



骑手上路,何以屡屡上演生死时速

外卖骑手交通违法乱象调查

调查动机

近日,北京一外卖骑手违法超车致人死亡冲上热搜。北京交管部门披露称,一名外卖员驾车在西城区一路段超越小轿车时,撞上了一名过马路的行人,送医后,行人抢救无效死亡。事发当时,外卖员超速行驶,且未靠右行驶,存在多项过错。

对此,很多网友留言称,在生活中,外卖骑手闯红灯、逆行、超速等交通违法行为已司空见惯,严重影响交通秩序,亟待整治。公开报道显示,外卖骑手因交通违法行为导致的交通事故乃至亡人事故也是屡见不鲜。

外卖骑手上路为何“玩命”飞驰?如何解决这一乱象?对此,记者进行了调查采访。

□ 本报记者 文丽娟 □ 本报实习生 郑 婷

“骑手们送外卖时经常上演生死时速,我们根本拦不住。”北京市朝阳区某十字路口的交通劝导员王丽如是说。每天午高峰和晚高峰时段,王丽总能见到许多外卖骑手从眼前“一闪而过”——不论红灯还是绿灯;也见过不少外卖骑手因此发生交通事故。

骑手郭坤就是其中一名“超速行家”,他向《法治日报》记者坦言:自己曾在一次配送过程中,2次闯红灯,3次逆行,全程时速多次超过50公里。“我当然知道这样不安全,可如果不这么做,就无法按时送到。如果配送超时,扣的钱比挣的还多。”他说,“做骑手的,哪个没闯过红灯,哪个没超速?”

随着互联网订餐行业的发展,外卖送餐越来越方便人们的生活,但与此同时,对速度的追求导致骑手们无视交通违法行为,事故率呈高发态势。记者近日走访北京多个十字路口发现,外卖骑手闯红灯、逆向行驶、超速等交通违法行为突出,部分骑手在驾驶过程中还存在看手机、接电话等分心驾驶行为。

骑手路口无视红灯 超速逆行极为常见

7月17日下午6时许,外卖骑手送餐的高峰时段。在北京市朝阳区一个连着商场与众多写字楼、居民楼的十字路口,记者观察发现,30分钟内,有70多名骑手从路口经过,其中逆行、斜穿马路、闯红灯的多达35人。

该路口四周有很多餐饮店,数十辆外卖电动车将人行道占满,行人通行只能沿着马路边缘走。骑手们接单取餐后,骑着电动车直接沿人行道逆行驶入马路。

只见,几名骑手往左侧看了下,见汽车与自己还有一段距离,便驶上人行道冲向马路对面,全然不顾红灯的警示;到马路中央时,因右侧车辆多且速度较快,骑手们停了下来,有的拿出手机低头查看信息,有的趴在电动车头上等待,有的则时刻观察着路况,一旦有“空档”立即加大马力“冲刺”过去。

郭坤经常在这一带送外卖,配送半径最远达5公里,一笔订单的配送时长在30分钟至60分钟不等。他告诉记者,一个骑手在送餐高峰期,手上可能同时有六七个订单,配送时间几乎重叠,要想不超时,只能尽量压缩每一单的配送时间。系统会给每一单提供线路导航,但配送时间是根据最短路线计算出来的,有的最短路线甚至包含了逆行路段。如果不逆行、不超速,就不可能每单都按时送到。

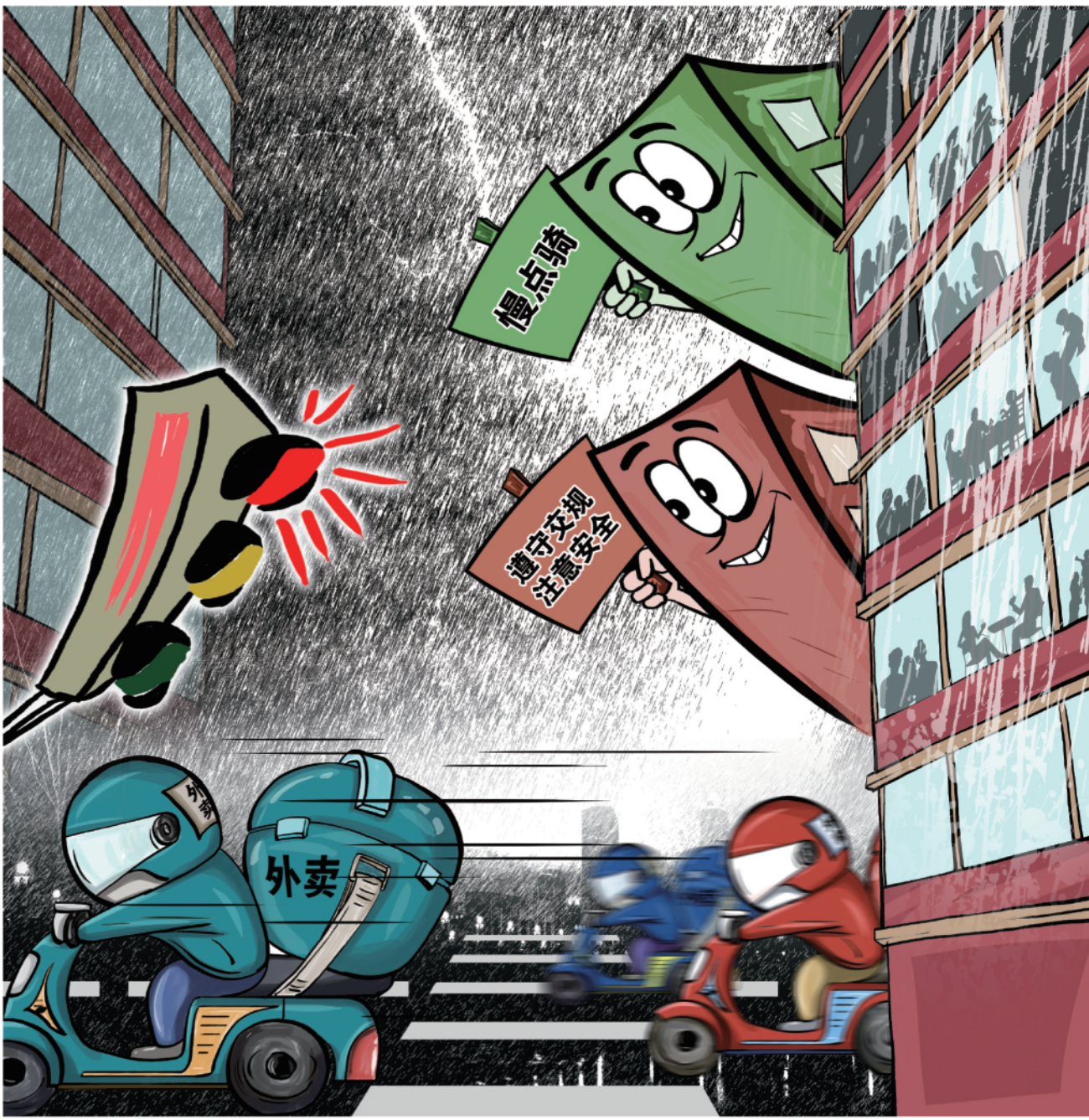
一旦送单超时,代价高昂:根据超时时长,扣取一定比例的配送费,有时扣取比例高达70%。“大家都是挣辛苦钱,不得不快。”郭坤说。

在北京从事保安工作的张毅,假期会去做兼职骑手。“肯定想多送几单,多赚点钱。”他说,国标电动车最高车速只有25码,正常最多只能拿2单至3单,如果想多送几单,速度再快点,就得铤而走险改装电动车,为了不超时,送单过程中必须时刻盯着时间,闯红灯和逆行在所难免。

尤其是在最易“爆单”的雨天,骑手们往往要一边赶路一边安抚着急的顾客。有一次赶上暴雨天,顾客下单1个小时左右,张毅才接到这一单,接单后,顾客立刻给他打电话,催问为何下单1个小时了还没送达。而实际上,骑手配送时间是从接单开始计算的。

“雨天路不好走,车速过20码,刹车就容易打滑,再加上下雨影响视线,所以配送时间比晴天会长一些。”张毅说。

来自广东广州的兼职骑手罗宇面临同样的困境。他每天只跑三四个小时,集中在午餐和晚餐时段,平均一天完成十几单,有系统派单,也有自己抢单。虽然多接单存在超时风险,但罗宇仍然希望能够多接一些,因为多接单才意味着有钱赚,而当手上单子多起来时,闯红灯、逆行对他来说也成了家常便饭。



交通事故数量上升 双方权益难获保障

骑手超速、逆行、闯红灯,导致交通事故数量不断上升。

据湖南长沙交通事故处理中心工作人员介绍,交通事故中有很大一部分涉及外卖骑手,多数情况为闯红灯、逆向行驶,尤其骑行时看手机的现象比较普遍。近年来,外卖骑手的交通事故率呈上升趋势。

王丽在执勤时见过不少骑手因横冲直撞发生交通事故,“特别是十字路口,交通事故率较高”。

8月1日晚上,天空正下着雨,记者在北京市朝阳区一小区内目睹了一起交通事故:一名外卖骑手穿着雨衣,雨帽半遮眼,一边接电话一边骑行,完全没有注意到前方行走的路人,等他反应过来后急速转弯,电动车直接滑倒,保温箱内的外卖撒落一地。

而对于骑手来说,一旦出了事故,赔偿往往很难实现。在北京做骑手的刘林,有次送外卖时被汽车撞伤,手臂外侧留下一道长达5厘米的伤疤。“司机有保险,保险公司让我提供收入证明计算误工费。我当时的月收入是1万元左右,可找平台开收入证明时,平台却说这与我们没有关系,最后保险公司根据最低工资标准赔付的。”

权益无法得到保障的,还有被外卖骑手撞伤的行人。北京摄影师王萍萍曾在工作途中被一名外卖骑手撞伤,事故发生后,交警认定骑手承担事故全部责任,可骑手个人负担不起,于是找平台公司,对方却将责任撇得一干二净,“为了避免伤害,以后只能尽量离‘飞驰’的外卖骑手远一点”。

多种因素导致乱象 平台算法有待完善

“玩命”求快的原因,多名受访骑手提到,一方面是自己为了多接单多赚钱,另一方面是为了平台绩效考核以及避免超时被惩罚。

记者了解到,目前大部分外卖平台推行计件工资,骑手收入主要来源于“跑单量”提成,接单量越多赚得越多。此外,骑手的身份等级取决于骑手的“峰值”,而“峰值”是通过出勤率、接单量、响应率、好评率等多个维度计算出来的,“峰值”越高,派单量越多。骑手们拼命跑单保数据,争“峰值”,因为它和收入息息相关。

吴杰是某外卖平台外包配送公司山东泰安站点的站长。他告诉记者,外卖平台通常只负责商家入驻和商家订单生成,配送服务外包给各配送公司,再由各配送公司下面的地方站点提供配送服务。

“不同配送公司的奖惩制度基本相似,只是计算规则各不相同。比如山东地区平均单价4元,在此基础上奖惩制度较为宽松;北京地区平均单价6元至8元,奖惩制度更为严格。骑手绩效考核,最重要的是准时率、满意率、违规

率、出勤率。”吴杰说。

关于骑手奖励,吴杰介绍,全职骑手主要有全勤奖、单月奖(当月订单本站排名前三)、订单总量工资、订单阶梯奖、恶劣天气补贴、距离补贴、重量补贴、夜间补贴等;兼职骑手主要有订单费用,各种平台活动奖励如“老带新”和“冲单奖”等,其他补贴主要看商家意愿。如果一个订单长时间没有骑手接单,商家会提高单价。

记者从业务了解到,对于全职骑手来说,每单固定4元配送费,如超出配送范围1公里补贴1元,超出配送范围两公里补贴1.5元。如果严重超时(指超出订单配送时间30分钟以上),每单罚款5元。对于兼职骑手来说,超时3分钟扣单配送费20%,超时3分钟以上扣50%。

“关于投诉和差评,全职骑手如果遇到此类情况,要么和顾客协商,要么只能接受罚款。”吴杰说,“兼职骑手则是根据情况扣减个人信誉分,信誉分不足时禁止接单,需要在线培训答题才能恢复接单权限,更严重者永久封号”。

也有骑手提出,平台的路径算法则有很多不合理的地方,比如配送时间是根据路程来计算的,不会根据商家出餐快慢、餐大小、路上有无特殊情况等问题来判断衡量。张毅最怕给正在改造中的小区或高档小区送外卖,这类订单最易超时,车辆无法进入只能徒步送进去,走进小区后发现没有楼号或单元号,只能不停地打电话询问客户,有一次,他就因为一时找不到地址又联系不到客户,多花了20分钟才将这一单送达,这时,留给下一单的时间已经不多了。

交通法律实务专家、北京市凯亚律师事务所主任董来超长期关注外卖骑手权益问题,他总结骑手交通违法行为频发的原因,除了骑手自身交通规则意识不强、缺乏安全教育外,平台派单模式和算法是重要原因。

“一些平台派单模式不合理,接单费用过高。外卖骑手的月收入基本上都是依靠配送费提成,如果按照一笔订单获得5元左右的配送费,那么一天如果送30单,骑手只能赚150元;但有的平台为了安抚用户,用户手机上显示的骑手到达时间和骑手手机上显示的到达时间不同,用户手机上的时间往往会早1分钟到2分钟,这就导致骑手为了不拿差评,必须在路上飞奔。”董来超说,此外,一些提供外卖的商家出餐慢,在尚未出餐的情况下就已经点击了“配送完成”,导致骑手等待时间变长,路上时间受到挤压。

联动监管治理乱象 持证上岗刻不容缓

今年4月,市场监管总局、国家网信办、国家发展改革委等联合印发《关于落实网络餐

平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见》,提出平台不得将“最严算法”作为考核要求,可通过“算法取中”等方式,合理确定订单数量、准时率、在线率等考核要素,适当放宽配送时限,网络餐饮平台及第三方合作单位要依法为建立劳动关系的外卖送餐员参加社会保险,鼓励其他外卖送餐员参加社会保险。

记者观察某外卖平台发现,其试点将“预计送达时间点”改为“预计送达时间段”,且设置“准时宝”对订单配送时间进行保障,若骑手未在该时间段内送达,平台将会根据超时时间赔付相应的金额。不过在骑手端的接单页面,依旧显示要求在多少分钟内送达,具有严格的时间限制,但骑手可通过上报商家出餐慢来延长配送时间,该配送时间从接到订单后开始计算。

平衡外卖骑手“降速”与“收入”之间的矛盾迫在眉睫。

多名受访专家和业内人士提出,治理外卖骑手交通违法行为离不开联动监管,一是对平台的监管,二是对骑手的监管。

董来超建议平台调整考核规则,优化算法。目前很多外卖平台没有建立起一套激励外卖骑手减少交通违法行为的机制,比如对于没有出现交通违法行为的外卖骑手给予奖励等;可充分利用大数据智能分析,制定标准,将交通拥堵花费的时间从骑手考核中去除,同时将不合理的差评不予考虑。

此外,平台与骑手之间的法律关系也亟待明确。目前骑手和平台公司之间的管理主体不明确,存在复杂的社会管理模式,如专送模式、劳务派遣模式、众包模式、个体模式、代理模式等,导致管理松散。因此需要完善立法明确管理主体,当骑手或平台公司权益受损时,能得到有理有据有法的社会救济。”董来超说。

在他看来,设置严格外卖骑手行业准入制度刻不容缓,建议让骑手持证上岗。比如,确定一个社会管理主体对骑手进行培训,培训结束后持证上岗,每年对骑手进行考核评估,如果交通违法行为达到一定次数,则次年就不能通过年审,通过源头管理形成有效监督。

北京声驰律师事务所合伙人刘伟也提出,平台应该通过优化算法设计等措施,尽量使企业经济效益、骑手收入与安全性达到平衡。

“平台对于顾客的不满,投诉如何处理?是简单对骑手进行处罚,还是通过其他途径解决,需要更多思考,尽量在满足顾客要求的同时避免给骑手过大压力,防止出现骑手不顾安危拼命加速送单的情况。”刘伟说,他还建议,相关部门可以通过不定期巡查形式,督促平台建立和完善外卖骑手诉求反映渠道和程序,比如简化程序,缩短流程,外卖骑手的相关诉求交由第一责任人负责,及时给予反馈,反馈时间应尽量控制在24小时之内,以便及时化解矛盾。

(文中当事人均为化名)

漫画/李晓军

□ 本报记者 陈东升 □ 本报通讯员 高 敏 林英子

“你们想听什么,我们就讲什么!”近日,浙江省台州市椒江区人民检察院依托“共联检察”,以“普法菜单”形式,为机关、企业、基层群众提供点单服务,向基层单元精准输送各类法律增值产品。

“共联检察”的“共”指履职方式,即检察机关在共融、共建、共治中依法能动履职,实现“民有所需,我有所为”;“联”指履职导向,即达到推动检民连心、密切代表联系,贯通监督联结等效果。

台州市人民检察院检察长王美鹏近日接受《法治日报》记者采访时说:“‘共联检察’是台州检察在坚持和发展新时代‘枫桥经验’的大背景下,为契合基层实际所作的一项探索。我们在总结前期台州各地片区检察官、乡村检察站、云联检察和人大检察智联督办等经验做法的基础上,主动融入人大基层单元建设,依托全市133个人大代表联络站,力争将法律监督的触角最大限度延伸到群众中。”

协商调解多元化解纠纷

相对于法庭和派出所,检察机关履职触角延伸不足,覆盖不够,人民群众对检察工作感知度不高,日益增长的法律需求难以得到充分满足……

为了破解这些难题,台州检察机关充分把握人大基层单元建设这一契机,在台州市人大的支持下,“基层单元+检察”的共联模式逐步在全市推广。

实践中,台州检察充分依托“共联检察”工作机制,发挥协商调解在矛盾纠纷化解中的积极作用,深入推进诉源治理,开展检调对接和矛盾化解工作,从源头上,根本上解决纠纷。

今年3月,在路桥街道代表联络站,路桥区人民法院就一起长达4年的涉企案件召开公开听证会,全国人大代表、浙江某汽车有限公司设备维修工程师费少标与1名区人大代表、3名人民监督员共同担任听证员。经过听证会的释法说理和会后的“背靠背”调解,最终双方达成和解。

“检察机关与人大携手共建,通过开展听证的方式纾解企业双方矛盾,及时制止双方损失,是双赢之举。”费少标代表听证员发表评议意见时说。

在一起故意伤害刑事申诉案件中,八旬老太和九旬老翁既是亲戚又是邻居,因生活琐事结下了数十年的恩怨。4月14日,台州市检察院常务副检察长吴曙光带队来到天台县街头镇人大基层单元代表联络站,对该故意伤害刑事申诉案进行调解,调解团通过倾听双方诉求,充分释法说理,结合人情道理,为两名老人及双方子女打开心结、化解仇怨。最后,双方在“共联检察”街头站当场签署和解协议,被告方亦自愿撤回刑事申诉请求,实现了“案结事了人和”。

除了提供线下法律服务外,台州检察强化数字赋能,搭建面向全市的“共联检察”应用,同步对接并嵌入人大的全过程人民民主基层单元建设应用场景,建立统一的基层检察服务平台,在矛盾纠纷调处化解、行政争议实质性化解、涉信访矛盾纠纷调处化解等方面,真正伸向了基层末端。目前,该平台已处理代表意见、群众诉求95条,发布以案释法、视频宣传、专项行动、听证预告等信息258条。

今年以来,台州各地依托“共联检察”,主动邀请人大代表、人民群众参加矛盾纠纷调处化解,社会调查等检察业务活动,进行法治宣讲119场22万余人次,听取群众建议、控告申诉等292件,开展公开听证、司法救助对象评估、行政争议实质性化解、涉信访矛盾纠纷调处化解等159件,在“站内+站外”“线上+线下”“输入+输出”“多跨+协同”中取得良好成效。

贯通连接拓展监督路径

“我看到现在偷鸟蛋的现象少了,警示牌、监控设施等都设置得很规范,感觉非常欣慰。”全程参与白鹤栖息地保护整改工作的三门县人大代表、江边村村民陈中格由衷说道。今年2月,三门县人民检察院收到三门县人大代表和“益心为公”平台志愿者反映,每年鸟类繁殖期时,白鹤栖息地江边山附近,存在村民偷鸟蛋、捕杀白鹤等现象,同时村民砍伐树木,开垦山林,对白鹤生存繁殖环境造成严重威胁。

三门县检察院经调查了解到,江边山是三门县5处鸟类重点栖息地之一,这里的白鹤品种繁多,其中小白鹤、大白鹤、牛背鹭属于国家“三有”保护动物,而黄嘴白鹭、岩鹭被列为国家一级、二级保护野生动物。除江边山外,全县还有多处白鹤栖息地也存在类似情形。

为了取得更好的监督效果,三门县检察院就该案向人大常委会作专案汇报,并提请联动监督。4月,三门县检察院依托“共联检察”,开展野生动物保护系列专项活动,在海润街道人大代表联络站召开“白鹤栖息地保护”公益诉讼案件巡回听证会,会上,检察官通过图片直观呈现栖息地遭受破坏范围、程度和社会公共利益受损情况,释明法律依据,提出处理意见,听证员们充分讨论达成优化保护措施的一致意见。与会行政机代表表示将加强监督,密切协作,共促整改落实到位。

前不久,三门县检察院承办检察官和人大代表一起回访江边山白鹤栖息地时,看到了白鹤尽情戏水觅食,翩翩起舞的美丽景象。

以小单元彰显大作为,发挥强效能。“共联检察”充分利用人大代表联络站贴近基层的优势,探索法律监督调查新路径,调研各站点反映强烈的突出问题,有效获取法律监督线索,从而推动源头治理。

“‘共联检察’是台州检察延伸法律监督触角,践行全过程人民民主的最新实践成果,有效整合了人大基层单元代表联络站和基层检察院等治理资源,充分发挥了人大和检察各自的职能优势,实现了贯通连接,形成了治理合力,从而进一步密切了检察机关与基层群众之间的联系,提升了法律监督质效的能力。”中国计量大学法学院副教授、质量发展法治保障研究中心研究员王勇评价说。

多频联动创新普法模式

台州检察以“共联检察”为载体,立足自身职能,以积极能动的姿态,创新普法模式,让法律知识“飞入寻常百姓家”,立法温暖送到群众心坎上。

椒江区人民检察院走进白云街道、前所街道、三甲街道人大代表联络站,将工作触角延伸到基层,邀请人大代表、人民监督员、听证员、相关案件调查人员和部分辖区群众参与,开展“零距离”普法,并对3起案件举行公开听证。会上,检察官就案件涉及的法律法规进行现场释法说理,针对案件聚焦的法律问题开展普法教育,解开涉案群众“心结”。

检察机关在充分利用举办法治讲座,发放法治宣传资料等传统有效的普法方式基础上,依托“共联检察”创新普法方式,变单向式宣讲为互动式普法,增加受众参与度,体验感,使普法更接地气,更为群众喜闻乐见。

在服务式普法方面,4月11日,路桥区检察院依托“共联检察”,联合多家单位开展非遗守护人主题沙龙活动。针对非遗传承人的需求,路桥区检察院检察官与7位非遗传承人“一对一”结对,为非遗企业提供“点对点”精准服务,让这些路桥非物质文化遗产“留”得住,“活”起来。

在互动式普法方面,5月24日,温岭市人民检察院在温岭市滨海镇横河人大代表联络站,开展以“美好生活民法典相伴”为主题的“你点我讲”民法典宣传活动,通过“定制式”宣讲,将群众的司法需求与法治宣传紧密结合。站点人大代表、村干部及所在辖区的村妇女主任30余人受邀参加。检察官通过通俗易懂的语言和群众身边案例进行普法宣讲,并对群众提出的法律问题进行现场解答,在轻松学法、快乐学法中提升群众法治意识。

“人大与检察机关在促进全民法治观念养成,推动基层依法治理等方面有共同的责任和使命。”台州市人大常委会副主任陈美萍表示,台州市人大常委会将积极推进和宣传“共联检察”进基层单元活动,建立完善人大监督与检察机关法律监督贯通衔接机制。

中国政法大学教授、博士生导师汪海燕建议,未来应进一步关注该项工作在基层和群众中的反响效果,依托“共联检察”的延伸拓展,增加群众对各类检察业务工作的知悉度、认可度和满意度,持续提升法律服务的输送体系,拓宽法律监督线索来源,全面提升检察服务基层的能力。

浙江台州检察院探索“共联检察”模式向基层精准输送各类法律增值产品 将法律监督的触角最大限度延伸到群众中