

如何让外卖从“送得快”变为“送得好”？

文明棱镜

看见问题的每一面

编者按

外卖骑手超时免罚迎来新进展。12月3日，淘宝闪购将超时配送免罚举措扩大至60座城市，计划年底覆盖全部直营城市；此前美团、京东外卖也已相继宣布取消骑手超时罚款，改用服务分管理机制替代。这一系列变化，让困扰外卖骑手多年的超时罚款压力得到缓解，更标志着外卖行业管理从“以罚代管”向“正向激励”的关键转身。

那么，让外卖从“送得快”变为“送得好”，还有哪些功课要做？外卖骑手超时免罚政策背后，还有哪些系统性问题尚未完全解决？

点赞

超时免罚让骑手更从容、行业更健康

◎ 周慧虹

一些外卖平台推出超时免罚制度，不只是规则松绑，更是对行业生态的深度重构，有助于改善外卖小哥的就业环境，为提升城市运行效率“加速”。

超时免罚制度，最直接的影响是让骑手的配送更安全。长期以来，由于配送时限压力大、送餐高峰期集中等原因，超时罚款是外卖骑手收入波动的主要风险源。为规避罚款，他们常在配送途中争分夺秒，闯红灯、逆行、超速、抢占机动车道等，既威胁自身安全，也影响公共交通，这类交通事故并不少见。如今平台试点取消超时罚款，使得骑手能掌握配送节奏，在面临恶劣天气、交通拥堵或订单激增等客观情形时，稳妥平衡安全与速度之间的关系，而非一味盲目追求速度。与此同时，超时免罚后，为赢得客户支持，骑手可腾出时间改进服务质量，例如，主动



王琪 图

思考

从效率优先到以人为本，还有功课要做

◎ 李英锋

外卖平台取消超时罚款，固然可缓解骑手的压力，但要从根本上改变“卷速度”的行业惯性，让骑手找准安全与收入的平衡点，还需在激励机制、算法优化、行业协同等方面采取更多措施，这还有很多功课要做。

对骑手的安全表现进行奖励，让“守规则，慢下来”成为收入加分项，是值得探索的方向。据报道，前段时间，深圳数名保持“零闯红灯记录”的美团骑手获得8888元重奖。美团平台宣布设立亿元奖金池长期激励安全行为，除了重奖长期保持“零闯红灯记录”的模范骑手，也关照在日常接单中坚持安全驾驶的普通骑手，让骑手体验到安全驾驶的价值。

“零闯红灯奖”既是对安全骑手的激励，也重塑了安全与效率的价值排序，把骑手的安全、交通秩序放到比“争分夺秒”更重要的位置。这样的安全激励理念和机制值得复制，各个外卖平台均可考虑将骑手的安全骑行里程、无事故记录等数据，与派单优先级、专项津贴等长期权

益挂钩，让安全行为在日常工作中持续产生“收益”，让骑手形成稳定的安全激励预期。

平台还应持续优化算法，为骑手松绑。长期以来，很多骑手都困在算法里，他们的压力和焦虑，很大程度上是平台的算法导致的。平台要让算法更“接地气”，在时间预估中主动纳入现实变量，比如，基于历史数据动态预测商家出餐时长，路径规划符合实际，尽量排除看似很近实则很远、看似顺路实则绕路的错误因素，并计入路口等灯、小区寻址、电梯等候等必要时间，留出合理的弹性余量。同时，通过智能聚合目的地相近的订单或沿途订单，让骑手多跑顺路单，少跑冤枉路。对于因平台路线规划有误、堵车、消费者误解或商家出餐慢等因素引发的投诉、差评等，平台应畅通骑手中申诉渠道，给骑手留出充足的陈述申辩机会和权利救济空间。

完善“防疲劳”运行机制，能给骑手提供必要的安全健康保障。平台应结合骑手连续工作

时长、接单强度等数据，设定科学的疲劳临界值，并在达到这个数据时启动强制干预，如暂停派单、强制休息或切换至“轻松单”模式。

餐饮商家的出餐稳定性、准确性，也是影响骑手安全与效率的因素。商家应如实上传出餐时间，坚持诚信出餐，杜绝虚假出餐，尽量避免延误出餐。平台应建立透明的出餐时效评价与反馈机制，对出餐延迟情况予以系统性的时间补偿，并将出餐可靠性纳入商家评价体系，促使商家强化内部管理，承担起应有的协同责任，防止商家将所有时间压力不合理地传导至骑手配送末端。

消费者也应对外卖骑手予以理解包容，多些耐心，少些催单和一气之下的投诉、差评。消费者多一分善意，骑手在路上便能少一分焦灼、多一分从容。

让外卖配送从效率优先转变为以人为本，平台、商家、消费者要不断凝聚共识，共同营造更安全友好的就业环境。

建议

骑手权益保障还需要多维度托底

◎ 史奉楚

外卖平台取消骑手超时罚款，让骑手感受到尊重与温暖。但骑手群体更需要的是一套覆盖工作、生活、发展的完整保障体系，让他们奔波于城市中能真正实现“工作有尊严、生活有保障、未来有希望”。

劳动关系的认定需要清晰。长期以来，很多骑手通过劳务外包等方式工作，处于法律身份的“灰色地带”，导致传统社保制度难以覆盖。解决这一问题，需要相关部门明确统一的劳动关系认定标准，强制平台公开骑手参保数据，并将骑手参保率纳入平台社会责任考核，杜绝平台以“非雇佣关系”为由推卸责任。

社保制度的灵活适配同样关键。骑手群体流失率高，跨区域流动频繁，传统社保的地域分割和15年缴费门槛难以契合其职业特点。当前部分平台试点社保缴纳，但要么只覆盖少数企

职骑手，参保率低；要么让骑手承担过高费用，骑手参保意愿自然不高。有专家建议，相关部门针对外卖从业者，可实行“分段统筹”模式，让骑手在不同城市、不同平台的缴费年限能累计衔接，并推出“单工伤保险”这类灵活险种，优先覆盖交通事故等高发风险。

生活关怀落到实处能让骑手更有归属感。骑手大多背井离乡，住房是现实难题。个别城市推出的“骑手公寓”值得借鉴——平台补贴后月租远低于市场价，且配套基本生活设施，为骑手提供安稳落脚点。家庭保障也不能忽视，某平台为骑手及其家人推出“大病关怀金”，此举同样值得借鉴，还可推出子女托育和奖学金支持，能让骑手减少后顾之忧，更安心地投入工作。此外，遍布城市的骑手驿站、免费饮水休息区等微小关怀，也能实实在在提升骑手的工作体验。

职业发展通道的搭建，能让骑手看到长远希望。对很多骑手来说，外卖配送工作只是“就业中转站”，主因在于缺乏上升空间。平台可以建立技能培训体系，针对交通安全、应急处理等开展常态化培训，既提升工作安全性，也为骑手提升职业技能。如今，已有平台发起“骑手上大学”项目，与国家开放大学、地方开放大学等高校合作，为骑手提供专科或本科学历教育，学历提升可助力骑手转型到物流管理、站点运营等岗位，此类项目应进一步推广，覆盖更多骑手。

取消超时罚款是骑手权益保障的起点，而非终点。骑手是城市运转不可或缺的力量，其权益保障需要法律刚性约束、平台主动担当、社会共同参与。只有让劳动关系更清晰、社保体系更灵活、生活关怀更贴心、职业发展更通畅，才能真正为骑手撑起全面的“权益伞”。

“摸不着的盲文”暴露无障碍设施硬伤

◎ 苑广阔

12月6日，有网友通过社交媒体账号发布视频称，在高速动车组列车上，一块向残疾人提供便利的指示牌上的盲文无凸起，无法触碰感知。铁路12306客服回应称，视障人士从进站乘车到登上列车，“都是有工作人员可以提供帮助的”。

列车车厢“残障人士专用区域”指示牌上的盲文，居然没有凹凸触感，无疑形同虚设。面对质疑，铁路方面的回应看似负责，却精准地回避了问题的核心，并折射出一种常见的思维误区：将无障碍设施的建设，与人性化的服务支持对立起来。

即使工作人员可以“全程帮助”，也不能忽视视障人士对独立、自主与尊严的深切渴望。他们需要的，不是一个一直被搀扶的旅途，而是一个能凭借自身力量从容出行的环境。在车厢内寻找座位、在卫生间寻找冲水按钮，这些在旁人看来微不足道的动作，恰恰是构成他们独立出行信心的基石。

而且，可以“全程帮助”的思维，低估了现实场景的复杂性。工作人员无法做到随叫随到、寸步不离。在列车行进中、在卫生间内，或是在工作人员繁忙时，一个切实可用的盲文标识提供的即时、无声指引，是任何人工服务都

无法替代的。

“摸不着”的盲文，暴露的绝不仅是一个标识牌的制作瑕疵。它是一个缩影，揭示出当前无障碍建设从“有”到“优”的过程中，普遍存在的“最后一公里”难题。我们有了专门法律——《中华人民共和国无障碍环境建设法》已在2023年颁布施行；我们有了相关数量——无障碍设施的覆盖率已经很高。但在“质量”与“体验”上，不少领域、地方仍存在显著的“感知偏差”。盲文缺乏凸起、盲道被占用或中断、无障碍通道被石墩阻挡……这些细节上的疏忽，让本应连贯的无障碍出行受阻。

要跨越这道鸿沟，关键在于将使用者真正置于中心。相关部门在建设和验收无障碍设施时，必须邀请残障人士进行体验与监督，确保每一个细节都真实可用。同时，也要善用科技力量，如开发智能导盲系统、探索室内导航技术等，以灵活的手段弥补固定设施的不足。

真正的社会文明，不仅体现在宏大的法律条文与设施数据上，更凝结于视障者能独自、顺畅地完成乘列车出行的细微体验中。让盲文“摸得着”，让通道真正“无障碍”，无障碍建设者交付的不仅是一项合格的工程，更是一份平等的尊重。

古籍出版当以质量守护文化脉络

◎ 龙敏飞

据中新网报道，12月7日，上海古籍出版社发布关于《西厢记》一书编校质量问题的情况通报，就《西厢记》一书中暴露出的内部管理问题和质量把关问题，进行深刻反思并研究整改措

施。此前，该社出版的“国学典藏”系列《西厢记》被曝存在数百处错误。

古籍出版出现严重的质量问题，既有内因也有外因。从内部来看，一方面是制度形同虚设，出版社所谓的“四校两复红”“三审三校”等流程，在具体执行中似乎沦为了形式主义，另一方面是专业人才短缺，因为市场与行业前景等问题，兼具文献功底和校勘意识的人才稀缺，给古籍出版埋下质量隐患。从外部来看，市场短期利益冲击着一些出版社的初心，资源和资本更喜欢追逐热门IP，导致“低水平重复出版”与“高质量成果稀缺”并存。

守护古籍出版的质量，既要各大出版社回归初心、守住底线，更要制度护航与技术保障。从制度护航上来说，顶层设计在不断发力。2022年4月，中

信息时代，技术的发展与进步，也为古籍的高质量出版提供了更多保障与可能。如今，人工智能在古籍识别、自动标点等领域展现出一定优势，各大出版社不应视新鲜事物为“洪水猛兽”，应用好用活人工智能技术，推动“人机协同”模式向前发展，用技术手段筛选出基础性错误，同时又保留好专业人员的最终判断，如此，既可提高工作效率，又能守住质量底线。

古籍出版是一项技术活，是对文化遗产的致敬，绝非复制粘贴就能把古籍保护好。唯有以制度和技术确保出版质量，才能让古籍中的智慧更好地理养读者。

别让月子中心成“问题中心”

◎ 黄齐超

近年来，随着生活水平提升与母婴护理需求增长，月子中心作为新兴服务业态迅速兴起。然而，据《法治日报》报道，该行业快速扩张的背后，潜藏着食品不安全、违规诊疗、虚假宣传、过度推销服务等多重问题。比如，一些月子中心宣传“三甲医院产科专家每周查房”“专业护士24小时贴心护理”“科学评估，提供医疗级产后康复指导”……但实际情况是，部分机构并未取得《医疗机构执业许可证》，所宣称的“每周查房医生”也多未在该机构执业注册，“专业护理”人员资质存疑。

在月子中心宣传拥有“专业团队”，由“专业医生”“执业护士”提供服务之下，许多新手妈妈认为，生完孩子入住月子中心，孩子可以得到专业人员的悉心照料，孩子的饮食营养丰富，自己便能安心调养身体。然而，事实结果往往与期待大相径庭，她们花费了数万元，非但不能省心，反而有些闹心。用“专业”包装的月子中心，可谓套路满满，暗藏隐患，新手宝妈们自然无法安心享受服务。

必须强调的是，月子中心不是医疗场所，从业人员的服务仅是护理服

务而非医疗服务，二者必须有明晰的区分。然而，不少月子中心在服务过程中，不遗余力地推荐一些“产后康复项目”，这些项目涉及医疗行为，需要专业医生来完成，月子中心医疗设备简陋，医疗人员资质存疑，产后妇女的健康与安全，又该由谁来负责兜底呢？月子中心实施的“产后康复”，看似很专业，实则存在医疗风险，且游走在法律灰色地带。

月子中心运用制造需求、营造紧迫感、塑造权威形象等伎俩，逐步攻破消费者的心理防线，最终实现服务绑定与费用收取的目的。然而，新宝妈们的权益却未能得到有效保障。月子中心不能成为法律监管的盲区，相关部门应依法履职，针对月子中心开展问题排查，建立投诉处理与协同监管机制，捍卫法律权威，维护每位宝妈的权益，保障婴儿的安全与健康。

宝妈们在选择月子中心时，务必查看机构资质，核实是否具备营业执照、卫生许可证及医疗合作备案；查看服务人员资格，核实“医生”“康复师”是否具备相应执业证书；查看服务内容，核实宣传中涉及的“医疗项目”是否真实、合规，避免被“专业话术”误导。