

不少外卖平台尝试使用智能取餐柜并开始收费,但费用由谁支付引发关注——

智能取餐柜向骑手收费合理吗?

阅读提示

近日,江苏南京等地试水智能取餐柜对骑手收费,引发各方关注。有骑手表示“能省时间,可以接受”,也有骑手表示每次几角钱的收费累计下来“不是很划算”,还有骑手认为如果消费者指定放取餐柜则应由消费者付费。有专家认为,收费分成机制应由市场决定。智能取餐柜作为外卖配送环节的一个补充,不管这个费用由哪一方出,都应确保消费者权益不“缩水”。

本报记者 兰德华

近年来,为打通外卖配送“最后100米”,不少平台在积极推进智能取餐柜服务,特别是在防疫常态化的背景下,无接触式配送不仅有益于疫情防控,也能提高骑手配送效率。

近日,江苏南京等地试水智能取餐柜对骑手收费,引发各方关注。

单向骑手收费合理吗?具体收费标准和方式该怎么定?消费者原来享受的“送餐上门”的选择权会不会被架空?

试水收费,各方“表情”不一

“有些写字楼不让进楼,外卖放在楼下货架又怕丢,特别是取餐人半天不下来,而手机还有好几个订单马上要超时,那真的是很崩溃。”来自北京的外卖骑手小顾常在几处写字楼附近送餐。他告诉记者,在工作日中午配送高峰,骑手送餐快慢是个“要命”的问题,有了取餐柜,减少了等待时间,大大提高了送餐效率。

“省去等人时间,能多接几单,也能有效减少因送餐超时导致的投诉以及平台处罚。”小顾认为,如果智能取餐柜向骑手收费合理,“还是可以接受的”。

一名在北京石景山区主要负责社区送餐的骑手则向记者表示,“不是很划算”。

根据试水各地几角钱的收费标准,这名骑手说:“我跑一单挣几元钱,如果现在在每单扣除几角钱,一单少了十分之一的收入,累计下来,也是笔不小的支出。”

记者在北京调查采访发现,在商圈、写字楼密集的场合,骑手不便进入,用餐高峰期智能取餐柜一柜难求。负责这些区域配送的骑手更容易接受“付费”;而日常主要负

责社区以及办公人员不是特别密集区域外卖配送的骑手,则觉得收费是“不小的负担”。

在北京市西城区某写字楼上班的赵女士是外卖的“铁粉”。她所在的办公楼很早就有了智能取餐柜。“目前还都是免费的,但是我担心向外卖小哥收费了,那配送费用是不是会变得更贵?”赵女士关心的是,这部分成本最终会不会转嫁到消费者身上。

该向谁收费,大有门道

记者了解到,目前诸如南京、合肥、成都等部分城市已经开始向骑手收费。单次价格在0.3元到0.8元不等。

2020年新冠肺炎疫情暴发后,基于隔离需求,饿了么、美团、菜鸟裹裹等平台先后推出“无接触服务”,鼓励消费者采用隔门交接、自提柜寄件等方式,减少人员接触。随着疫情防控常态化,国家也支持把智能柜作为“无接触配送”的重要载体。

2021年7月,市场监管总局等七部门联合印发了《关于落实网络餐饮平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见》,其中明确指出,鼓励通过推广铺设智能取餐柜等形式,提升外卖送达的便利度。

2021年8月,我国首个外卖智能取餐柜管理规范团体标准正式发布,对外卖智能取

餐柜的功能、质量、选址、服务流程和运营提出了明确要求。

那么,智能取餐柜单向骑手收费,这合理吗?

中国人民大学智能社会治理中心学者王鹏在接受《工人日报》记者采访时表示,看似简单的智能取餐柜商业模式,其实包含三方甚至四方关系——订餐消费者、外卖配送员、外卖配送平台以及智能取餐柜运营方。

对此,王鹏认为,应该遵循“谁受益最多,谁承担更高成本”原则。

“一般而言,智能取餐柜最直接地提升了骑手配送效率,这时让骑手承担一定费用,是合理的。”王鹏说,“如果骑手按时送达了,订餐人由于个人原因不能及时取餐,选择放到取餐柜,消费者支付相应使用费用则也是合理的。”

采访中,有骑手建议:可以根据外卖在柜中停留的时间收费,比如在规定时间内免费,超时后则可以按分钟计费。也有骑手建议:谁主张,谁付费。比如骑手选择放进取餐柜,则骑手付费,如果是订餐人指定放柜,则应由订餐人付费。

在河南郑州,目前取餐柜收费只针对非本平台骑手收费。“如果我将餐放到自己所属平台的取餐柜,是不收费的,如果没有本平台的取餐柜,只有其他平台的取餐柜,我们要使用的话是要收费的。”一位

骑手说。

王鹏认为,关于智能取餐柜如何收费,这是一个市场定价过程,“是按时间收,还是按次数收等具体的收费分成机制,应由市场决定”。

费用收了,服务不能降

部分平台试水向骑手收费,取餐柜“免费时代”或将终结。除了费用如何分担问题之外,更多消费者担心的是,随着取餐柜的普及,是否像快递业一样,送餐上门会逐渐变成“送餐到柜”?“免费时代”的用户习惯培养起来了,“收费时代”服务内容会打折、“缩水”吗?

财经科普作家谢宗博告诉《工人日报》记者,消费者在外卖平台上下单、支付外卖费用后,即与商家形成了外卖合约,也就是说,消费者已经通过这一合约,获得了将外卖安全拿到自己手上的权利。

“智能取餐柜作为外卖配送环节的一个补充,不管这个费用是由商家支付,还是消费者支付,或是平台支付,平台和骑手,以及取餐柜运营方,都有责任共同确保消费者准时、完整收到外卖。”谢宗博说。

面对生产成本、进场费、电费、网络费、维护费等成本,运营商开启收费模式无可厚非,但随着“免费”时代的终结,不少消费者的担心也有其合理性。

有评论指出,监管部门对智能取餐柜的经营情况要保持密切关注,在运营商改为收费模式时,需要明确告知收费标准、方法,明确是单向收费还是双向收费,禁止玩弄价格猫腻。同时,对外卖行业的配送服务,需要进行更细致的规范,厘清“送餐上门”的流程和标准,要求外卖小哥合规配送,在将餐食放置取餐柜之前,要取得消费者的同意,以防范服务打折扣。



铁警巡线 保障列车安全

8月23日,内蒙古包头铁路公安处乌海车站派出所民警巡视铁路桥梁,劝导群众远离桥梁河道。当日,乌海市遇强降雨天气,乌海车站派出所及时组织民警对铁路线路重点区域桥涵进行巡视,排查水害隐患,并向沿线居民进行安全宣讲,确保铁路运输安全。

唐哲摄

受工伤保洁员提交病假条,公司称超医疗期未予收取——

公司拒收病假条 怎能认定我旷工?

本报记者 赖志凯

“感谢王律师,也感谢工会组织帮我保住了‘饭碗’。”8月18日,保洁员刘某给北京市密云区总工会援助律师王玉娟打来电话,再三表示感谢。历经一年多的诉讼,在北京工会的法律援助下,她获得胜诉并终于回到了工作岗位。

是工伤病假还是连续旷工?

2018年6月13日,刘某入职某公司做保洁员,月工资标准2640元。同年10月6日,刘某受伤并被认定为工伤。刘某认为停工留薪期为2018年10月16日至2019年10月16日,因停工留薪期满伤情没好,她一直向公司请病假。

2020年8月上旬,刘某接到公司通知,要求其8月23日返岗,刘某因伤无法返岗。8

月23日是周日,刘某于次日去交假条,公司没有收。8月28日,公司以连续旷工5天为由与刘某解除劳动合同。

刘某来到北京市密云区总工会求助,密云区总工会指派法律援助律师王玉娟担任其委托代理人。王玉娟分析后认为公司构成违法解除,可以申请仲裁要求与单位恢复劳动关系。

法院认定公司属违法解除

王玉娟帮助刘某向仲裁委递交了申请书,要求继续与公司履行劳动合同,并支付2020年6月20日至2021年3月31日期间的生活津贴17600元。

庭审中公司称,刘某受伤后,一直未上班。公司要求刘某来公司说明不上班的原因,告知其医疗期已满3个月,之后也没有收其假条,并且明确告知刘某需提交具有三级以上资质的工伤医疗机构出具的工伤或者职业病直接导致疾病的医疗诊断证明方可休

假,但刘某没有提交,故认为其之后提交病假条没有依据。

仲裁裁决认为单位属于违法解除,裁决继续履行劳动合同,公司不服提起诉讼。本案经过一审、二审,法院认定单位属违法解除,双方继续履行劳动合同。

王玉娟告诉记者,公司以刘某旷工为由与其解除劳动合同,其应就刘某存在违反用人单位规章制度的旷工行为承担举证责任。故首先要认定刘某是否存在规章制度中规定的旷工行为。

通话录音成为关键证据

“刚接手案子的时候,我向刘某了解过是否有证据证明单位拒绝收病假条,她回忆说曾和公司人事有通话录音。”王玉娟听说有录音,眼前一亮。

在该录音中,刘某询问:“8月24日我去送的假条,那假条不收是不是?”

人事回答:“您早就超医疗期了”……

“从双方对话内容看,人事未对刘某陈述的‘8月24日去送假条公司不收’明确作出否认的意思表示,可以认定是单位拒绝收假条,如果构成违法解除是可以要求支付赔偿金或恢复劳动关系的。”王玉娟告诉记者。

最终法院认定刘某确于2020年8月24日到公司提交假条,公司以超医疗期为由未予收取。在此情况下,虽然刘某的停工留薪期及医疗期已满,但在医院仍为其出具具体证明的情况下,公司应结合刘某的身体状况对其另行安排工作,在调整后刘某仍不能从事相关工作的情况下按照法律规定解除劳动合同关系。公司在刘某提交假条但未收取的情况下即以旷工为由与其解除劳动合同不妥,构成违法解除。根据法律规定,用人单位违反法律规定解除或终止劳动合同,劳动者要求继续履行劳动合同的,用人单位应当继续履行。

广东发布新业态劳动者相关法律咨询情况

退押金难、被欠薪等成烦心事

本报讯(记者叶小钟 实习生谢迟)记者8月16日从广东省司法厅获悉,近年来,互联网平台经济快速发展,随之而来的新业态劳动者权益保障问题备受关注。近日,广东法律服务网发布了新业态劳动者相关法律咨询的情况,退押金难、被拖欠运费、被欠薪、职业伤害等是主要困扰新业态劳动者的烦心事。

数据显示,今年1~7月,涉新业态劳动者的咨询为9139次,同比增长50.3%,咨询类型以合同纠纷、侵权责任纠纷与劳动争议为主。今年6月,广东省人力资源和社会保障厅等部门联合颁布《关于维护新业态形态劳动者劳动保障权益的实施意见》,对新业态劳动者的范围及权益保障做出规定。广东法律服务网就相关咨询进行深度数据挖掘,发现自该意见颁布后,涉及新业态劳动者的咨询同比增长超过50%。

今年1~7月,涉新业态劳动者的咨询中,网约车驾驶员的咨询量最多,达到2654次,占比近30%。网约配送员咨询数为2056次,占比22%,位列第二。网络主播咨询增长明显,1104次的咨询量较去年同期增长94%。

咨询类型主要集中在合同纠纷、侵权责任纠纷与劳动争议三方面。

合同纠纷的主要咨询者为网约车驾驶员与网店店主。其中,涉及租赁合同的咨询中,超过一半的网约车驾驶员反映退押金难,15.5%的网约车驾驶员反映所租车辆因平台倒闭而被强行拖走。涉及运输合同的咨询中,超过60%的网约车驾驶员反映客户拖欠运费,还有11%的驾驶员咨询运输过程中货物毁损灭失是否构成违约以及相应的赔付金额问题。

劳动争议的咨询者主要是网约配送员与快递员。咨询主要集中在拖欠薪资、克扣工资、职业伤害、工资结算规则模糊4方面。约21.5%的网约配送员表示,站点负责人常以配送超时和单量不足为由克扣薪酬。

在侵权纠纷咨询方面,主要咨询者为网约车驾驶员与网约配送员,咨询类型以交通事故赔偿费用标准居多,涉及误工费、医疗(药)费、维修费、停运损失等。

据介绍,广东灵活就业人员在2000万人,其中新业态人员960万人。为推动建立适应灵活就业形态的劳动用工和社会保障制度,以法治方式推动平台经济规范健康持续发展,政府及有关部门开展了积极探索和实践。下一步,广东将继续积极推进灵活就业人员的商业保险保障、医疗保险保障和工伤保障问题,出台相关人员权益保障配套政策。

针对当前新业态用工劳动争议案件数量的上升趋势,广东也将协调各方形成合力,从源头化解纠纷,进一步完善审理方式,加强办案指导工作,统一裁判标准。

商户因疫情迟交租金被索赔

法院认为,要求商户按照原标准交纳租金有失公平

本报讯(记者卢越)因受疫情影响停业,商户向房东提出减免房租被拒绝。房东认为商户构成违约,将其诉至法院。8月19日,北京市朝阳区人民法院一审判决房东酌情减免房租,商户不承担违约责任。

2021年1月23日,赵先生将位于朝阳区的一处商铺出租给孙女士经营茶馆。4月22日至5月6日间,赵先生向孙女士多次催交二季度房租。孙女士表示自己被隔离了半个月,茶馆停业近一个月,并提交了茶馆的经营流水账目,证明受疫情影响收入减少,要求适当减免房租。赵先生拒绝。

案件审理期间,孙女士已经支付了第三季度的租金。法院结合案件实际情况,依据公平原则,本着共担风险、共渡难关的理念,确认孙女士暂停营业期间的租金由赵先生、孙女士分担,即双方各承担50%。最终,法院免除孙女士5月份暂停营业期间部分租金后,判决孙女士支付赵先生第二季度剩余租金,驳回赵先生的其他诉讼请求。

该案承办法官李青表示,本案中的原告在被告提出协商后拒绝任何租金减免方案,径行提起诉讼要求解除合同,违反了《民法典》第533条规定的再交涉义务。原告要求被告按照原标准交纳租金显然有失公平。被告虽面临经营困难,但在合同履行期间仍坚持交纳租金,虽存在一定迟延、少量欠付的情形,但该情况系由新冠肺炎疫情及防控措施导致,与恶意拖欠租金性质不同,原告无权解除合同。

朝阳区人民法院副院长齐晓丹介绍,通过梳理新冠肺炎疫情发生以来朝阳法院受理的商业用房租赁纠纷案件发现,此类案件存在承租人不依法行使解除权构成违法解约、出租人在不享有解除权的情况下清退承租人、租赁双方对租金减免标准认识不统一、对租金减免政策的适用认识不统一、出租人不履行保障房屋适租性义务、出租人过错放任损失扩大、转租人责任引发纠纷、租赁双方违反和解协议等情形,法院通过司法裁判积极倡导合同主体“共担风险、共渡难关”。

广西北海

“法院+工会”机制化解欠薪纠纷

本报讯(记者庞慧敏 通讯员梁琼)近日,广西北海市“法院+工会”船员劳动纠纷调解工作室成功调解两起拖欠船员工资案件。

2021年8月至2022年3月,船员赖某和儿子在潘某船上工作,被拖欠50310元工资始终没有结清,多次讨薪无果后向北海海事法院提起诉讼。

7月1日,北海市“法院+工会”船员劳动纠纷调解工作室接到北海海事法院的案件委派后,立刻启动劳动争议多元化化解诉调对接机制。调解员和市总工会干部多次深入当事人家中了解双方诉求,进行释法说理,双方当事人都有了调解的意愿。8月17日,调解员召集双方当事人进行最后的调解,达成调解协议,双方当事人签订调解协议书和司法确认书。潘某承诺分期支付赖某父子的工资。

“法院+工会”劳动争议多元化化解机制,不仅将矛盾化解在诉讼前端,也为当事人节约了时间成本、诉讼成本。工会调解组织与海事法院工作进行衔接,建立加强工会工作与海事司法审判的沟通协调联动机制,开创多渠道化解海事纠纷,既是建设和谐社会创新举措,又是促进工会依法维权、完善多元化诉调对接模式的重要手段,将有效提高司法审判效率,充分维护渔民、船员和船东的合法权益。