

让外卖骑手“慢下来”

编者按：

近期，多地对于配送骑手行驶电动自行车的速度发布了规定，配送行业或迎来巨变。7月8日，广州市市场监管局宣布要深入开展电动自行车安全隐患全链条整治行动，其中，要求配送员限速以及一周三次违法行为将停单一天的处罚措施，受到了广泛关注。此外，淄博、青岛、珠海等地区也对外卖骑手的骑行服务推出了相关规定。如何让外卖骑手“慢下来”，以更加科学和人性化的管理思路，充分了解骑手的实际困难与需求，鼓励通过优化算法、合理派单等方式，减轻骑手的时间压力，本期观点予以关注。

骑手友好社区，受益不止骑手

◎ 王琦

供骑手临时休息的独立区域、贴心放置的水和饮品、细致标号的楼栋门牌号、封闭小区为外卖骑手打通“最后一公里”……一个个暖心举措，都是骑手友好社区建设的缩影。据了解，截至2024年7月，至少有14个城市已建立超过100个骑手友好社区。

骑手友好社区的建设，如今正在全国各地如火如荼地展开。这一举措不仅为骑手们带来了实实在在的便利，更在无形中促进了社区的和谐与秩序，实现了多方共赢的局面。

对于骑手而言，骑手友好社区的建设无疑是一场及时雨。在快节奏的城市生活中，时间就是金钱，效率就是生命。骑手们穿梭于大街小巷，争分夺秒地完成送餐任务，他们的辛苦和付出是城市运转不可或

缺的一部分。然而，在此之前，骑手们常常面临着进小区难、找路难、停车难等诸多问题，这不仅影响了送餐效率，也增加了他们的工作压力。骑手友好社区的出现，正是为了解决这些问题，让骑手们能够在更加顺畅的环境中工作。

在骑手友好社区中，我们可以看到一系列贴心的设计：独立的休息区、清晰明了的楼栋门牌号、为骑手打通的“最后一公里”绿色通道……这些举措大大减少了骑手们的送餐时间，提高了工作效率，也让他们在工作中感受到了更多的尊重和关怀。这种尊重和关怀，对于骑手们来说，是一种莫大的鼓励和支持。

对于社区居民来说，骑手友好社区建设同样带来了诸多好处。首先，明确的楼栋门牌号和绿色通道使得骑手能够更快

速地找到目的地，减少了在社区内盲目寻找的时间，这在一定程度上减少了社区的交通压力。其次，骑手们的顺畅通行也意味着顾客的餐品能够更快地送达，提升了居民的生活便利性。最后，骑手友好社区的建设还促进了社区居民与骑手之间的相互理解和尊重，有助于构建和谐融洽的社区氛围。

此外，骑手友好社区的建设还具有深远的社会意义。骑手作为新就业形态的代表，他们的权益保障和工作环境的改善，是社会进步和文明程度的体现。骑手友好社区的建设，不仅让骑手感受到了社会的尊重和关爱，也增强了他们对职业的认同感和自豪感。这种正能量的传递，有助于提升整个社会对骑手的理解和尊重，形成更加友善的社会氛围。

当然，骑手友好社区的建设并非一劳永逸。随着城市的发展和变化，我们还需要不断地调整和完善相关措施，以适应新的需求和挑战。例如，在大型社区中，如何更合理地规划骑手的行车路线和停车区域，以减少交通拥堵和安全隐患；在老旧小区中，如何结合实际情况进行改造和提升，以确保骑手和居民的便利与安全等。这些问题都需要我们共同去思考和解决。

总之，骑手友好社区的建设不仅让骑手受益，更在无形中提升了整个社区的品质。这是一场多方共赢的实践，值得我们继续深入探索和推广。希望未来能有更多的城市加入到骑手友好社区的建设中来，让我们的城市更加美好、和谐与高效。

让外卖骑手“慢下来”不能止于限速

◎ 张玉胜

数据显示，近几年涉及电动自行车的交通事故暴增，去年比前年上升63%，今年仍有继续上升的态势。诸如非法改装、逆行、闯红灯、不按道路行驶、横冲直撞为其造成交通事故的重要诱因；而现有案例中，骑手与行人发生碰撞导致健康损伤的案例不在少数。多地颁布对配送骑手行驶电动自行车实施速度设限新规是必要的，不过，鉴于导致外卖骑手狂飙的因素很多，让其慢下来不能仅止于对其限速，还需综合施策。

纵观多地新规，其最高速度限制多为25km/h，这相较于当下各站点所有骑手使用电动自行车送货45km/h到50km/h的平

均速度，无疑速度减半。有骑手表示，平峰期订单量较少，送餐主要收入来自高峰期订单。按照25km/h的速度送货，送餐高峰期将会有一大堆订单超时，“6个单可能会超时5个，骑手也赚不到钱。”超时暂时没有处罚，但是会扣骑手的服务分，这相当于处罚。

送餐并非外卖骑手单方之事，而是涉及消费者、外卖平台、商家和骑手等多个方面的系统性行为，让其“慢下来”需各环节协同配合、相向而行。外卖平台要把安全性指标纳入网络订餐平台的企业管理体系，主动承担起推动限速规定落地实施的责任。既要加强对骑手心理素质与

安全意识的岗位培训，严禁任何形式的违规超速行为；又要调整配送算法，优化考核方式，确保配送时间计算充分考虑路况、天气等因素，为骑手预留合理骑行时间。

配餐和送餐过程中所涉及的各方要协调配合、提高效率。配餐商家要在确保饭菜质量和食品安全的前提下，尽可能提高加工制作效率，力避因送餐慢而延误时间；物业公司、社区与外卖平台要达成合作共识，营造骑手友好环境，协商构建外卖骑手绿色通道，划定专用停车区、设置小区导引地图等，逐步解决骑手进门难、停车难、充电难、就餐难等问题，降低骑手

违规超速行驶概率。

消费者是外卖送餐的发起者和受益者，同时也握有对外卖送餐服务质量的评判权。让外卖骑手“慢下来”，需要消费者的客观评判和宽容之心，毕竟，订餐者的“差评”对于外卖员业绩收入影响很大。鉴于人们下班时间与用餐饭点的高度重合，外卖员争分夺秒的紧张程度可以想见，这需要得到订餐者的充分理解。有网友“我没那么着急吃饭，送餐路上安全第一”的暖心备注，赢得点赞。期待通过行业自律、民众监管与交警执法等的综合治理，让外卖小哥送餐脚步真正“慢下来”。

让外卖骑手“降速”，压实平台责任要“提速”

◎ 王军荣

广州出台新规《广州市网约配送行业公约》(以下简称《行业公约》)，对一周内有3次以上违章行为的外卖骑手实施全行业停单一天以上限制；在一个周期(3个月)内违章次数超过10次的骑手，或将列入黑名单，实行全行业永久禁止。

对某些外卖骑手而言，交通规则几乎毫无作用，超速、逆行、闯红灯等行为，已然成为一部分外卖骑手的常态。公开数据表明，2023年全国发生的外卖骑手交通事故达1.2万宗，其中近乎半数是因逆行导致。在广州，2021年全市网约配送行业交通违法查处量为13万宗，同比增长278%。2023年广州涉及电动自行车的交通事故同比上升63%。2024年至今，广州

共查处外卖电动自行车的各类违法行为逾12万宗。广州外卖骑手新规的施行，为外卖骑手施加了“降速”作用，着实值得期盼。

外卖骑手若是被列入“黑名单”，将会遭到全行业的永久禁止，如此惩处可谓严苛，借由明确的制度规约，对违章骑手形成了强大的威慑效应。以前，一些外卖骑手抱有侥幸心理，无视交通规则，而如今的“黑名单”，则是针对外卖骑手违章行为进行切切实实的惩处，违规行为再也不是无关紧要的小事，或许会直接对其职业生涯产生影响，如此便能最大限度地促使他们自发遵守交通规则。

然而，外卖骑手并非天生的“违章

者”，他们之所以对交通安全置若罔闻，在很大程度上是出于无奈。如今外卖骑手需要遵守交通规则，速度得降下来，那么是否可以按照规定完成送餐，收入是否会受到影响，这才是外卖骑手能否真正“慢”下来的关键因素。

众所周知，在执行新规定的大环境下，外卖平台应当优化计酬方式。《行业公约》明确指出，不得将“最严算法”用作对外卖人员的考核要求，应通过“算法取中”等途径合理确定订单数量、准时率、在线率等考核要素，按照实际情况适度放宽配送时限。同时，平台需要摒弃不合理的考核机制，例如禁止将逆行距离设定为配送的标准时间距离，以避免骑手为了赶时间而冒险违章。

那么问题便出现了，对于平台的管理和督促力度究竟有多大。据了解，当地相关部门已经联合起来举办了行政指导会，但仅一次行政指导会是远远不够的，后续的配套措施需要紧紧跟上，并且要具备强有力的推进力量。可以说，压实平台责任和平台要求外卖骑手“慢”下来的力度应当对等才行。即让外卖骑手“降速”的同时，压实平台责任要“提速”，让平台尽快落实对外卖骑手友好的措施。

从广州外卖骑手新规的落地到真正实现让外卖骑手“慢下来”，仍有一段路程，让外卖骑手不再违章的同时也能保障收入，这才是新规落地的真正价值所在，也是最具借鉴意义的。

让公益诉讼成为“霸王条款”的照妖镜

◎ 张淳艺

广州市中级人民法院近日对一起涉及“霸王条款”的消费民事公益诉讼进行判决，支持原告广东省消费者委员会全部诉求，判令被告制定的“霸王条款”无效，判决生效后立即删除。目前该判决已生效。

在日常消费交易中，“霸王条款”现象屡见不鲜，一些商家利用其优势地位，迫使消费者接受不公平的条款，严重侵害了众多消费者的利益，这一问题深受社会诟病。事实上，我国法律早已对“霸王条款”说“不”。《中华人民共和国民法典》第四百九十六条规定：采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务。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，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

然而，“霸王条款”现象仍屡禁不止，成为消费领域的老大难问题。2022年8月中国消费者协会发布的《“不公平格式条款”消费者认知及线索征集调查报告》显示，87.88%的消费者遇到过不公平格式条款，而七成消费者在遇到此类条款后，仍会选择继续交易。这主要源于经营者的强势地位，消费者往往被迫同意格式条款内容，否则无法继续交易。在默默忍受的同时，大多数消费者也不愿花费时间和精力向经营者维权，这导致经营者肆无忌惮，“霸王条款”现象愈演愈烈。

面对这一现状，各级消协组织应积极履行职责，扮演好消费者的“娘家人”角色，运用法律武器挑战“霸王条款”。新修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》在2014年实施时，就以立法形式赋予消费者协会公益诉讼权，规定“对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼”。以广东消委会为例，近年来，该组织先后针对食品安全、共享经济、未成年人保护、个人信息保护等多个民生热点领域，提起了17件消费民事公益诉讼，取得了显著效果，对维护消费者合法权益发挥了重要作用。

期待各地消协组织能够勇于动真碰硬，瞄准消费者的急难愁盼，充分利用公益诉讼这一“利器”，使其真正成为“霸王条款”的照妖镜，让更多不合理、不公平的格式条款被依法叫停。

大学生“手搓”智慧屏，用科技点亮温情

◎ 张忠德

近日，一段大学生“手搓”智慧屏的视频，在各大网络平台上迅速走红——视频中，来自珠海科技学院2020级电子信息科学与技术专业的邓炜鸿，利用课余时间在家里不识字奶奶定制了一台老人智慧屏。只需轻轻动手手指，奶奶就能快速使用量血压、看视频、报天气、打电话等多种功能，享受到数字生活的便利。

在数字化浪潮席卷的今天，科技不再是遥不可及的冷峻符号，而是成为了能够温暖人心的力量。珠海科技学院2020级电子信息科学与技术专业的邓炜鸿，凭借自己的专业知识和浓厚兴趣，将电路板设计、焊接与调试、安卓系统的开发与移植、外观的3D打印技术等跨学科知识融入其中，为不识字的奶奶打造了一款独具匠心的老人智慧屏。这款兼具实用性、科技范儿的智慧屏，不仅仅是一台功能丰富的电子设备，更是当代大学生在追求科技创新和应用的具体体现。

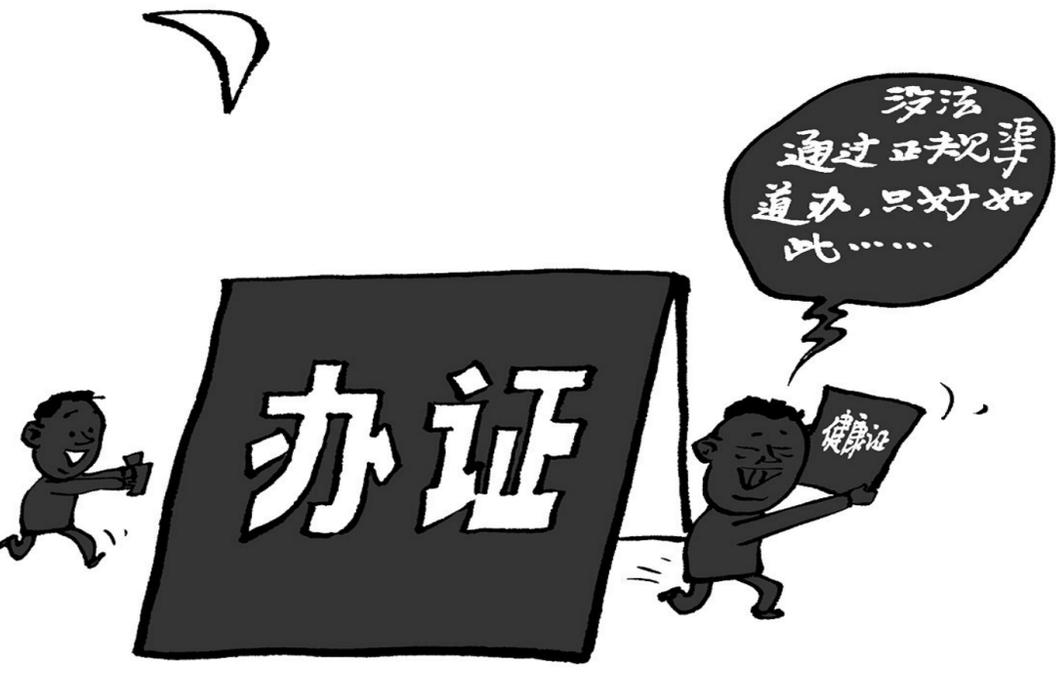
在这个信息爆炸的时代，科技飞速发展，但与此同时，老年人却面临着越来越严重的“数字鸿沟”。邓炜鸿的智慧屏无疑为这一难题提供了新的解决思路。通过简单易用的操作界面和多样化的功能，老年人可以轻松享受数字生活的便利，感受到来自家人的温暖和关怀。邓炜鸿能够静下心来，用心去感受老人的需求，用科技去弥补生活的缺憾，这份孝心与创意令人感动。

邓炜鸿的“杰作”让我们看到了科技与生活之间的紧密联系。科技不是高高在上的存在，而是能够深入到生活的每一个角落，为我们的生活带来便利和美好。他的成功不仅仅在于他掌握了大量的跨学科知识和技能，更在于他能够将这些知识应用到实际生活中，去解决实际问题。这种将科技与生活紧密结合的思维方式，值得每一个年轻人去学习和借鉴。

邓炜鸿的故事向我们展示了一个大学生的追求与担当。他不仅仅关注自己的学业和未来发展，更关注家人的需求和生活质量。他用自己的所学所得去改善家人的生活，用实际行动去诠释了“科技改变生活”的真谛。这种对家人的关爱和对社会的责任感，是当代年轻人应该具备的优秀品质。

邓炜鸿的“手搓”智慧屏也引发了我们对科技教育的思考。在当今社会，科技已经成为推动社会发展的重要力量。然而，对于许多人来说，科技仍然是一个遥不可及的领域。因此，我们需要更加注重科技教育的普及和深化，让更多的人了解科技、掌握科技、运用科技，从而推动社会的全面进步。只有当我们用心去感受、去体验、去创新时，才能真正让科技焕发出人性的光辉。

科技改变生活，创新引领未来。让我们向邓炜鸿这样的大学生致敬，同时也期待更多的人能够加入到科技创新的行列中来，共同点亮科技温情之光！



假健康证

《中华人民共和国食品安全法》规定，从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员应当每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。近期，北京西城检察院通过大量走访调查发现，西城区甚至北京市餐饮等行业存在部分从业人员购买、使用假健康证的情况，健康证的监管存在漏洞。对此，西城检察院通过探索建立了伪造证照行政监管大数据法律监督模型、开展类案监督，推动健康证明领域长效治理，让假证无所遁形。

王怀申作