候收入过万,闲的时候日日无单——这是很多小规模跑腿公司的真实写照。特别是开业初期,由于宣传跟不上,业务尚未步入正轨,日子很难熬。然而,记者接触的业内人士对这个行业的前景都持乐观态度。上海跑腿网负责人就表示:“未来前景应该不错,因为需求。”

“单纯去谈跑腿服务的前景,很难说。它更适合于放入上海整个服务业中去考虑。”上海财经大学教授晁钢令表示,他早就关注到了跑腿行业。“他们与办公系统外包、金融业务外包、人事派遣外包一样,都是上海整个服务业外包中的一环。”他认为,随着城市化进程的加快,人们对服务外包需求的增强,以及劳动力成本的上升,都给跑腿公司的生存提供了空间。不过,目前在整个行业里,他们相对层次较低,占整个上海服务业的比重也不高。

晁钢令认为,未来“跑腿公司”们要取得发展,就要打破现有的同城跑腿概念,将来或可延伸至跨城,甚至跨国模式。而后者目前已在国外出现。在此过程中,还有两个发展方向:一是走专业化道路,聚焦某个领域,实现联合代理。二是向综合性业务发展,特别是融入涵盖面更广的办公服务代理,变成事务代理公司或其分支。

相关链接

### 欧美起源国内发展 跑腿生意一波三折

“跑腿”作为一种服务类行业被人认知,并非是偶然因素,可以说,从人类有了社会分工开始,就有了跑腿的存在,只是一直没有被专业化。而“跑腿”作为现代服务行业进行规模发展的,最早是起源于欧美,他们以同城快递,帮送物件为主要业务,解决了人们物件快速传送的需要,但也只是限于快递类服务。

而国内,全国首家跑腿公司2005年在温州成立,主要是以收劳务费的形式代理购物、送物、缴费等。随后,2006年,跑腿公司进入一个发展的高峰期,无论是道歉、缴费,还是送饭、排队,服务类型越来越多,越来越人性化和个人化。

2007年,跑腿业务从单纯的同城快递、派发传单、排队买票等劳务性跑腿发展成工商注册、法律咨询、翻译、家教等技术性跑腿。于是,职业跑腿人开始与“时间赛跑”,懒人经济开始茁壮成长。而“80后”俨然成为跑腿公司的主力客户,毕竟这群人比较容易接受新生事物,又是“宅”生活的主体。

而2008年以后,随着这个行业准入门槛越来越低,业务竞争过分雷同,“跑腿业”已成为介于快递、家政、中介之间的尴尬行业,一些做得差的跑腿公司一个月才几单生意,很多公司纷纷倒闭。

近年,随着国内市场经济和都市化的发展,社会竞争日趋激烈,人们生活节奏加快,这项给人们生活创造便捷的服务正被越来越多的人接受。“跑腿”公司也都在朝着提供更周到细致的、“一对一”的、个性化和人性化的快捷服务方向发展。

### 随叫随到 个性服务

“上午11时,将文件送到恒隆广场。”9时30分,卢芸的手机里跳出这条事项提醒。在陆家嘴工作的她,此时正和电脑里的一堆待办事项“搏斗”,抽身乏术。于是,她从网上找到了跑腿公司老板李国豪的电话,电话内容简明扼要:“我要送份文件去徐家汇。”

1小时过后,文件按计划出现在了徐家汇,随之一起送到的还有一杯在楼下星巴克买的卡布奇诺。接到李国豪的短信,卢芸把50元的尾款打到了李国豪的支付宝账号。

“虽然我们的价格比快递公司要贵一点,但是速度快得多。而且可以同时完成顾客的其他个人需要,比如算准时间制造惊喜,买杯饮料随物奉上,这些都是快递公司尚办不了的。”对于自己的工作,李国豪不乏骄傲。

取送包裹、车票,代购食品、药品,缴纳水、电、煤气费,代办医院挂号、学校报名、家电维修……跑腿公司的服务范围几乎涵盖了生活的方方面面,甚至近年来还出现代道歉、代表白、代分手等服务种类。用李国豪的话来说:“除了犯法的不做,其他都可以做。”他还承诺24小时随叫随到。

### 价格优惠 标榜诚信

“大事、小事、麻烦事,事事代办;白天、黑夜、星期天,天天跑腿。”“有事您说话,办事我跑腿”、“只要你想的到,我们就会想尽一切办法办”,这样的广告词对很多疲于奔命的现代都市人来说无疑是个诱惑。

更何况收费标准也并不算高,记者在一家跑腿公司散发的小广告上看到,收费标准明码标价,3公里内跑腿费仅10元,每公里加1元。更多的跑腿公司是根据情况同客户商量价钱。“我们会看技术

编后

### 想到“柠檬水女孩”

◆ 岳铭

下班回家看到一张“跑腿公司”小广告,感觉一乐。10元3公里,有事您吩咐。感觉像手下立时有了一帮小兄弟,发个话他们就麻溜地帮你把事办了。不过可能是职业的坏毛病,立刻又琢磨起他们的“负面”来。正规吗?会不会

拿东西跑了?会上门做坏事吗?

这让我想起美国俄勒冈州那个“柠檬水女孩”。她在集市上卖“自制柠檬水”,结果遭管理人员以无卫生许可为由取缔,此事竟引发媒体和居民集体抗议,最后以管理人员道歉,小女孩继续

“营业”收场。“跑腿公司”的雇员多为年轻人,风里来雨里去,以体力和时间获得报酬,相信总是以创业和自食其力为目的。对这样的新生事物,除了必要的监管和规范,社会所应做的,不是简单质疑,而是更多关注和理解。

含量和等待时间,像送餐这种简单的跑腿活就很便宜,但排队购票、医院挂号等需要耐心、等待的工作就会相对贵一点。”李国豪说,很多客户不缺钱,缺的是时间。“我们有个老顾客,经常买杯咖啡也会给我们打电话。”

眼下,随着市场需求的不断扩大,跑腿公司们正在步入一个快速发展期。虽然仍以散兵突击为主,但也有部分公司开始做大做强,集团军作战已现雏形。仅在上海,据不完全统计,提供跑腿服务的网店就超过200家,其中成规模的跑腿公司已经“扩军”至三四十家。

李国豪看来,在跑腿这件事上大小公司服务各有利弊,由于责任落实到个人,所以有时候小公司的分配流程更短、更节约时间、时效更快。“做这一行也五年多,从没有一单放鸽子。哪怕亏本,也要完成顾客交代的事情。”李国豪说,他做生意都是靠诚信,“主要是口碑宣传,都是老生意、回头客”。

### 花钱购时 发展趋势

对于跑腿公司的兴盛,复旦大学社会学系教授于海给予了充分肯定。“我花钱买别人的时间,别人花钱买我的时间,这是市场经济高度发达的表现。”于海说,自己做不了或者不想做的事情找人来做,并且为他人的时间支付薪水,在市场经济环境下,这并不是“懒”和“勤”

的问题,就是彼此服务的过程。

“在熟人社会,需要帮助,我们都会找朋友、亲戚,然而,如今找人帮忙越来越难,大家都没有时间。与此同时,人力服务的发展带来了一种新的时间支配模式:购买。”于海指出,如今,不管是整块时间还是零碎时间,都有相应的市场需求,在人力服务越来越难得的今天,个性化的劳动时间作为一件商品在市面上难以买到,跑腿公司在这种社会背景下应运而生,把需要和提供服务两者结合起来,有其时代价值。“我上周还让我们家的家政阿姨到医院去取回妈妈的病历卡,作为对她半天时间的回报,我会在她下个月的工资里面反映出来。没有劳动是可以无偿获得的。”

于海认为,互相之间的服务商品化、市场化是未来发展的一个方向。我国目前劳动力相对便宜现状,正是跑腿公司大力发展的温床。

### 监管真空 尚待重视

跑腿公司目前的发展尚有短板,入门门槛低,行业标准缺,监管体系无,导致跑腿行业普遍存在经营行为不规范、从业人员素质良莠不齐等“硬伤”。没在工商部门登记注册,没有固定店面就仓促上马等状况屡见不鲜。

“跑腿还要注册公司?”面对