

出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边

# 手机一点 政府督办

12345·青诉即办媒体联动平台

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

● 读者来信

过度跑单强制下线，防疲劳保护休息权备受外卖骑手关注——

# 强制休息，“内卷”式跑单需治愈

**堵点痛点  
记者出击**

■诉求来源  
12345·青诉即办  
观海新闻客户端“直通12345”  
党报热线82863300  
■话题热度 ★★★★

限制“卷王”，骑手多支持

防疲劳机制是美团过去几年在全国不同区域试点基础上，逐渐探索升级而来，其设计初衷在于防止极少部分骑手的极端连续跑单行为，大多数正常跑单骑手未受影响。尽管美团防疲劳机制试点城市并未覆盖青岛，但青岛外卖骑手圈已经热议这个事：此举会不会影响正常跑单？能不能治愈“内卷”？

在岛城，普通外卖骑手每天跑40单左右，跑单较多的能达到60单。完成这些单，往往需要8小时至12小时不等。

一家外卖站点的骑手张明介绍，站点共有骑手70人左右，大多数骑手每天在线时长在8小时至10小时之间。“跑单时长是从接单到配送完成的时长总和，所以说在线时长并不等于跑单时长。”张明认为，站点内骑手的跑单时长基本都没有达到8小时的“提醒时间”，12小时的“强制下线时间”更够不到，“即使强制下线在青岛实施，能触发这一规定的骑手也是极少数。跑单12小时，一般人压根吃不消，属于‘极端现象’。”

采访中，大多数骑手对强制下线持支持态度，希望能够尽早在青岛实施。“这个规定对我们不会产生什么影响，但是会限制个别‘卷王’，他们休息的时候，我们会有更多的外卖单可以跑。”骑手易鹏认为，强制休息的规则会让订单和权益分配更加公平，与此同时，外卖骑手群体被看见、休息权被关注也是好事。

“我们将持续关注相关数据和骑手的反馈，谨慎探索，争取推出更科学、更全面、更稳妥的防疲劳举措。同时，通过骑手恳谈会等多种形式，邀请试点区域的骑手代表、合作伙伴等，广泛收集多方意见，继续优化升级该项机制。”美团工作人员介绍。

饿了么平台工作人员表示，平台已在今年8月在全国上线骑手休息的措施，如果骑手连续跑单时长较长，会触发建议休息的弹窗提醒；如果连续跑单时长过长，会有小休要求，相关举措正持续完善中。

**急难愁盼 小邱帮办**

近日，位于市北区金茂府悦府二期的居民在观海新闻客户端“直通12345”平台留言，反映劲松四路(滁州路-劲松三路)打通工程进展缓慢，影响了周边居民出行。

悦府二期位于滁州路以北、劲松五路以西地块，今年9月交付，共有1300多户居民。根据设计图，小区有两个出入口，其中，主出入口位于劲松五路，次出入口位于劲松四路。12月24日，记者在悦府二期看到，由于劲松四路(滁州路-劲松三路)打通工程仍未完工，小区居民目前只能从劲松五路出入口进出，次出入口大门紧锁，门外一座土山挡道。

记者了解到，劲松四路(滁州路-劲松三路)打通工程涉及滁州路至劲松三路段，长约

“从空气里赶出风/从风里赶出刀子/从骨头里赶出火/从火里赶出水……”一首小诗生动刻画了外卖骑手的日常，骑手们的工作生活状况以及权益保障，始终受到社会关注。近日，美团在华东区域试点外卖员过度跑单强制下线，骑手单日跑单超12小时将被强制下线，当日不能再跑单。一石激起千层浪，防疲劳机制试点引发了不少外卖骑手的热议。在青岛，外卖骑手过度跑单、“内卷”现象是否严重？骑手们的休息权有没有保证？记者对此展开调查。

## 守护骑手，从休息权入手

“12月我平均每天跑50单，每天在线时长约10小时。”外卖骑手赵俊入行6年，有着丰富的跑单经验。每天10时30分左右，赵俊准时上线，开始一天的工作，“从上午跑到下午2点，下线回家休息。下午5点多再来继续上线接单，一般是晚上11点左右回家。”赵俊告诉记者，外卖订单主要集中在午高峰和晚高峰，这两个时段外卖骑手通常都会在线。“早、中、晚三个时段，站点会提前排班，保证每个时间段都有人在跑单。但是，每天晚上10点后不会再排班，只要工作量达标，骑手可以选择继续干，也可以下线休息。”赵俊认为，如果骑手在疲劳状态下工作，很容易因分心而发生交通事故，“身体肯定是第一位的。没有身体了，还怎么挣钱？”

实际上，仍有少部分骑手选择在休息时间继续跑单。“妻子和孩子都没在青岛，我一个人在这边跑外卖。我觉得自己精力比较旺盛，也想多赚点钱，每天在线时间基本上能达到14小时，每个月跑2000单左右。”骑手常文亮坦言，自己的生活压力较大，为了保证收入牺牲一些休息时间是他“自愿的行为”，早出晚归是常态。

也有一些骑手选择同时在美团和饿了么两个平台上接单，他们更多是兼职属性较强的众包骑手，拥有“拒单权”。“我一般会在高峰期和晚高峰这两个用餐时段上线两个平台，接到单后规划好路线统一配送，同时拒绝掉路线冲突的单子，这样效率会高很多。”骑手李峰向记者介绍，跨平台接单基本都是这样操作，“网上说的从一个平台下线后再上另一个平台，这种不太现实。”

有骑手向记者“吐槽”，工作中休息权难以得到充分保障。“00后”骑手王志今年5月和城区某外卖站点签约，“签约时我没有认真查看合同内容。一开始他们说签的是劳动合同，后来又说是劳务合同，且合同已经寄出，拒绝让我查看。”王志告诉记者，他所在的站点对骑手的约束比较强，作为新手的他想完成“任务”通常会跑到很晚，多的时候一天12小时都在外面工作，加班是常事。入职时，站点负责人告知

他，每月可以调休4天。“真正调休的时候，却遭到了站点的拒绝。由于我自己执意要休假，最后被他们辞退了。”王志回忆，由于自己无法提供劳动合同，赔偿主张难以得到相关部门支持。做骑手三个月后，他选择了转行。

记者从市人社部门了解到，由于一些外卖骑手和平台用工企业签订的是劳务合同或承揽合同，而非劳动合同，所产生的纠纷不在人社部门受理的劳动纠纷范围内，应走诉讼程序通过司法渠道解决。

“他们只拖欠了我1000元，如果去起诉，耗费大量时间精力不说，请律师也得花钱，考虑再三，我最终放弃了维权。”王志无奈地说。

## 建议：“算法向善”，法律撑腰

美团日前披露的数据显示，12月17日至19日在华东四省市(江浙沪闽)开展试点期间，单日跑单12小时触发强制下线的骑手仅占0.18%，单日跑单时长满8小时被弹窗提醒的骑手约占20%。从数据上看，防疲劳机制限制了少部分骑手的极端连续跑单行为，并在一定程度上提醒广大骑手们注意休息。

近年来，外卖骑手屡屡因疲劳猝死引发社会关注。他们一边和时间赛跑，一边又被算法所困。不少骑手希望多劳多得，但无限制的内卷不能以生命作为代价。”青岛市人大代表张宁认为，如今，平台通过优化算法，让外卖骑手强制休息，“算法向善”的有益尝试，但在具体实施过程中，也需要平衡劳动权与休息权。对于强制下线时间的判定应当建立更合理的标准，需要平台根据不同地域、不同时段的实际情况来调整骑手的工作时长要求，不断改进算法。此外，还要考虑到骑手可能在多个平台注册的情况，当一个平台的账号被强制下线后，骑手可能在另一个平台接单。因此，未来在执行强制休息的过程中，可能要通过平台联动才能增强监督效果。

“外卖骑手用具备灵活性，工作时间可自主安排，收入取决于订单量。但当前因激励分成规则过于侧重订单量，部分骑手为获取更多收益不得不选择超时劳作。故而在关切外卖骑手超时工作状况的同时，更应重视其收入

分配的问题，让分配比例更加公平、合理。”青岛市政协委员、青岛成至社会工作服务中心主任常显锋表示，当前外卖平台的分成规则完全由平台制定，建议推动平台企业联合平台用工合作企业在各地组建联合会工，积极吸纳外卖骑手加入，用集体协商或者职工代表大会等形式，参与报酬分成规则的制定，形成多方参与、可定期动态调整的报酬分成机制，达成各方的利益平衡和价值最大化，从而推动行业的健康可持续发展。

“外卖骑手、代驾司机、网约车司机等职业群体都是新就业形态劳动者，这类新就业形态的劳动用工模式在管理方式、工作时间、报酬支付等方面呈现灵活性、多元性、技术性等特点，造成新就业形态劳动争议的判断趋于复杂。尤其是实践中普遍存在平台企业和平台用工合作企业规避与劳动者建立劳动关系的现象。”山东省律师协会劳动和社会保障专业委员会副主任、山东劳和律师事务所主任何德宝举例说，有的平台企业将业务、劳务“连环外包”，有的企业通过与劳动者订立合作、承揽协议等方式，规避劳动法律法规和用人单位责任。这不仅使新就业形态劳动者在工资待遇、工作时长、劳动安全与福利等关键方面面临诸多不确定性，也给相关部门及社会组织在规范市场用工秩序、维护劳动者合法权益等工作上带来了一定难度。

今年2月，人力资源社会保障部办公厅印发了《新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益保障指引》《新就业形态劳动者劳动规则公示指引》《新就业形态劳动者权益维护服务指南》，为规范发展新就业形态提供了参考、指引。何德宝建议，还需推进《劳动基准法》的出台，从法律上明确新就业形态劳动者的工时标准、最低工资标准、劳动安全卫生基准等核心要素，填补《劳动法》在新就业形态领域的空白。

记者从青岛市总工会了解到，市总工会注重新就业形态劳动者权益保障工作，连续三年开展“宪法宣传周”暨新就业形态劳动者法律服务月活动，引领各级工会组织积极开展普法宣传、法律咨询、法律援助等活动，切实解决新就业形态劳动者遇到的实际难题。

(文中骑手均使用化名)

## 劲松四路(滁州路-劲松三路)迟迟未打通，金茂府悦府二期居民出入不便 这段回家的路何时才能通？



■由于劲松四路未打通，金茂府悦府二期次出入口一直封闭。

400米，道路红线宽度16米，其中车行道宽度10米，两侧的人行道宽度共6米。去年10月，市北区公示，项目将于2024年开工建设，并于当年完工。“现在都2024年年底了，没看到有施工机械入场啊。小区入住的居民会越来越多，只有一个出入口难以满足居民出行需求，希望劲松四路能尽快打通。”居民王先生说。

记者就此咨询了市北区城市管理局，工作人员介绍，劲松四路打通工程已列入建设计划，目前已完成立项、选址意见书批复、可行性研究报告评审等前期手续，正在签订地上附着物补偿协议，补偿到位拆除房屋后，即可开工建设。“根据施工计划，道路正式开工一年后即可具备通车条件。”该工作人员答复。

吴女士说，她近日收到一个从外地寄来的快递，快递单上注明是“儿童绘画本”，但她拆开快递发现，里面装着一张“年终蟹礼”的贺卡以及提货卡。她按照提货卡上的提示，扫描卡片上的二维码联系客服兑换礼品，却被拉入一个微信群。群管理员称，领取螃蟹礼盒需要先完成刷单任务，随后在群内发了一个“东方某某”App的链接。吴女士在网上检索发现，这是一款刷单软件，就没有继续操作。

吴女士向记者展示了她收到的贺卡和提货卡。

记者看到，贺卡上有“天猫年终活动”“全网随机抽取10000名在平台有5年以上购物记录的活跃用户，赠送大闸蟹提货卡”等信息，还附上了螃蟹烹饪和储存方法。提货卡正面有“雄蟹3.6两4只”“雌蟹2.6两4只”等字样，卡片背面印有卡号、密码、二维码和“微信扫描二维码，激活/提货/客服/物流查询”等内容。

记者扫描蟹卡上的二维码，进入到一个对话界面中，但对话中的客服人员非常谨慎，在索要记者手机号后，声称并没有给记者的手机号寄过任何快递，随即中断了对话。

记者向天猫客服咨询此事。客服人员表示，淘宝及天猫官方没有举办类似活动，并提醒用户不要扫描来历不明的二维码，也不要给陌生人转账汇款，避免损失。

记者检索信息得知，此类骗局已在多地出现，已有不少人上当受骗，遭受了钱财损失。骗子采用邮寄方式大量投递礼品卡，广撒网式地诱导收件人扫描“蟹卡”上的二维码加入特定群聊，之后，要求收件人下载虚假App并执行所谓的“刷单任务”。起初，被骗子小额充值时会顺利收到返利，待获取其信任后，骗子便会蛊惑他们大额充值，可到最后本金与返利均无法提现。

警方提醒，刷单诈骗是当前案发率最高、诈骗手段最为多样的类型，近年来更是披上了“节日礼品卡”等迷惑性外衣。对于来源不明的陌生快递，广大市民需谨慎接收，切不可扫描来历不明的二维码，更不能轻信以“做任务得返利”为幌子的刷单套路。

**是非疑惑 记者核查**

## 天上飞来大闸蟹？ 小心是“诈”蟹

“我收到了一张螃蟹提货卡，但提货前需要先下载App，并完成刷单任务。我觉得这事挺可疑，不会是骗人的吧？”近日，市民吴女士致电党报热线82863300，讲述她遇到的一件蹊跷事。记者调查发现，吴女士遭遇的是一种蟹卡骗局，所幸她没有进一步操作，才避免落入陷阱。

吴女士说，她近日收到一个从外地寄来的快递，快递单上注明是“儿童绘画本”，但她拆开快递发现，里面装着一张“年终蟹礼”的贺卡以及提货卡。她按照提货卡上的提示，扫描卡片上的二维码联系客服兑换礼品，却被拉入一个微信群。群管理员称，领取螃蟹礼盒需要先完成刷单任务，随后在群内发了一个“东方某某”App的链接。吴女士在网上检索发现，这是一款刷单软件，就没有继续操作。

吴女士向记者展示了她收到的贺卡和提货卡。记者看到，贺卡上有“天猫年终活动”“全网随机抽取10000名在平台有5年以上购物记录的活跃用户，赠送大闸蟹提货卡”等信息，还附上了螃蟹烹饪和储存方法。提货卡正面有“雄蟹3.6两4只”“雌蟹2.6两4只”等字样，卡片背面印有卡号、密码、二维码和“微信扫描二维码，激活/提货/客服/物流查询”等内容。

记者扫描蟹卡上的二维码，进入到一个对话界面中，但对话中的客服人员非常谨慎，在索要记者手机号后，声称并没有给记者的手机号寄过任何快递，随即中断了对话。

记者向天猫客服咨询此事。客服人员表示，淘宝及天猫官方没有举办类似活动，并提醒用户不要扫描来历不明的二维码，也不要给陌生人转账汇款，避免损失。

记者检索信息得知，此类骗局已在多地出现，已有不少人上当受骗，遭受了钱财损失。骗子采用邮寄方式大量投递礼品卡，广撒网式地诱导收件人扫描“蟹卡”上的二维码加入特定群聊，之后，要求收件人下载虚假App并执行所谓的“刷单任务”。起初，被骗子小额充值时会顺利收到返利，待获取其信任后，骗子便会蛊惑他们大额充值，可到最后本金与返利均无法提现。

警方提醒，刷单诈骗是当前案发率最高、诈骗手段最为多样的类型，近年来更是披上了“节日礼品卡”等迷惑性外衣。对于来源不明的陌生快递，广大市民需谨慎接收，切不可扫描来历不明的二维码，更不能轻信以“做任务得返利”为幌子的刷单套路。

## 五花八门的抢票“神器”泛滥

花了钱管不管用不好说 有的还存在信息泄露风险、法律风险

软件完全免费，全程自动抢票，“助力包”升级抢票速度，加钱享专人抢票；100%抢到票，抢票不成功全额退款……年关将至，市民出行、旅游需求增加，火车票、景区票等代抢服务纷纷上线，五花八门的抢票“神器”迅速席卷网络。花钱加速或请人代抢是否真有用？使用这些抢票“神器”有无风险？记者对此展开调查。

记者以“抢票”为关键词搜索某社交平台发现，不少软件代理、机票黄牛和个人抢手通过展示抢票攻略、成功案例、吐槽客户等吸引流量，推销抢票软件或代抢服务，但收费标准不一。线上一名提供高铁票代抢服务的黄牛向记者承诺：“帮买高铁票，100%可以抢到，手续费100元，有出票信息再给钱。”但是记者问及其抢票方式时，他只答复称“我有自己的方法”。另一名抢手则纯依靠人工抢票，根据出行时间收费，如1月20日之前每张车票10元，抢不到票不收钱。

在某二手交易平台上，记者还发现有不

少人以低价用卖第三方购票平台的加速包。“官方直充，5分钟完成，原价每人50元的VIP加速包找我只需8.8元，抢票几率增加70%。”一名卖家向记者介绍，春节预约或候补车票都可以，加速不成功可全额退款，但不承诺一定能抢到。

记者在某第三方购票平台上咨询客服时，系统答复称：“助力包是平台提供专属的服务器，根据加速级别提升网络速度，加快监控余票的速度和频次，从而提升出行解决率。但能否买到票还受到具体线路、余票等因素的影响，无法保证一定能抢票成功。”

12月11日，铁路12306发布官方公告提醒广大旅客，通过第三方平台购票，不仅会遭遇附加费、捆绑销售服务等“陷阱”，还存在个人隐私信息泄露风险、资金安全风险，直接损害广大旅客的出行权益，提示广大旅客一定要通过铁路官方渠道购票，认准铁路12306平台(包括域名12306.cn的“中国铁路12306”网站以及“铁路

12306”App等客户端)，同时确认票款的收款方为“中国铁路网络有限公司”，避免后续退票、改签时无法收到应退款项。

记者还注意到，“代抢服务”正蔓延到景区和热门文旅活动。记者通过某社交平台联系到一名代抢景区票的黄牛小王，并以抢手身份加入了他成立的代抢群。截至目前，该群共有184人，都是靠手速代抢票的“人工牛”。“代抢陕西历史博物馆预约票每人40元”“代抢长白山门票每人300元”“35元一张收蛇年纪念钞，15元一枚收蛇年纪念币”“代抢某演唱会门票佣金2000元”……代抢群中，小王不断发放抢票攻略和代抢订单，而代抢订单中的个人身份信息，就这样被群中的184人“围观”。记者了解到，随着蛇年纪念币和纪念钞预约火爆，市面上还出现了一些浏览器插件，下载使用这些“黑科技”可以快速预约成功。

抢票“神器”是否有效，网上众说纷纭，一些体验者也给出了截然相反的结论：“黄牛真的给

本版撰稿/摄影 邱 正