簋街的后厨与街巷间,曾藏着商家、骑手、平台的三方难处

北京美食地标如何打破“三方困局”

本报记者 赖志凯 本报见习记者 沙剑青

阅读提示

“高峰期同时接40单,8个灶台连轴转也赶不上”“最怕商家说‘马上就好’,超时罚款可不是小数目”“超时投诉、餐损纠纷每天都要处理几十起”……胡大饭庄后厨里厨师长王师傅的汗水、店外骑手的焦灼等待、平台客服的无奈应对,是此前外卖行业“三方困局”的真实写照。

夜幕降临,北京市东城区簋街的霓虹准时点亮。这条全长1472米的美食地标上,130余家餐饮商户烟火升腾,麻辣鲜香的气息中,穿梭的外卖骑手成为街巷里最忙碌的身影。

曾经,这里的后厨与街巷间,藏着商家、骑手、平台的三方焦虑;如今,一场由政府牵头的协同治理实践,让这份城市烟火气里多了份安心与和谐。

从劳动者最迫切的需求出发

“高峰期同时接40单,8个灶台连轴转也赶不上”“最怕商家说‘马上就好’,超时罚款可不是小数目”“超时投诉、餐损纠纷每天都要处理几十起”……胡大饭庄后厨里厨师长王师傅的汗水、店外骑手的焦灼等待、平台客服的无奈应对,是此前外卖行业“三方困局”的真实写照。

“商家追效率、骑手赶时间、平台保服务,三方各有难处,却因信息壁垒无法有效沟通。”北京市东城区北新桥街道办事处副主任龙凤的判断,点出了矛盾的核心。

如何打破这道无形的“天堑”,让城市配送链条更顺畅、劳动者权益更有保障,成为基层治理的一道必答题。

破解困局,必先找准病根。去年4月以来,东城区人社局与北新桥街道携手发力,启动外卖行业“三方困局”破解专项行动,一场覆盖全链条的深度调研就此展开。

“要摸清真实情况,就得沉到一线去。”东城区人社局副局长付楠楠牵头设计了立体调研方案,自己更是戴上头盔、骑上电动车,跟着资深骑手穿梭在簋街的街巷里,亲身体验配送全流程。

“原本以为骑手最关心社保保障,没想到开口全是‘别罚我款’‘出餐能不能快一点’的现实诉求。”这场调研带来的认知落差,让调研组更加明确了工作方向——从劳动者最迫切的需求出发,破解实际难题。

从极端天气补贴政策到平均等餐时长,从集中取餐合理性到权益保障诉求,调研组的问卷涵盖配送全流程、权益保障、服务优化等多个板块。

最终,119份有效样本被精准梳理,13项骑手核心诉求、15项商家发展需求清晰呈现,“出餐慢导致骑手超时被罚”“餐损后责任认定扯皮”等核心痛点被逐一标记,为后续治理提供了扎实的第一手依据。

“骑商协商会”让各方诉求有处说

问题找准了,如何让各方坐到一起达成共识?2025年5月9日,北新桥街道组织的首场“骑商协商会”正式召开。为确保诉求充分表达,龙凤特意筛选了3名资深骑手,搭配胡大饭庄、花家怡园等不同类型商户代表,让“苦水”有处倒、意见有处提。

协商会上,骑手吐槽商家出餐慢、取餐混乱,商家抱怨爆单时骑手催促过激,气氛一度紧张。但在街道工作人员的引导下,双方逐渐换位思考,最终达成共识:商家设置外卖专用取餐区、精准预估出餐时间;骑手文明取餐、主动核单。一份《簋街商圈外卖行业和谐生态倡议书》的签订,让骑商矛盾有了初步化解的抓手。

“矛盾化解离不开平台支持,但平台对区域性协商起初存在顾虑。”东城区人社局工作人员介绍,此时“市—区—街”三级联动机制发挥了关键作用。北京市人社局提供政策指导、坚定平台信心;东城区精准定位“簋街问题是行业共性问题”,主动对接平台;北新桥街道持续收集骑手、商户的真实案例,搭建信息桥梁。多方合力下,人社部、北京市相关负责人莅临指导,东城区11个部门列席,京东、美团、淘宝闪购(原饿了么)三大平台代表首次与骑手、商户同坐一桌,开启真正意义上的三方共商模式。

“算法取优”被“算法取中”取代

这场三方协商,聚焦超时罚款、差评申诉等核心争议点,推动平台做出一系列务实承诺:依据商户历史出餐数据优化派单算法、缩短差评处理时效、试点智能出餐柜和优惠智能头盔,逐步取消超时扣款、推行激励机制。从“隔空喊话”到“同桌议事”,外卖行业生态里多了份同理心,簋街外卖治理正式迈入“共商共治”新阶段。

如今的簋街,变化随处可见。在花家怡园的外卖取餐区,美团试点的“智能出餐柜”整齐排列,店员将餐品放入后,重力感应装置自动向骑手发送出餐提醒。记者体验发现,骑手取餐流程顺畅高效,以往找餐混乱、拿错餐品的情况彻底消失。

平台派单算法也完成了“温情升级”。以往追求极致速度的“算法取优”,被更合理的“算法取中”取代,以平均送餐速度为基准规划配送时间,为骑手营造了更稳定的工作环境。更让骑手安心的是,美团、淘宝闪购分别取消了北京地区超时扣款政策,骑手们再也不用为几分钟延误提心吊胆。

劳动者权益保障也在持续加码。东城区人社局创新推出骑手早会“一刻钟微课堂”,人社干部用“骑手语言”讲解职业伤害保障政策;联合北京市第六医院心内科医生传授胸闷心悸“自救三步法”;联动街道卫生服务中心开展免费健康体检、建立健康档案,让暖心服务覆盖骑手工作生活全场景。

“‘簋街样本’的价值,在于探索出一条‘政府引导、平台负责、多方参与’的协同共治路径。”中央财经大学教授、北京市总工会副主席(兼)沈建峰表示,这条路径打破了各方信息壁垒,实现了资源优化配置,不仅让奔波在街巷的骑手感受到温暖关怀,更为新就业形态劳动者权益保障、城市基层治理创新提供了可借鉴的经验。

民声

让阅读成为触手可及的生活方式

吴丽蓉

《全民阅读促进条例》将于2月1日起施行,这让所有的爱读书的人倍感振奋。无数书友所享受的阅读时光、所依赖的公共资源,有了一部国家层面的行政法规来“撑腰”。

过去,我们常说“倡导全民阅读”,带着一些愿景的意味,其落实的深度与广度,很大程度上依赖于地方的重视与投入。而这次《条例》的出台,标志着一个根本性的转变——它将全民阅读从一项柔性的文化倡导,升级为一项需要系统性推进、有法规依据的刚性公共服务。

阅读的“可及性”将更强。《条例》要求,新建、改建和扩建居民住宅区配套建设的公共文化设施应当包括全民阅读设施,并鼓励在商场、医院、交通枢纽等公共场所设立阅读设施。这指向了一个令人期待的未来,阅读将成为一种融入日常、触手可及的生活方式。或许不久后,我们在社区散步、在银行排队时,就能更方便地邂逅一本好书。

“有书读”还不够,更重要的是“读好书”。在信息泛滥的今天,筛选与引导变得更加重要。《条例》抓住了这一关键问题,要求主管部门做好优秀出版物的推介工作,并对数字阅读内容加强引导和管理。未来的阅读推广,将不只是追求图书的数量,更会致力于提升阅读的质量与深度。无论是公共图书馆里的书目,还是学校给孩子们提供的书单,都会更加精心打磨,帮助我们直抵有价值的内容。

一个理想的书香社会,应能让所有求知者驰骋。《条例》专门要求为老年人提供适老阅读内容,在公共图书馆应设置少年儿童阅览区域,为阅读障碍者提供有声、大字、盲文、电子等无障碍格式版本的出版物,并重点扶持农村、边疆地区、欠发达地区的阅读资源。这传递出一个清晰的信号:建设书香社会,不让任何人掉队。每一个群体被看见、被关照,才是“全民”二字的真谛。

期盼《条例》的春风能吹拂到每一个角落。它或许会让社区图书馆的开放时间更贴心,会让乡村学校的图书角更丰盈,也会让书架上的书目更优质。当我们的阅读体验因法治的完善而变得更美好、更便捷、更深刻时,那便是“书香中国”最动人的图景。

在查干湖感受冬捕魅力

1月8日,在吉林省松原市,人们参加吉林·查干湖第24届冰雪渔猎文化旅游节开幕式(无人机照片)。

1月8日,吉林·查干湖第24届冰雪渔猎文化旅游节在捺钵广场拉开帷幕。查干湖之上,人工凿冰、马拉绞盘、冰下走网等渔猎技艺有序展开,引来各地游客。

查干湖冬捕已被认定为国家级非物质文化遗产,成为东北冰雪文化的重要标志。

新华社记者 颜麟蕴 摄

湛江海洋生态修复取得阶段性进展

红树林里,生态生计“牵手记”

本报记者 叶小钟
本报通讯员 王有祥 王佳宜 李田邦 杨浩

南海之滨的广东省湛江市金牛岛沿岸,白鹭翩跹,碧波荡漾,一片片红树林如翡翠绸带铺展,新生树苗在潮汐中摇曳,鱼虾欢跃其间,勾勒出一幅蓝绿交织的生态画卷。在这个美丽的地方,有29块大小不等的养殖塘。养殖塘旧貌换新颜,得益于由中交广航局设计建造的全国首个大规模红树林“种养耦合”生态修复项目——湛江海洋生态修复项目。

红树林不是只有一种树

2024年9月,由中交广航局设计建造的我国首个大规模红树林“种养耦合”生态修复项目——湛江海洋生态修复项目启动。“大家都知道,项目是好项目。”湛江金牛岛红树林党群服务中心负责人许裕生告诉《工人日报》记者。

不过,项目启动时,质疑声四起。“把鱼塘改种树,我们靠啥吃饭?”渔民们攥着渔网,跟项目团队道出担忧。

“砍塘护绿”的老路子行不通,必须找到生态和生计两手抓的新路径!项目经理王昊带着团队扎根海边,白天跟着渔民下塘记录水质、鱼虾习性;晚上查阅资料,研究不同品种红树林的生态作用。

“原来,红树林不是只有一种树,包括了白骨壤、桐花树等近10个品种,这些品种都能够在水边生长。”王昊调研发现,白骨壤、桐花树等红树植物的根系能净化水质、凋落物沉积分解后可转化为水产饵料,养殖塘的水体流动又能促进树苗生长。据此,他们提出“种养耦合”模式,保留部分鱼塘升级为生态养殖池塘,周边种上白骨壤、桐花树等红树林品种,为鱼虾提供生存“温床”;在红树林潮沟里养殖贻贝等贝类,其排泄物成了滋养红树林的“营养餐”;外围滩涂的红树林则化身“绿色长城”,抵御风浪、庇护鸟类,形成环环相扣的生态系统——让弹涂鱼、青蟹、对虾与白骨壤、红海榄、桐花树“美丽牵手”。

实打实的收益

2025年1月,项目副经理王玉生带队挨家挨户讲政策、算细账。可多数渔民仍心存疑虑:有的担心生态改造会压缩养殖空间,影响短期收益;有的顾虑微生物循环系统“不好用、不赚钱”,怕投入打了水漂;还有的对新技术缺乏了解,宁愿守着“老办法”求稳,一时间试点推进陷入僵局。

而隔壁村的养殖户王强,却在听完讲解后率先举起了手,他的决定并非一时冲动。一方面,过往损失的痛彻教训让他深知生态防护的重要性:去年台风来袭时,他家鱼塘因缺少红树林缓冲带,塘坝被冲垮、鱼虾大量流失,直接损失近10万元。“当时看着满塘的鱼虾被冲走,心里像刀割一样,要是早有红树林遮挡,损失肯定能少一半!”另一方面,传统养殖的瓶颈让他早已萌生转型念头:多年来,老鱼塘存在密度过高、水质恶化、病害频发等问题,不仅饵料消耗大,鱼虾成活率还不稳定,利润空间越来越窄。

试点建设期间,渔民们天天蹲在塘埂上“监工”。看到工人铺防渗膜、调试循环水设备,有人忍不住凑上去问:“这玩意儿真能省饵料?”王玉生一边演示操作,一边耐心解答。看着这些“新鲜设备”有条不紊地运转,渔民们逐渐打消疑虑。

3个月后,王强的养殖池迎来丰收。一筐筐对虾捞上来,过秤时电子秤的数字让围观渔民惊呼:“比去年多了一半!”实打实的收益让大伙彻底信服。村民也纷纷上门取经,原本反对的村民逐渐转变态度,主动申请加入生态改造行列。

实现生态与经济双赢

近日,《工人日报》记者来到了王强的养殖塘边。记者看到,一排排40公分高的红树林小树苗种植在了塘中央的一块一块的小岛上了,岛边流水环绕,岛上静谧祥和。

湛江海洋生态修复项目已经取得阶段性进展,其位于广东湛江麻章区金牛岛周边海域7个区块的红树林种植任务已全面完成,其余11个区块的种植工作正按计划有序推进。2025年5月,“种养耦合”模式在周边大面积推广,越来越多渔民主动加入。

王昊告诉记者,湛江麻章区湖光镇金牛岛红树林片区,地处我国红树林面积最大、分布最集中的广东湛江红树林国家级自然保护区东部,素有“海岸卫士、鸟类天堂、鱼虾粮仓”的盛誉。“种养耦合”生态修复项目总规划种植红树林546公顷,同步实施3.02千米海堤生态化改造,为湛江“红树林之城”建设筑牢根基。

“‘种养耦合’,即以红树林种植为核心、生态养殖为补充、系统循环为支撑,在红树林湿地周边划定生态养殖区域,选择弹涂鱼、青蟹、对虾等与红树林生态兼容的品种,形成‘林护渔、渔养林’的良性循环。”王昊说。在“种养耦合”的生态中,红树林为养殖生物提供天然栖息庇护所和充足饵料,净化养殖水体,减少病害发生;而养殖活动产生的有机废弃物经微生物分解后,为红树林生长提供天然肥料,同时通过合理调控养殖密度,避免生态过载,实现“一亩海域、双重收益”的生态经济双赢。

2025年全年重特大道路交通事故“零发生”

本报讯 (记者周倩)1月8日,记者从公安部获悉,2025年,全国一次死亡3人以上较大道路交通事故同比下降11%,未发生重特大道路交通事故,首次实现自1990年有统计记录以来全年重特大道路交通事故的“零发生”。

2025年,全国公安机关共立刑事案件数同比下降12.8%,再创本世纪以来新低,立治安案件数同比下降3.5%。其中,严重暴力犯罪、拐卖、传统“盗抢骗”案件分别同比下降4.7%、40.7%、21.2%。深化“净网”“护网”专项工作,依法严打侵犯公民个人信息、网络谣言、网络暴力、网络水军等突出违法犯罪和网络乱象,营造清朗网络空间;加强网络安全、数据安全、信息安全维护,筑牢国家网络安全屏障。

自2025年11月1日起,公安部在全国全面推行国产小客车新车上牌“一件事”、网上办理解除抵押登记等7项新措施,进一步便利群众购车上牌,提供更加优质高效的公安交管服务。两个多月以来,新措施共惠及50余万名群众,减少办事材料1000余万份,减少办事成本5000余万元。随着国产小客车新车上牌“一件事”全面推行,约有10.5万名车主通过“交管12123”APP一站办理新车上牌,30多家汽车企业实行“新车预查验”,目前已预查验新车超1000万辆,群众购车上牌程序进一步简化、时间进一步压缩,真正实现了足不出户网办登记上牌。网上办理解除抵押登记等6项公安交管“一网通办”服务新措施稳步运行,共惠及45.8万名群众,2000余辆机动车在网上转籍信息,30余万名驾驶人通过交管“12123”办理驾驶人考试业务。

幸福河湖打造高品质滨水空间

本报讯 (记者蒋菡)记者近日从水利部获悉,水利部发布2025年幸福河湖优秀案例名单,北京市亮马河等28条(个)河湖入选。2025年各地建成幸福河湖1700多条(个),累计建成幸福河湖5500多条(个),为人民群众打造了一大批亲近自然、畅享生活的高品质滨水空间,一幅幅河安湖晏、水清鱼跃、岸绿景美、宜居宜业、人水和谐的生态画卷在神州大地徐徐铺展。

“十四五”以来,各地以河湖长制为抓手,统筹水灾害、水资源、水生态、水环境、水文化和岸线保护,建成一大批群众可感可及、人水和谐共生的幸福河湖,探索形成一批成效显著、特色鲜明、可复制可推广的典型经验,为推动水利高质量发展、保障我国水安全提供了有力支撑。

近年来,水利部会同各地各有关部门全面推进幸福河湖建设。全国31个省份通过省级总河长令等方式部署建设任务,制定省级实施方案,明确2025年到2030年阶段性目标。水利部联合财政部支持地方实施122个幸福河湖建设项目,制定幸福河湖建设项目实施意见和负面清单指南,发布幸福河湖评价国家标准,为各地河湖保护治理提供了清晰可依的“幸福标尺”。

豫北地区交通增添一条动脉

本报讯 (记者刘静 通讯员周钰)近日,由中铁十五局集团参建的沿太行高速公路焦作至济源段实现全线通车,标志着豫北地区交通网络增添了一条关键动脉。

沿太行高速公路焦作至济源段是河南省高速公路“13445工程”的重要组成部分。其中丹河特大桥为全线控制性工程。该桥全长1.013公里,施工需同步上跨运输繁忙的太焦铁路干线、丹河入江水道及地方旅游主干道,技术复杂,安全风险高。面对56米超高墩身施工、跨铁路作业安全保障及复杂地质条件等系列难题,项目建设团队通过引入智能监控系统,搭建智慧工地“云盯控”平台,实现了对施工全过程的高效、动态管理。

该路段的通车,将显著改善区域交通条件。济源至焦作间的车程预计将缩短至40分钟左右,同时有效串联起云台山、五龙口等多个重要旅游景区,形成一条快速的旅游通道,为促进沿线文旅产业深度融合、服务乡村振兴战略、推动区域经济协同发展提供了有力的交通支撑。