



如何让“飞奔的人”无忧奔跑

济南探索新就业群体法治保障破局之路

□ 本报记者 李娜

山东济南的冬日清晨，寒气漫过街巷，钻进外卖骑手的领口袖口。骑手后座的保温箱里，装着刚出锅的甜沫、烫手的油旋和香醇的咖啡……一份份热气腾腾的城市“烟火”，正通过这群“飞奔的人”一次次稳稳抵达。

在济南，日均100万单外卖，270万单快递穿梭流转，288万名网约车司机日夜奔波于城乡路网之间。新就业群体的工作状态，不仅关乎城市运行效率，更紧密连接着市民日常生活的幸福指数。

如何让这些“飞奔的人”无忧奔跑，安心“起飞”？连日来，《法治日报》记者走近济南新就业群体，聆听他们在社会保障、权益维护、城市融入等方面的心声与期许，探索新就业群体法治保障的破局之路。

社保“量身定制” 让保障合身护体

“遇到法律问题，我第一个想到的就是王律师。”快递员纪林（化名）的手机里，存着一个特殊号码——社区法律服务工作联系点驻点律师王同鹏的手机号。

今年7月，纪林的同事在送件途中意外摔伤。正是在王同鹏的专业指导下，先收集工作证据申请劳动仲裁确认劳动关系，再申请工伤赔偿，最终顺利获得9万元赔偿款。

纪林所在的天桥区工人新村北村街道北村东区，是济南市加强新就业群体法律服务保障的一个缩影。针对快递员、外卖骑手等群体工作流动性强、聚集度高的特点，济南市委社会工作部、市法学会、市公共法律服务协调指挥中心协同联动，在社区党群服务中心、产业园区、“泉新泉驿”服务站等场所，共建了21家法律服务工作联系点，为新就业群体提供“触手可及”的专业法律服务。

数据见证需求：今年以来，这21家法律服务工作联系点已为新就业群体提供法律咨询和帮助296次，其中社会保障类咨询占比达45.6%；今年10月，济南市公共法律服务协调指挥中心依托济南市12345热线，专门增设“新就业群体法律纠纷”受理类别，通过“热线接诉—部门联动—专家研判—回访反馈”闭环机制，已成功处理近200件相关诉求，其中，社会保障类问题占比近35.97%。

为什么社会保障会成为新就业群体最迫切需要的法律服务领域？

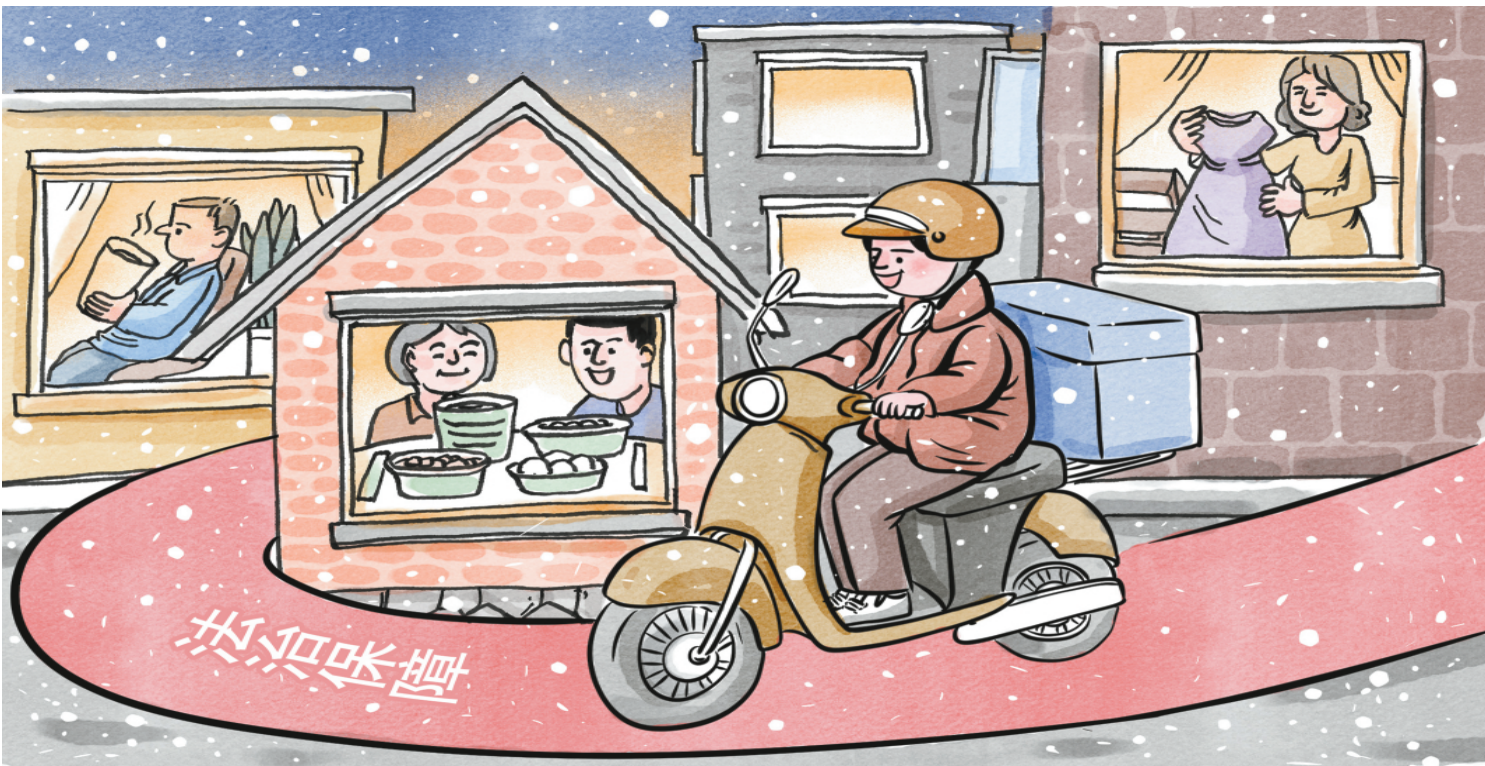
37岁的外卖骑手齐贤（化名）道出了心声：“我和平台签订的是每周一续的用工协议，没有正式劳动合同，也没有缴纳社保，现在年轻力壮能靠跑外卖赚现钱，可以后年纪大了，身体出了问题怎么办？”

齐贤的困惑，也是众多新就业群体的共同担忧。

记者了解到，在灵活用工模式下，众包、外包等形式模糊了劳动关系界定，部分平台借此规避社保缴纳义务，外卖骑手尤其是兼职外卖骑手，更容易成为社保“裸奔”的“重灾区”。

山东朗耀律师事务所律师张艳在济南市市中区同生里社区法律服务工作联系点驻点服务，她提醒新就业群体要重视证据留存。“外卖骑手要做好工作留痕，通过收集排班表、考勤记录等证据，向劳动仲裁机构或法院申请确认劳动关系。劳动关系被确认，可就社保补缴等问题申请劳动仲裁，仲裁机构会根据事实和法律作出裁决，维护骑手的合法权益。”张艳说。

如何破解新就业群体参保难题？山东财经大学公共管理学院副院长、教授罗微认为，需要为新就业群体“量身定制”社会保障政策，优化社保方案设计，让缴费基数和比例更具弹性，推行月缴、季缴、年缴



等多种缴费方式，结合外卖骑手等群体的工作量、工作时间、工作连续性等指标细化缴费标准。同时，探索建立兼顾平台成本和劳动者权益的社保机制，鼓励头部企业率先示范，带动行业整体保障水平提升。

算法“向善立法” 挡住“隐形入侵”

平台的抽成计算，运价定价规则里，有没有“隐形入侵”？记者调查发现，这个问题是网约车司机最关心的话题。

12月17日晚9点22分，记者随机打车测试：在常用的网约车平台下单，11.09公里的路程，支付打车费用22元，驾驶员实际到账16元，平台抽成比例达27%。

据网约车司机王师傅透露，每单抽成在20%至27%间浮动，扣除0.5元电子信息费和平台抽成后，剩余部分才是司机的收入，而抽成的具体计算规则，平台并未明确说明。

记者就此咨询网约车平台客服，对方解释抽成比例受拼车、距离、时间等多重因素影响，具体计算规则暂不清楚。

“希望能更加透明，比如公开抽成计算规则、乘客支付金额、驾驶员劳动报酬显示等方面信息，让司机明明白白跑单。”王师傅建议。

当晚10点22分，记者换用了另一个此前未使用过的网约车平台打车返程，借助首次登录获得的6元优惠券，支付打车费用18.35元，驾驶员却收到25.02元，后台显示“本单不抽成”。

“这是因为我买了40元一天的平台免佣卡，不然一天四五百元流水，要被抽成120元左右。”网约车司机李师傅说，“平台的具体抽成规则我确实不清楚，但直观感受是，特惠单、低价单的抽成比例往往更高。”

运价定价方面，李师傅也有疑问。“出租车每公里运价22元，而网约车运价每公里只有1.3元至1.5元，低价竞争的成本不应该由司机承担。”李师傅举例，前一天他接到一个“一口价”订单，因堵车耗时2小时，最终收入不足50元，无法覆盖时间和燃油成本。

记者了解到，交通运输部2022年启动的交通运输新业态平台企业抽成“阳光行动”，明确要求各主

要平台公司公布的最高抽成比例不超过30%。目前，济南网约车平台最高抽成比例未超过上限。

济南市城乡客运服务中心副主任耿大勇介绍，按照相关规定，网约车实行市场调节价，网约车平台公司应根据车型档次等运营成本因素合理确定运价，公开计程计价方式，并提前报相关部门备案。

“网约车运价与抽成问题，核心是多方利益的平衡。”山东省法学会交通法学研究会秘书长、山东交通学院交通法学院副院长张志文认为，破解这一难题需转变“事后监管”思维，通过立法明确规则，在技术中嵌入伦理，在治理中引入共商机制，将“算法向善”从理念转化为可审计、可追责、可优化的制度实践。用法治方法规范算法和运价定价，让规则公开透明，才能让网约车司机远离“隐形入侵”，推动行业可持续发展。

治理“双向奔赴” 迈向共治与自治

“加入网络主播协会后，我们有了反映问题、解决诉求的‘娘家人’。”山东汉唐臻品饰品有限公司总经理毕学堂感慨道，其公司有30多名网络主播，此前遇到的行业生态优化难题，在加入济南市网络主播协会后得到了有效反馈。

这一变化的背后，是济南创新服务管理新就业群体的实践探索。记者了解到，去年以来，济南强化“管行业也要管党建”主体责任，在现有道路运输、网约配送、快递、互联网、直播电商等市级行业党委的基础上，市委社会工作部会同各行业管理部门组建了网约车司机、网约货运司机、网约配送、快递员、网络主播5个新就业群体协会，首批吸纳112个单位、246名个人入会，健全“行业党委+新就业群体协会”联动机制，让新就业群体有了“家”的归属感。

“强化服务凝聚是新就业群体党建工作的重要任务，协会搭建了沟通桥梁，通过关爱服务新就业群体，助其融入城市发展，实现群体成长与城市治理的‘双向奔赴’。”济南市委社会工作部副部长许可说。

这种“双向奔赴”体现在一件件暖心的实事中。今年7月，天桥区工人新村北村街道北村东区快递员李森林因孩子暑假无人看管而犯愁。社区党委书记、

居委会主任李妍当即邀请孩子参加专为新就业群体开设的公益暑假托管班。由社区工作者、志愿者、退休教师组成的服务团队，不仅保障孩子安全，还可以提供学业辅导，彻底解决了李森林的后顾之忧。

“社区把我当家人，我也要为社区出力。”心怀感恩的李森林，主动成为社区“守护者”，随手清理小广告、整理杂物，发现并盖松及时上报，用实际行动回馈社区的温暖。

如今，越来越多新就业群体从“被照亮”的受助者，转变为“去发光”的奉献者。

融入共治，也在共治共享中实现自治和发展。记者获悉，济南已选聘810名骑手兼任社区流动网格员，166名骑手兼任食品安全监督员，引导新就业群体参与平安创建、文明宣传和社区服务。在连续两年开展的新就业群体“泉城星光”评选活动中，评选出60名优秀个人，不断提升新就业群体的职业尊崇感和城市归属感。

漫画/高岳

记者手记

在此次采访中，我感受到了新就业群体向上的希望与眼下的困顿。

灵活的就业形式赋予他们更多劳动自主权，但也伴随着劳动关系界定模糊、权益易受侵害等问题。平台“算法”不透明，社会保障不足、城市融入遇阻等现实问题，呼唤着更完善的制度设计和更精准的服务供给。

新的劳动模式，需要与之相配的保护机制。只有将新就业群体权益保障纳入法治化轨道，通过“量身定制”的社保政策、公开透明的算法规则、共建共享的治理机制，通过全面系统、依法有效的调整和规范，才能切实解决新就业形态劳动者面临的权益保障新课题，才能让法治的步伐跟上甚至领跑那些“飞奔的人”。

七百元的面包蟹被换成六十多元的面包蟹

专家：商家单方变更服务内容或降低服务标准涉嫌违约

□ 本报记者 张守坤 □ 本报见习记者 于天航

“花1300多元团购的松叶蟹套餐，转头就被换成便宜的面包蟹，商家还称改菜品是他们的权利。”谈起近日的遭遇，上海消费者杜女士满是无奈。

《法治日报》记者调查发现，杜女士的经历并非个例。多地消费者反映，在团购消费时遇到了各类“套路”，某第三方消费者投诉平台显示，与“团购券”相关的投诉已超8000条。看似经济实惠的低价团购背后，隐藏着商家与平台设置的多重陷阱。

使用规则暗藏猫腻

今年国庆假期，杜女士打算宴请亲戚朋友，在某餐厅下单1300余元的团购套餐后，特意到店确认套餐中的松叶蟹为店内水缸所养，并预订了一间包房。然而两天后，商家通过微信告知“菜品已更新”，原套餐中价值近700元的松叶蟹被替换为仅60余元的面包蟹，其他菜品未作变动。杜女士要求餐厅按原套餐提供服务，却被商家以“有权更改菜品”为由拒绝。

上述套餐“缩水”并非孤例。福建消费者张女士作为某KTV老顾客，今年9月购买了一张58元的团购券。下单时，她反复确认国庆期间无使用限制并截图留存证据，到店预约时却被客服经理告知该低价套餐无法使用，且后续查看发现平台页面已悄然加上了“国庆禁用”的规则。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出，商家在客源不足时，采用团购促销方式以拓展客源，提升销售量和营业额。消费者购买合适的团购券，可以获得低价优惠。团购促销本是双赢模式，但部分商家随意降低团购服务标准或擅自更改团购服务内容，严重损害了消费者的合法权益，也影响了商家的口碑形象。

“商家擅自更改团购券套餐内容或使用规则，是典型的违约行为。依据民法典、电子商务法相关规定，消费者下单购买团购券并付款成功后，消费者和商家的交易合同即成立。如商家单方面变更服务内容或降低服务标准，涉嫌构成违约。如果商家构成违约，就要依法承担违约责任。消费者可以要求商家兑现原来团购券的服务内容和服务标准。如果商家确实无法继续履行的，消费者可以要求商家退费并赔偿相关损失。此外，商家不能以‘团购商品概不退货’‘对团购券拥有解释权’等格式条款推卸责任。消费者权益保护法规定，经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。”陈音江说。

虚假优惠误导消费

除了套餐内容“变脸”，虚标标价制造优惠假象也成为团购乱象的“重灾区”。前不久，北京消费者马女士在某平台购买煎饼单人餐团购券，平台显示原价15元，打六折后9元。马女士到店后，发现该煎饼价目表原价仅8元，“本以为捡了便宜，没想到竟是商家的套路”。

陈音江解释，“原价”一般是指经营者在本次促销活动前七日内在本交易场所成交，有交易票据的最低交易价格；如果前七日内没有交易，以本次促销活动前最后一次交易价格作为原价。商家不可以随意标注原价，如虚标商品原价后再以“折扣”形式销售，属于通过虚假价格手段虚构事实、隐瞒真实情况，欺骗、诱导消费者进行交易的行为，已构成价格欺诈，违反消费者权益保护法相关规定。消费者可以依据消费者权益保护法，主张商家行为构成欺诈，要求价款三倍的赔偿，赔偿金额不足500元的，按500元计算。

值得注意的是，标注“随时退、过期自动退”的团购券，在实际退款中却往往遇到退款失败的情况。

湖南消费者黄女士此前购买了某景区一张“随时可退”的门票，后因计划有变，申请退款却遭商家拒绝。次日，她发现券码被标注“已使用”。此后她多次联系商家未果，与平台争执一周后才成功退款。

记者注意到，还有消费者面临退款形式“被限定”的问题。

北京消费者赵女士购买酸奶团购券后，因商家与平台停止合作无法使用，申请退款时客服表示仅能退还金币而非现金。赵女士同意后，金币逾期未到账，经交涉到账后又发现，需凑满300金币才能提现，而其账户仅有200多金币，相当于退款无法实际兑现。

陈音江指出，平台以金币、积分等非现金的形式退款，既不合理也不合法。这种行为实际上是降低退款责任，变相强制消费者继续消费。如果商家构成违约，不仅应该退货退款，还应该赔偿消费者因此受到的损失。

协同发力破解困局

如何从根本上治理团购券乱象？秦和泰（武汉）律师事务所律师唐唯建议：

平台应严格履行自身义务，根据相关规定，依法履行市场主体登记义务、信息公示义务、审查核验等义务；建立健全信用评价制度，消费者投诉机制，对商家的经营行为进行实时监测和管理；建立先行赔付制度，当消费者合法权益受到侵害无法获得赔偿时，由平台经营者向消费者进行先行赔付。

商家应明晰团购券使用规则。在销售团购券时，应将套餐内容、使用规则、退款政策等重要信息以明确、清晰、易懂的方式告知消费者，避免使用模糊不清或容易引起误解的语言。

监管部门应加强对团购市场的监管，完善相关法律法规，加大对商家和平台违法行为的处罚力度；建立健全投诉举报机制，及时处理消费者的投诉举报，维护消费者的合法权益。

石家庄桥西法院：司法智慧破解“烂尾楼”重生难题

□ 本报记者 周青鹏 □ 本报通讯员 李建永

近日，河北省石家庄市桥西区天伦锦城三期项目交房现场秩序井然，工作人员热情迎接业主归家。为了这一天，560名购房人、80余户拆迁户足足等了8年。

从因资金链断裂陷入烂尾，到通过破产重整成功交付，天伦锦城三期的“重生”，离不开石家庄市桥西区人民法院遵循“市场化主导、法治化推进”原则，探索出的一条依靠债权人内部资金协调投资、重整自救的创新路径。

“这一实践充分证明，面对复杂的房地产企业破产难题，因势利导、灵活创新的司法智慧，是破解‘保交楼、保民生、保稳定’困局的关键。”桥西法院相关负责人对《法治日报》记者说。

烂尾项目难题交织

2017年，市民周某在天伦锦城三期为儿子购置了一套期房，在交纳45万元首付款后，便满心期待新房交付。然而到了2021年，项目因开发商石家庄某房地产开发有限公司资金链断裂彻底停工，陷入烂尾状态。

“每次路过荒芜的工地，心里都不是滋味，对未来的憧憬全化成了泡影。”周某的遭遇，也是该项目560名购房人和80余户拆迁户的共同困境。

作为石家庄市“烂尾楼”化解清单中的重点项目，天伦锦城三期的困局极具典型性：五栋在建高

层烂尾超4年，涉及总债务24亿多元，开发商资不抵债。

2023年，项目最大债权人、施工总承包方河北某建筑工程有限公司向石家庄市中级人民法院提出破产重整申请，后由桥西法院审理该案。

但重整之路开局艰难。一方面，市场资本对“烂尾楼”避之不及，项目三次招募投资人均无人问津；另一方面，项目当年售价为每平方米1.4万元至1.8万元，而周边房价已大幅下跌，巨大的心理落差让多数购房人在第一次债权人会议上表示，宁可损失首付也不愿继续购房。

“若强行续建，不仅面临再次烂尾的风险，还可能出现‘业主不收房，房屋卖不掉’的尴尬局面，进一步激化社会矛盾。”案件主办法官周涛涛介绍，续建资金缺口约2.8亿元，如何筹措资金、平衡各方利益，成为横亘在“保交楼”面前的最大难题。

由桥西区工作专班和北京大成（石家庄）律师事务所组成的管理人团队，虽有预案，却也面临复杂的考验。

“这不是简单的经济问题，更是民生问题，社会问题。”周涛涛坦言，“管理人必须在法治框架内，寻求各方利益的最大公约数。”

激活重整内生动力

为打破僵局，桥西法院指导管理人开展深度调研，梳理出三大关键线索：项目总承包方已垫资1.3亿元，其债权属于建设工程价款优先受偿权，项目存续直接影响债权清偿；多数购房人并非绝对弃房，只

要房价合理仍有购房意愿；原购房人的尾款总额足以覆盖2.8亿元的续建资金缺口。

“不能等、靠、要，必须激活内生动力，探索新路径。”周涛涛说，法院与管理人多次推演后，确定了核心重整思路：推动总承包方垫资续建，以购房人尾款支付续建工程款，最终实现项目交付，清偿各类债务。

这一思路的关键，在于重建购房人与总承包方的信心。总承包方此前已垫资1.3亿元，再新增2.8亿元续建资金，既担心工程款无法保障，又面临较大资金压力。

对此，桥西法院协同管理人团队与施工单位多轮沟通，释法明理的同时，通过翔实数据对比重整与清算两种情形下的工程价款清偿比例，清晰展现重整对其利益最大化的价值。最终，总承包方决定多方筹措资金，2024年1月，停工3年的项目正式复工。

项目复工点燃了购房人的希望。管理人随即展开周边房价调研，测算出当前市场价约为每平方米1.1万元，并逐户沟通了解购房人的真实诉求。

“管理人用数据帮我们权衡利弊后，大家都觉得这个价格合理，愿意继续购房。”周某说。市场化的价格调整让业主们重新燃起了对新房的期待，绝大多数购房人同意按市场价续购。

另辟蹊径成功落地

房价下调虽赢得购房人认可，却引发新的疑问：账面资产减值是否损害其他债权人利益？按