

新就业形态劳动者生存实录⑥

被算法“驱赶”的外卖骑手,何时能从容跑单?

本报记者 王宇 李润剑 刘旭

明明到了送餐位置,骑手为何就是点不了“送达”键?系统规划的最优配送方案,缘何在大雪面前“不堪一击”?连日来,《工人日报》记者在北京、福州、沈阳等地,跟随多位外卖骑手接单送餐,记录在系统和算法的“驱赶”下,他们的跑单状态。

北京外卖骑手——怕超时、怕差评,逆行、闯红灯

“35号还要多久?”“32号好了没?”11月12日11时,在北京金融街购物中心楼外,10多名外卖骑手正围着一个出餐口等餐。骑手刘聪眼看订单即将超时,干脆不等了,准备先把手里的7份餐派送到位。

这一趟配送,他共接到9单。这9单基本在3公里内,配送时间30分钟~50分钟不等。

时间看似宽裕,但由于午高峰时段订单集中,留给骑手的时间十分有限。“我一趟最多送过17单,最后10分钟基本靠冲刺,经常逆行、闯红灯,要不然铁定超时。”刘聪说,一旦超时,骑手们要面临每单3元~7元不等的罚款,“基本等于白跑。”

同一时间,负责亚运村片区的外卖骑手李立宁也在忙碌。不同于刘聪能在商场集中取餐,李立宁被分到的订单来自于地点分散的商家,这让他颇为头痛。

“不同店家离得远,出餐速度不一,但系统不会考虑这些。”李立宁说,骑手不可以拒单,忙不过来时可以把单转给别人,每天有3次机会。

“也可以选择报备,说明是店家出餐慢,这样超时的话,不算骑手责任。”李立宁介绍,只有当骑手到店5分钟后且订单进入倒计时,才可以申请报备,同时第2次报备与第1次之间间隔不能少于10分钟。

记者在多位骑手的手机后台看到,不论是从骑手到商家,还是从商家到顾客,路程多按直线距离测算。“明明需要绕到十字路口才能送到对面,系统却只给5分钟的送餐时间,它不会考虑这里不能直接过马路。”外卖骑手王辉无奈道,“疫情封控期间,一些小区不让电动车进,他们只得走路送餐,这样一来,时间就更不够用了。”

尽管骑手们对于系统和算法抱怨颇多,但却不得不妥协。因为他们最担心差评。

在大数据算法逻辑下,送达时间和好评率影响着每位骑手的“画像临摹”。是否算优质骑手,全由数据决定。而一旦被算法判定为“差生”,订单量和订单质量都会受到影响。

“单完成得越多,就能接到更多单,和滚雪球一样。相反,如果完成度差,派的单会越来越来,而且都是远单,费力不讨好。”王辉告诉记者,这些与收入直接挂钩。面对系统,“适应”是唯一的出路。

福州外卖骑手——系统定位失灵、商家出餐慢导致超时,骑手却难以申诉

开启飞行模式、关闭飞行模式,刷新页面,再开启、再关闭……11月21日11时50分,福州外卖骑手刘安敏一边提着外卖在小区的人行道上急走,一边反复刷新着外卖系统页面。

5分钟过去了,他仍被系统错误地“定格”在距离送餐地800米外的另一个小区里。这时,手机里传来“您有订单即将超时”的语音提醒,他焦虑不已。

时间又过去了2分钟,不知道刷新了多少次,刘安敏在系统中的定位点终于“漂”到了送餐位置。这一单,他又超



11月24日临近中午,北京东城区的一条大街上,一名外卖员经过人行横道时,边骑行边操作手机。本报记者 王伟伟 摄

时了,超时了3分钟。这是刘安敏这个月来,因为系统定位延时超时的第17单。

在刘安敏的手机界面里,记者看到,本应重叠的行程终点和送餐位置,却被两个街区的建筑物分隔。刘安敏将截图发给了客服。没等客服回复,他就开始了下一单的配送。

系统显示,新订单的配送距离远在7公里外,较平日里他所配送订单的平均距离远了4公里。“你看,这哪是订单,这是超时的‘罚单’。”刘安敏无奈道。

刘安敏清楚,当天大概率等不到客服答复,即便有,对接下来的送餐也不会有什么帮助。

“打开客服中心,来答复的永远是AI客服;要等人工客服,最快要到第2天才会有答复结果,可罚单哪会等到24小时后才来。”他说,即便有了结果了,超时的订单依然显示超时,不能修改也无法追诉。

在刘安敏看来,系统并不在乎超时背后的原因,骑手能做的只能是祈祷定位不再失灵。

在后台,刘安敏看不到骑手评分,也看不到骑手等级。超时究竟会带来多大影响?他不知道,“我只知道,超时订单多了,越有可能被分到远距离、用时长久的订单。”

比起定位不准,刘安敏更担心商家“卡餐”导致配送超时被差评投诉,“一个差评要罚300元。”

“商家为了避免顾客投诉出餐慢,有时会在没有备好餐的情况下,点击‘已出餐’。这样的话,虽然界面显示待取货,但实际上是无货可取的。这有理也说不清。”刘安敏告诉记者,商家可以把超时责任转嫁到骑手身上,但系统无法识别商家是否出餐,骑手难以申诉。

沈阳外卖骑手——被系统带着“走捷径”,翻墙、钻围栏、骑电动车上天桥

11月8日,沈阳特大暴雪,外卖站点“爆单”了。

14时,张健还有8个订单待派送。餐盒箱子塞满了,他将外卖挂在车把上、夹在小腿间,边骑车边低头看饭盒有没有被夹坏。即便这样,骑电动车的记者还是追不上他。

14时20分,耳机里响起熟悉的派单声。此时,他身负

12单。从顾客下单起,系统会根据骑手的位置和方向顺路性派单,并规划出最优配送方案。但系统无法预料到的是,一场雪便轻松将这些击碎——因路面湿滑,骑手们不得不放慢速度,而由于平台“爆单”,一些单子接单时就比较晚,留给骑手的配送时间比平时更少。张健几乎每单都超时,这让他有些崩溃。

不一会儿,配送站站长李勇打来电话追加两单。张健不敢抱怨,站里23位骑手全员在岗,站长也出来送单了。

“之所以拼命送单,有时也不全是为了赚钱,系统会变着法儿逼你送单。”张健说,超时的订单多了,投诉和差评就多,站点评级将会下降,这意味着该站点所有人员的收入都会受到影响。

为抢时间,张健改装了电动车,最高时速达每小时70公里。平时着急送餐时,“车速快到屁股能弹起来”。然而,当天没过小腿的大雪,让他想飞都飞不起来。

“系统没有导航,不用我们动脑想路线。但要是全听它的,我们很容易被带人歧途,不得不‘走捷径’,逆行、翻墙、钻围栏,甚至还让我骑电动车上过街天桥。”每次遇到这种订单,张健只能暗自抱怨,并照做,“绕行肯定会超时”。哪里开了小路,哪里拆了围墙,系统比一些骑手知道得还早,配送时长越算越短。

为抢时间,李勇常常去单多的商家“催单”。有时,服务员跟厨师大吆喝几声,出餐能快一点,但有些菜耗时较长,还是会挤占骑手的配送时间。“炖菜和沙拉一样的取餐时间。算法肯定不懂烹饪。”李勇说。

当天18时,张健收到顾客投诉。第1单1公里,剩余30分钟;第2单2.5公里,剩余20分钟。为避免超时,他先去了第2单。第1单顾客看定位,路过自己家却没送餐,取消了订单。张健一肚子委屈。所幸平台考虑是恶劣天气,免除了当天超时订单的罚款。

20时,再次跟车的记者拨打了张健的电话,无人接听。次日凌晨1点,共享定位显示他停在一家餐馆附近。这时,记者看到李勇在工作群里通知所有人:“明天不准请假,不来按旷工处罚。”紧跟着,大家齐刷刷地回复:“收到。”

(部分受访者为化名)

年轻人「婚假太短,没时间结婚」冲上热搜,引发热议——婚假怎样调整,年轻人才能愉快结婚

本报记者 张菁

“四川省婚假只有3天,年轻人根本没有时间结婚。”日前,一位网友留言得到四川省人社厅回复:“将适时发布最新婚假政策,以便更好地保障职工举办婚礼和蜜月旅游。”很快,“婚假太短,没时间结婚”的话题冲上热搜,引发网络热议:婚假怎样调整,年轻人才能愉快结婚?

据记者不完全统计,目前全国已有12个省份明确调整或计划调整、延长婚假。其中,江苏、陕西、安徽、贵州将原有3天的法定婚假,延长为13天,吉林、青海延长至15天,河北、江西延长为18天,黑龙江是15天婚假+10天婚前医学检查假,山西规定婚假为30天。河南修订为21天婚假+7天婚前医学检查假。湖北提出可以在享受国家规定的婚假外延长婚假。总体来看,目前全国各地婚假短则3天,长至30天。

为何各地的婚假“长短不一”?2015年,全国人大常委会审议通过修订后的人口与计划生育法,删掉了有关鼓励晚婚晚育的规定,此后,国家法定婚假为3天。今年8月,全国人大常委会再次对人口与计划生育法进行修订。随后,各地人大常委会陆续启动了本地的修订工作。从已经完成修订的省份来看,多地延长婚假,但不同省份的规定差别较大。同时,一些地方的修订工作正在进行中,因此,一些地区仍执行3天婚假的规定。

那么,婚假制度应如何修订,才能让年轻人愉快地结婚?

当前,外出打拼的年轻人越来越多,办场婚礼大多要从工作地回到家乡。在北京工作的李芳是黑龙江人,她的未婚夫是广西人。“我们往返两边办婚礼,仅路上就需要三四天,加上婚礼筹备,最少需要七八天。”李芳说。记者在年轻群体中调查发现,他们普遍认为,10天婚假比较合理。

对各地婚假规定上的差异,中国劳动关系学院院长沈建峰表示,制定地方性的人口与计划生育条例,既要考虑地方的实际需要,也要维护法制的统一。各地婚假相差10倍之多,是不正常的现象。

其实,人社部在早前对全国人大代表的建议进行答复时就曾表示,将对婚假和丧假的天数统一予以调整,对未依法落实规定的企业,明确法律责任。除了调整婚假的法律法规,沈建峰认为,用人单位和劳动者、工会还可以在法定婚假的基础上,协商约定更长时间的婚假,满足实际需求。

“我们公司年轻人很多,休婚假要排队,公司也不一定能批准。”在北京一家互联网企业上班的张慧慧无奈道。记者采访发现,“有假不敢休”现象较为普遍。

对此,沈建峰认为,法定假期设置要与经济社会发展相适应,在休假期数、是否带薪等问题上,要平衡好劳动者休假需要、企业负担之间的关系,唯有这样才能“让企业落实起来不再犹豫,让年轻人休起来更有底气”。

浙江明年将为1000万人免费体检

本报讯(记者邹偶然)近日,浙江省印发《浙江省城乡居民

“三免三惠”健康行动实施方案》,明确2022年全省将新增和改扩建规范化村卫生室、社区卫生服务站500个,完成城乡居民免费健康体检1000万人,重点人群流感疫苗接种120万人。

其中,“三免”包括参保城乡居民免费健康体检、重点人群免费接种流感疫苗以及重点人群免费重点疾病筛查,“三惠”指的是惠享家庭医生贴心服务、惠享县域优质医疗服务、惠享数字化健康新服务。

根据《实施方案》,2022年起,浙江将实行城乡同质同标的免费健康体检制度。在体检基本项目上,将原先6类基本体检包统一为3类基本体检包,扩展优化了体检项目;在体检频次上,将65周岁以上老年人和中小学生学习周期统一为每年一次,城镇重点人群的体检频次得以增加;在体检标准上,统一将农村老年人50元、一般人群30元的体检标准改为与城镇一样的90元标准。

同时,每年为70周岁以上的浙江省户籍居民提供一次流感疫苗免费接种服务,降低流感疾病负担和病死率,提高重点人群的健康水平和生活质量。

在重点人群疾病筛查方面,《实施方案》提出,为50~74周岁的本省户籍居民提供5年一次结肠癌筛查,为65~74周岁居民医保参保人员中的慢性阻塞性肺病目标人群提供5年一次免费肺功能检查,将患者纳入家庭医生签约服务重点人群提供随访管理等服务。

湖南实行医疗保障待遇清单制度

本报讯(记者方大丰)记者近日从湖南省医保局获悉,湖南省发布《关于印发<湖南省医疗保障待遇清单制度>的通知》(以下简称《清单》),提出按照国家规定的调整权限和程序,将符合条件的民族药、医疗机构制剂、中药饮片纳入医保支付范围,规定各市、州严格执行国家和省级规定的基本医疗保险药品支付政策。

《清单》对门诊待遇支付政策进行了明确。普通门诊统筹政策范围内支付比例不低于50%,逐步提高保障水平。适当拉开不同级别医疗机构普通门诊待遇差距,支持分级诊疗体系建设。

同时,明确了住院待遇支付政策。其中,职工医保的住院起付标准原则上不高于市、州上年度职工平均工资的10%,不同级别医疗机构适当拉开差距。大病保险起付标准原则上按全省城乡居民上年度人均可支配收入的50%左右确定。

《清单》还提出,减轻慢特病患者就医负担。省级医疗保障行政部门会同卫健、财政等部门统一制定全省基本医疗保险门诊慢特病病种范围、准入标准、用药范围和医保支付标准。恶性肿瘤门诊放化疗、重症精神药物维持治疗、日间手术等,可参照住院管理和支付。

对于起付标准以上、最高支付限额以下的政策范围内费用,职工医保叠加大额医疗费用总体补助总体支付比例不低于80%,居民基本医保叠加大病保险总体支付比例不低于70%,不同级别医疗机构适当拉开差距,并向基层医疗机构倾斜。大病保险支付比例按不低于60%确定。医疗救助对特困供养人员、低保对象按不低于70%比例给予救助,其他救助对象救助水平原则上略低于低保对象。

让冰冷的算法多一些人性温度

徐新星

“高峰时段订单集中,留给骑手的时间十分有限”“如果完成度差,派的单会越来越少,而且还都是远单,费力不讨好”……相对于其他类型的新就业形态劳动者来说,外卖送餐员是更为典型的“与时间赛跑”的群体。

他们拼命送餐的背后是算法的驱动。在外卖系统精细又严格的算法之下,外卖送餐员不得不想方设法抢时间。系统也在不断督促送餐员“节省时间”,在其导航下,他们不得不逆行、翻墙、钻围栏,甚至骑电动车上过街天桥,面临较大的安全风险。

这一点从近年来一些地方发布的伤亡道路交通事故数据可见一斑。2019年上半年,上海市发生的涉及快递、外卖行业各类道路交通事故已达325起,造成5人死亡、324人受伤。

怎样才能让外卖送餐员慢一点、安全一点?需要在平台算法上做文章。要更加精准,多一些人性温度。平台应结合不同的场景重新评估和细化相应的规则,设置合理的

送餐期限,完善平台订单派送机制。此外,要设置合理的劳动定额或计件单价。劳动定额应当是绝大多数员工在法定工作时间内,提供正常的劳动都能够完成的劳动量。如果大部分劳动者需要靠超时劳动才能完成劳动定额,或挣得相对体面的收入,说明该劳动定额或计件单价不合理,应予以调整。

从长远看,平台企业应该积极探索“算法取中”的现实路径,即在平台、用户和外卖骑手之间找到一个平衡点,不断推进算法规则的公开化、透明化,科学合理地为骑手分配订单,同时主动在工资收入、劳动安全、社会保障、从业环境等方面进行企业的社会责任,注重互利共赢,进而才能实现更高质量、更有温暖的发展。

今年7月,全国总工会、人社部等七部门联合印发《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》,对保障外卖送餐员正当权益提出全方位要求,明确要求平台企业不得将“最严算法”作为考核要求,通过“算法取中”等方式,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,完善平台订单分派机制,提高多层

次保障水平。

平台算法事关劳动者切身利益,在调整平台算法中劳动者的声音不应该被忽视。目前平台算法的制定,属于“单项的话语权”,即由资方说了算,外卖员的话语权没有纳入算法的规则设定之中。要使平台算法更为合理,劳动者的意见不可或缺。具体而言,平台企业在制定订单分配、计价单价、抽成比例、奖惩等涉及劳动者合法权益的运行规则和平台算法时,应听取工会或劳动者代表的意见和建议。在这方面,不少地方的工会组织开展了外卖送餐行业的集体协商工作,在维护劳动者合法权益、促进行业健康发展方面已见成效。

外卖送餐员是千千万万新就业形态劳动者大军中的一部分,他们在工作中,在医、食、住、行等方面面临的“急难愁盼”,或多或少地也存在于快递小哥、网约车司机等其他新就业形态劳动者的生活、工作中。如何更好地搭建有效的诉求和心声倾听、沟通、解决机制,逐渐建立起适应平台用工形式和劳动者就业特点的权益保障新机制,值得平台企业、政府部门、社会各方不断探索、合力推进。

接支付给家政员,而员工制是由家政企业与家政人员签订劳动合同,为其缴纳社会保险。

“实行员工制有助于明确家政公司、家政服务员和雇主之间的权利义务,维护三者的合法权益,推动家政行业健康有序发展。”该负责人表示,制定全省统一的建设规范,引导企业由中介制向员工制转变,是现实需要。

提供了统一的家政服务合同、劳动合同、服务协议书、家政服务员和用户资料登记表等,并对员工制家政服务企业的组织架构、人员要求、经营管理、劳动用工、信用管理、员工体检等提出明确要求。

《规范》规定家政企业应按月给家政服

本报讯(记者黄洪涛)11月23日,江苏省发布《员工制家政服务企业建设规范》,从劳动合同、服务协议、工资支付、社会保险、技能培训、从业体检等方面对员工制家政服务企业建设进行规范。

该《规范》由江苏省家庭服务业协调劳动关系三方委员会提出。江苏省总工会为此安排10万元专项经费予以支持。

据统计,江苏省家政服务人员近60万人,市场需求量超过100万人,技能型家政服务员缺口较大。针对全省家政服务行业从业人员状况,江苏省财贸轻纺工会和江苏省家庭服务业协会联合开展了专题调研。

调研结果显示,全省近九成家政服务企业采用中介制,近一成的家政企业实行员工制。实行员工制的企业中,采取全员单一劳动合同型的占比不到5%,其余95%采取员工制与非员工制混合、并行管理。由于家政行业用工方式多元、劳动关系复杂,劳动合同、服务协议、中介协议并存等问题广泛存在,一旦出现劳动纠纷,用工双方的权益往往难以得到保障。

江苏省总工会有关负责人介绍,目前,家政服务企业广泛采用的中介制,由中介公司为家政员和客户提供居间中介服务,与双方签订居间服务合同,家政员的劳动报酬,由用户直