

出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边

青岛日报社（集团）党建品牌专栏

●热线电话 0532-82863300



●直通12345

●民生在线

●文明青岛随手拍

平台算法不合理，交警执法有难度，骑手交通违法行为屡禁不止——

外卖配送，莫要唯“快”是图

堵点痛点 记者出击

■诉求来源：市12345政务服务便民热线 观海新闻客户端“直通12345” 党报热线82863300

■话题热度：★★★★★

现场直击

时间：8月23日11时30分至12时30分
地点：松岭路、苗岭路路口

正逢骑手送餐的高峰时段，记者在崂山区松岭路、苗岭路路口观察了一个小时，超200名骑手经过该路口，其中闯红灯的有70多人。

记者看到，一些骑手在直行红灯亮起时，趁着路口车流“空档”加大马力冲过去。另外，机动车道左转红灯亮起时，不少骑手为了节省时间，骑着车与行人一起通行，借助路口的两条人行横道完成左拐。

时间：8月15日11时至12时
地点：漳州二路、泉州路路口

除了闯红灯等交通违法行为比较常见外，外卖车辆逆行也很普遍。

市南区漳州二路为东西双向单行线，但不少骑手逆行进入漳州二路取餐送餐。记者在中午送餐高峰时段观察了一个小时，有90多名骑手在漳州二路逆行。逆行的外卖车辆与机动车、非机动车“顶牛”行驶，鸣笛声此起彼伏。

时间：8月16日12时至12时30分
地点：敦化路、徐州路路口

记者在市北区敦化路、徐州路路口看到，虽然徐州路东侧的人行道上立有“摩托车、电动车、自行车禁止通行”的警示牌，但骑手依然在此争道抢行。记者细数，30分钟内有多达40多辆外卖车辆进入该路段。不少外卖骑手急于送餐，持续鸣笛提示路人躲闪让路。



■骑手逆行进入漳州二路。

外卖骑手，是我们最熟悉的陌生人。当网上购物、网上订餐成为市民日常生活方式时，平台经济催生了庞大的外卖骑手队伍。数据显示，青岛的外卖骑手约有1.8万人，日均外卖送餐60余万单。外卖行业蓬勃发展满足了市民的消费需求，但一个不容忽视的现实是，配送骑手闯红灯、逆行、争道抢行等交通违法行为一直屡禁不止，引发安全事故，既让自己置身于危险之中，也给城市交通带来安全隐患。今年以来，市12345政务服务便民热线、观海新闻客户端“直通12345”平台接到有关外卖骑手交通违法行为的投诉520多条，其中与交通事故相关的投诉230条。外卖骑手上路为何“玩命”飞驰？如何破解这一乱象？近日，记者进行了调查采访。

骑手心声

多抢单多送单 避免超时被罚

在路上飞驰，甚至不惜违反交规，骑手为什么如此冒险？不少骑手表示，自己也明白应该遵守交通规则，但在准点率面前依然选择了上路“狂飙”。一方面，想多接单多赚钱，另一方面，外卖公司的算法驱动骑手上路“玩命”。

记者在市北区某商圈采访了等待取餐的赵航（化名）。他做外卖骑手已有3年，现在为多家外卖企业提供送餐服务。“相比两年前，现在的配送时间和配送费用都减少了一半，每一单的性价比降低了，只能走量取胜，多抢单、多送单才能多赚钱，骑手往往要同时配送相同方向的七八个订单。”赵航说，以配送距离为5公里的订单为例，有的外卖平台规定配送时间仅30分钟，其中包括骑手取餐、商家备餐、骑手送餐的时间，全程有十几个信号灯，如果不闯红灯、不逆行根本完不成配送任务。

在市南区的一家超市旁，骑手李胜（化名）向记者坦言，外卖平台的算法不合理，比如平台只是根据路程长短计算配送时间，不会考虑商家出餐快慢、路上特殊情况、定位是否准确等因素。“系统一般是参照最短距离规划配送路线，但有的规划路线上并没有可以通行的道路，要在限定时间内完成配送，我们只能在路上狂奔。”骑手李胜说，有时商家、消费者的地点定位不准，骑手要花费更多时间取餐、送餐，只要一单超时就不得不压缩其他订单的配送时间。

还有骑手透露，外卖平台会考核骑手的送餐准时率，如果骑手在一周内多次超时送餐，将影响接单量和信誉分，收入会因此降低。

部门连线

执法存在难度 企业管理缺位

据有关部门统计，青岛主要有4家大型外卖企业，约1.8万名骑手。其中，专送骑手约有1万人，众包骑手约有8000人。专送骑手与外卖企业签订劳动合同，每天按时上下班，是骑手中的“正规军”；众包骑手相当于外卖行业中的自由职业者，可自由选择上线时间、送餐平台、送单数量等。

记者在采访中了解到，面对众多骑手的交通违法行为，交警部门在路面执法和非现场执法两个方面都存在难度。

“目前，交警主要依靠路面执勤查处非机动车交通违法行为。”交警市北大队二中队中队的交警说，由于还担负着疏导交通、处理事故等工作，警力有限，所以一般在商圈的主要路口布控警力，查处骑手的交通违法行为。有的骑手会强行闯“卡”，交警也不能拦截、追缉，否则会造成骑手受伤和更大的安全隐患。

而非现场执法效果也有限。据介绍，道路上绝大多数的监控设备用于抓拍机动车违法行为。“目前，有些视频监控设备识别不了电动自行车、摩托车号牌。而且，电动自行车还存在号牌不统一、挂临时号牌、车主登记信息不准确等问题，通过车牌实施处罚尚有难度。”交警崂山大队指挥中心的民警说，非机动车驾驶员不需要办理驾照，对于非机动车闯红灯、逆行的违法行为



■两名骑手闯红灯通过松岭路、苗岭路路口。



■骑手在徐州路东侧人行道的禁行路段行驶。

行为仅罚款20元，难以有效地约束骑手。

另据业内人士介绍，目前，骑手作为外卖行业的一环，其主管部门不明确，对骑手的日常管理更多地依赖于外卖企业。

“对存在交通违法行为的专送骑手，交警执法时会将骑手信息抄告给外卖企业，由企业实施安全教育或叠加处罚，但对于众包骑手，难以确定归属企业。”青岛交警支队秩序处处长黄祥荣介绍，专送骑手由外卖企业代理点集中管理，交警会定期到站点宣讲交通安全知识，而众包骑手往往缺少这一堂交通安全课。

但实际上，外卖企业针对专送骑手交通安全方面的管理也很薄弱。一家外卖企业的工作人员向记者透露，公司不会因为骑手有交通违法行为就处罚骑手，交通安全由骑手个人负责。

专家建议

完善法规制度 强化合力监管

受访专家提出，骑手配送是整个外卖产业链条上的一个重要节点，其交通违法行为背后有着多重原因，需要找准“病因”，对症下药，多方发力。一方面要完善地方法规，规范网络餐饮外卖配送活动；另一方面，相关职能部门既要明晰职责，又要攥指成拳，形成合力，对平台和骑手实施有效监管。

据悉，今年5月1日，《杭州市网络餐饮外卖配送监督管理办法》正式实施，明确要求平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者，应当发挥数据技术优势，完善订单分派机制，优化配送

往返路线，合理设定取餐和送餐时限，关注外卖骑手持续工作时长，必要时提示骑手避免疲劳驾驶。

“青岛可以借鉴外地经验，发挥地方立法优势，明确要求外卖平台优化算法，为骑手‘减负’。”市人大代表、山东和安律师事务所律师黄海波认为，外卖平台是管理骑手的第一责任人，应该切实承担起相关职责。一方面，平台公司要合理确定订单数量、准时率、在线率等考核要素，适当放宽配送时限，并利用大数据、互联网技术监控骑手的交通违法行为，如果违法行为次数达到规定上限，可取消骑手的接单资格，从源头上减少交通违法行为。另一方面，交警部门可转变执法方式，从“查骑手”转向“管平台”。在执法时，可根据着装颜色统计各平台公司的交通违法行为数据，及时约谈平台公司，要求其从严管理。

“另外，专送、众包、劳务派遣等多种模式导致外卖平台、餐饮提供企业对部分骑手难以实行有效管理，有关部门应从制度层面明确双方的法律关系，确定管理主体。”黄海波说。

从目前的实际情况看，单靠公安机关交通管理部门治理骑手的交通违法行为，难度大。对此，市委党校中共党史党建与党性教育教研部副教授孙增德建议，要将治理骑手交通违法行为当作一项系统工程来抓，多部门通力合作。例如，安全生产监管部门依据《安全生产法》加强对外卖平台的安全生产管理，严肃处理平台、企业片面追求送餐效率、过度缩减骑手送餐时间的错误行为；人社部门可以设置外卖骑手行业准入制度，由有资质的社会组织培训入职骑手，让骑手持证上岗。

城事 微观

民生工程提前“上线” 管理服务不要“掉线”

路开通，车驰骋，心舒畅。近年来，岛城全力提升城市品质，聚焦城市交通拥堵“顽瘴痼疾”，打通了一条条未贯通道路，市民体验便利，拍手称赞。实践中，不少新建道路在正式交付前先行开放，为的是让工程提前“上线”，早为城市“解堵”。这当然是一件好事，不过有一些道路却因配套设施缺失、管理维护“掉线”，给市民带来了一些意料之外的麻烦。

近日，有网友在观海新闻客户端“直通12345”平台上反映，李沧区建文路、市北区同德路等新开通道路环境脏乱，尤其乱停车现象严重，影响周边居民正常通行。这些道路本来是周边居民美好生活的“加分项”，谁承想却成了被市民投诉的“减分项”。

究其原因，一些新建道路虽然通了，但由于未完成移交手续，没有接入城市路网管理，交警不能入场对违停车辆执法；城管、环卫等职能部门发挥不了作用；道路施工方对未移交道路虽有维护管理责任，但对乱停车现象，基本上也是束手无策。民生工程提前“上线”了，管理服务却“掉线”了。

怎么避免这种情况出现呢？首先，管理部门应转变理念，提高服务意识。未移交的开放道路虽是“临时路”，可也是“事实路”，无论是否移交，服务还是应该靠前一步。执法要授权，服务可以主动作为，关口前移；执法有边界，服务没有止境，应该不断提升。

其次，管理部门应协同创新，增加服务内容。区别于常态道路管理模式，有关部门可以联合道路周边的小区物业、居委会，做好入户宣传，提醒车主文明停车。交警、城管等部门也可以在周边道路张贴提示单，不间断巡逻巡查，防止车主乱插乱停。

再次，管理部门应未雨绸缪，消除服务盲区。对新出现的未交付道路，相关部门要及时排查，厘清未交付缘由，提速交接流程，从根本上解决管理服务“掉线”的问题。

总之，希望各级部门对民生工程项目用上“绣花功夫”，填补未交付道路的管理服务空白，把好事真正办好，方能提升青岛城市管理服务水平不断跃上新台阶，让群众获得感和幸福感持续提升。

你问我答

如何办理住房公积金贷款提前还款

读者孙女士：住房公积金贷款能提前还款吗？具体如何办理？

青岛市住房公积金管理中心：住房公积金贷款可以提前还款。提前还款包括提前部分还款和提前结清贷款。借款人可通过青岛市住房公积金管理中心个人网上营业厅、“青岛公积金”微信公众号智慧网厅、“爱山东”政务服务平台移动端等多个渠道，登录个人网厅专业版，选择“提前部分还款”或“提前结清”交易项目自主还款。另外，贷款人也可持本人身份证原件到申请办理住房公积金贷款的服务大厅办理。

快递放驿站是否要征得消费者同意

民生在线网友：快递员将快递放在驿站是否要征得消费者的同意？如果快递员不送货上门，消费者怎样维护自己的权益？

青岛市邮政管理局：快递服务投递形式有按址面交、用户自取或与用户协商投递三种形式。快递企业将快递放到驿站前，应当获得消费者同意。今年以来，市邮政管理局在全市范围内开展了邮政快递业服务质量提升专项行动，督促企业加强投递服务规范管理，严格执行快递服务标准。如有问题，建议消费者保留好单号及相关信息向快递企业投诉，若不满意企业处理结果，可拨打全省统一申诉受理热线0531-12305反映。

青岛北站东广场周边如何调流

“直通12345”网友“崂山茶”：李沧区站前路施工到何时结束？青岛北站东广场地下停车场进出口有何调整？

青岛市公安局交通警察支队：因青岛北站东广场地下空间施工需要，站前路（地下停车场南出口—太原路匝道）路段自2023年8月10日起至2025年12月31日封闭施工，站前路调整为掉头行驶。此次施工除拓宽部分道路，还将在振华路北侧地块建设网约车上下客点，在原公交停车场区域建设网约车停车场。施工调流期间，送客私家车在站前路即停即走，现状东广场地下停车场进出口调整为北进南出，便于私家车接客。网约车及出租车禁止驶入站前路（振华路以南段），站前路和振华路均禁止长时间停车。

曝光问题 回音回访

启动沟渠清淤 预计月底完工

本报8月11日刊发《一年被淹九次，企业苦不堪言》报道，反映城阳一家企业因公共排水设施不畅通屡屡被淹的问题，城阳街道办事处随后启动了沟渠清淤工作，预计8月底前完成。

据城阳街道农业服务中心工作人员介绍，该沟渠此前缺乏日常维护，还存在偷倒垃圾的情况，加上连年雨水冲刷淤积淤泥，造成淤堵，街道已安排人员清淤、疏通。下一步，街道将加强对该区域的日常管理维护和巡查监督力度，及时处理出现的各类问题。

急难愁盼 小邱帮办

小区居民心慌：漏雨把配电间泡了

“我们小区交房两年，每年配电间都会漏雨，雨水流向电线、配电箱，太危险了！”近日，网友“西北偏北”向观海新闻客户端“直通12345”平台反映，胶州市荣盛锦绣外滩一期30号楼的地下一层配电间每逢下雨就漏水，存在安全隐患。她希望开发商能尽快维修，保障业主安全。

“去年投诉后，有人来维修过一次，但今年又‘复发’了。”网友“西北偏北”告诉记者，8月21日下雨，配电间再次漏水，积水至少有3厘米深。雨水顺着管道孔从墙面下流，流到了电线上，而管道孔旁边就是配电箱和阀门。而且除了30号楼，8号、14号、31号楼也存在配电间漏雨问题。

“地下一层有多个漏雨点，每到雨季，配电间、电梯间和储藏室都会被淹。居民出行困难，还有触电危险。今年，不少业主存放在储藏室的物品被淹了，造成财产损失。”另一位小区居民说，“漏雨问题迟迟解决不了，居民很堵心。希望开发商高度重视，彻底解决小区的安全隐患。”

针对居民反映的问题，记者联系到了小区物业公司。物业工作人员告诉记者，小区防水在5年保修期内，因此配电间发生漏水后，物业已联系了开发商。目前，开发商已安排施工人员维修。居民担心的安全隐患能否彻底消除，本报记者将持续关注。



■配电箱内的继电器附着了大量水珠。