

协同治理、情法兼顾,看柯桥如何—

# 为外卖小哥系牢“安全带”

自《浙江省电动自行车管理条例》于7月1日实施以来,骑电动自行车需佩戴头盔成了热门话题。但相较于不少普通市民,浙江绍兴柯桥区的千余名外卖员却都能做到规范佩戴头盔。在《条例》实施后的交通违法行大整治中,该区外卖员几乎没有被劝导整治的。

“这离不开柯桥交警的帮助。”美团、饿了么两个外卖平台的相关负责人表示,虽然公司一直要求外卖员佩戴头盔,但仍难免出现佩戴不规范甚至不戴的现象。后来柯桥交警部门不间断上门培训,才让这一安全意识深入外卖员的脑海。

据悉,为改善外卖员因“赶时间”屡屡忽视交通法规甚至引发交通事故的现象,去年5月,绍兴柯桥在全省创新推行了以“交警查平台罚”为核心的外卖送餐交通违法整治:一方面交警、美团、饿了么三方联手实施“最严执法”,让外卖员不敢“违”;另一方面通过常态化教育培训提高安全意识,让外卖员不愿“违”。

通过一系列情法兼顾、刚柔并济的举措,今年上半年,柯桥区涉外卖送餐交通违法同比下降了25%。“可以说效果很好,我们和浙江其他地市的交警部门对接时,大力推荐了柯桥的经验。”美团安全事务部浙江区负责人蒋新用表示。

## 1 严执法——违规三次 劝退封号

25岁的福建小伙汪诚,是美团外卖柯桥区轻纺城站的一名专送外卖员。当记者问他,是否因为抢时间而违反过交通规则,他笑着说:“以前还真有过。”

听说外卖员收入高,2018年汪诚辞职,加入外卖员队伍。可入职后却发现,钱并没有那么好赚,“我们没有底薪,全靠跑单拿提成。一天工作8小时,真正赚到钱也就中午、晚上那一两个小时的用餐高峰期。”为了抢抓“黄金时间”,也为了避免被顾客投诉,许多外卖小哥不惜违反规则来“争分夺秒”。

此外,不少外卖员安全意识淡薄,存在侥幸心理。“有时一个单子就在马路对面,或者在你刚骑过的地方,这时候你可能会想,横穿一下马路或逆行一段应该不会有问题。”外卖员小刘坦言。

行业监管缺位,也是造成外卖员骑行乱象的一个原因。“不是不想管,真的是心有余而力不足!”蒋新用告诉记者,美团一直通过强化培训、设置违法监督员等手段,试图减少外卖员的交通违法行为,但由于外卖员数量多、流动性大,这些举措很难见效。“我们在柯桥有450名外卖员,管理人员却只有那么几个,监管难度很大。”饿了么柯桥区负责人施华江也表示,类似的监管难题在游走于各大配送平台的众包外卖员(兼职外卖员)队伍中更加突出。

同样头疼的还有柯桥交警部门,因为几乎每天

都有涉外卖的交通事故发生,不少事故原因是外卖员交通违法。“问题不仅于此,在一些没有交警的路口,个别外卖员仗着交通协管员没有执法权态度强硬,拒不配合劝导。”该部门相关负责人表示。

想要改变这一现状,没点雷霆万钧的手段是不行了。去年5月,绍兴柯桥开始试点推行以“交警查平台罚”为核心的外卖送餐交通违法整治。交警、辅警、交通劝导员拍照记录外卖员违法行为及电动车车牌后,及时发到联动微信群,美团、饿了么第一时间做出相应处罚。

处罚标准为:专送外卖员违法,按累计违法次数予以警告、罚款50元至200元不等的处罚,违法3次以上直接劝退;众包外卖员违法,按累计违法次数予以警告、封号1天至3天不等的处罚,违法3次以上永久封号。对于劝退或永久封号的外卖员,美团和饿了么还实行信息互动,堵上了相应人员“换个平台接着干”的漏洞。

“现在可不敢违法了!你刚被交警查到,公司的处罚就来了。”汪诚说,“一次违法至少要罚50元,多送几单都赔不回来。”绍兴市公安局柯桥分局交通警察大队柯桥中队指导员陈永虎告诉记者,截至目前,柯桥区已有135个外卖员受到处罚,其中2个外卖员被永久封号。与此相对应的是,该区外卖员交通违法显著减少。



## 2 暖服务——交警贴心 骑手安心

“你们看,闯红灯多危险,千万不要有侥幸心理。”不久前,一堂生动的交通安全法制教育“云”课程在柯桥上演,民警陈少杰结合具体案例讲解了闯红灯、逆行、随意调头、开车接打电话等交通陋习带来的严重后果。而视频那一头,新入职的美团外卖小哥一边认真听,一边不住地点头:“这还真是要注意啊。”

“这次培训主要是为了纠正他们的一些错误观念,让他们带着足够的安全意识参加工作。”陈少杰说,不少刚入行的外卖员总觉得逆行和机动车道行驶不算什么大事,他们在老家也这么做。培训中交警会结合身边的实际案例告诉他们,这样做真的很危险,一旦引发交通事故往往得不偿失。

此前,柯桥一位外卖小哥雨天送餐不慎滑倒,打翻了顾客的餐品,因为害怕被顾客投诉,他选择逆行去餐厅换餐,结果遭遇了车祸。“最终的结果是,这位小哥不仅要承担巨大的损失,还要承受身体的痛楚。”陈少杰说,这样的案例让人痛心,却能击中外卖员的内心,帮助他们转变观念。

“处罚不是目的,也不是唯一的手段。”陈永虎告诉记者,想要杜绝外卖员交通违法行为,除了“最严执法”,还需要让他们意识到巨大的隐患,打心底里不愿意违法。为外卖员送上“安全大礼包”已成为柯桥交警的常态化服务,截至目前柯桥交警已走进外卖站点开展安全培训近百次。除了理论教育,交警还会定期邀请外卖小哥走上街道,一起参与劝导非机动车和行人的不文明行为,进一步增强他们的安全意识。

交警的主动服务让施华江很高兴:“他们是权威人士,宣教起来更有说服力,效果也更好。”汪诚也表示,交警的安全培训确实有了效果,同事们的思想观念有了明显变化。“以前是以单量论英雄,一闲下来,就是比谁跑得多。现在大家出门跑单,都会互相叮嘱注意交通安全,不要违反交通规则。”

更让人欣喜的是,频繁的交流让外卖小哥和交警的关系从“对立”变得融洽。柯桥区1200余名“美团小哥”自发组成“纺城义警美团骑手队”,在传递美食的同时,扮演起了治安巡逻员、信息传递员、平安宣传员的新角色。

## 3 强监督——全面规范 同除陋习

随着外卖行业的飞速发展,如何减少外卖员交通违法行为已成为全社会普遍关注的话题。有业内专家认为,由于外卖平台众多、外卖员队伍庞大,要想彻底杜绝这一情况,在交警和外卖平台的努力下,还需要建立一个具有权威性的行业协会,加强行业监督管理,根据各地实际出台条例全面、逻辑严谨、适用范围更大的行业规范。

在这一方面,绍兴已有经验。“为减少快递车辆交通违法行为,我们从2013年开始和邮政部门对接,制定全市域的快递行业交通管理制度,并于2017年出台了涵盖认证、记分、信用等多个环节的《绍兴市快递车辆信用管理制度》。”绍兴市公安局交通管理局局长邵凯平说。

根据《绍兴市快递车辆信用管理制度》规定,目前绍兴的快递员都持《绍兴快递配送证》上岗,并使用统一的运输车辆,采用类似机动车驾照分模式,一旦产生交通违法行为,快递员和所属快递企业都将被扣分。扣分达到一定数额,快递员将被取消上岗资格,快递企业的下年度运输车辆配额也将减少。

“这一模式要运用到外卖行业,还是需要进行一定的调整。”邵凯平表示,因为快递和外卖虽然都是第三方配送服务,但两者在行业监管、运作模式、发展现状等方面都存在不小的区别,比如外卖行业没有明确的主管部门。

在各方努力下,这些问题正在逐步解决中。2019年12月23日,公安部交通管理局就指导中国物流与采购联合会举办了即时配送(外卖)行业交通安全守法承诺活动。《浙江省电动自行车管理条例》已经省十三届人大常委会第二十一次会议审议通过,于7月1日起施行。

外卖小哥在方便群众生活方面发挥了很大的作用,尤其是在疫情期间和恶劣天气下,他们的作用更为突出。我们在新闻中,也经常可以看到外卖员或快递员在配送路上见义勇为、拾金不昧的好人好事。邵凯平呼吁,全社会都要关注这一群体,给予他们更多的理解和关爱,“比如在交通高峰和恶劣天气下,万一送餐慢了,希望顾客可以宽容对待,解除他们的担忧与顾虑,营造和谐的氛围。”

正所谓天有不测风云,常年奔波在路上,难免遇到交通事故。为此,施华江和合伙人还自费给站点外卖员购买了一份交通事故保险,用实际行动温暖外卖小哥的心。

“我们希望通过全社会的努力,帮助外卖小哥提升交通安全意识,成为大家心中那个‘可爱的人’。”邵凯平说。

浙江日报记者 苗丽娜 金燕翔



“市里把我们村列入‘提级监督’试点,就好比给我们装了一个预防违规违纪的‘监控探头’。”7月8日,寿光市洛城街道六股路村党支部书记韩守国说。

据了解,2019年寿光市查处的群众身边腐败和作风问题中,基层党组织书记违规违纪问题不在少数。为加强对这部分村里“当家人”的监督,今年5月,寿光市纪委监委在全市7个镇街选取20个集体“三资”达到一定规模的村,从政治建设、组织建设、作风建设、纪律建设和营商环境5个方面,对这部分村党支部书记开展“提级监督”。

“纳入提级监督的村,多是城中村或改造村。我们统筹市镇村三级力量共同开展监督,有力有效预防了问题发生。”寿光市纪委副书记、市监委副主任洪景光说。

为明确村干部权力清单,寿光市纪委监委督促农业农村局、民政局等部门,全面梳理了村集体“三资”管理、征地拆迁、惠农政策等领域事关群众利益的事项,编制了小微权力运行“正面清单”。同时,寿光市纪委监委参照《中国共产党纪律处分条例》“六大纪律”,建立“负面清单”,为干部履责划清了“底线”和“红线”。“正负清单”等措施的运用,给这部分党组织书记手里的权力上了一把锁”,保证了小微权力始终用在服务上、处在监管下。”寿光市纪委监委二级调研员牟中元说。

寿光市纪委监委还探索搭建“小微权力”智能化监督平台,为提级监督的村量身定制专属监督二维码。群众通过扫码可直观了解小微权力具体内容,还能对村干部工作作风、履职尽责方面存在的问题一键举报,实现村级小微权力“码上监督”。

“扫码举报配合改造升级后的‘阳光三农’综合信息管理监督系统,把监督的‘报警器’交到了村民手里,用‘大数据’手段实现了在线、动态、精准监督,让村级小微权力运行可视、可控、可查、可纠。”寿光市纪委副书记、市监委副主任桑春晖说。

同时,寿光市纪委监委突出用好“闭环式”警示教育、“两书一单”等创新机制,“我们结合‘提级监督’,把‘闭环式’警示教育又延伸到村级,通过开展送戏下乡廉政巡演、旁听职务犯罪庭审等教育活动,让他们在潜移默化中受到熏陶,从思想上打消违纪的念头。”寿光市纪委监委宣传部部长杨超说,“找准警示教育与村级监督的结合点,形成经验后,将在全市范围内推广。”

寿光市纪委监委还在对口联系的各监督室建立了“提级监督”工作台账,对发现的突出问题深入分析研判,提出针对性意见建议,并运用纪检监察建议书和廉情抄告单等形式,督促有关单位加强管理、完善制度、堵塞漏洞。

大众日报记者 杨国胜 石如宽

# 经营正好转 帮扶不能停

街边的早点摊、奶茶店……这些与我们日常生活息息相关的个体商户,因为新冠肺炎疫情暴发,今年以来遭受了前所未有的经营压力:消费需求不足,复工复产困难,房租人工成本高企,现金流吃紧等。

近日,习近平总书记主持召开企业家座谈会并发表重要讲话,强调要“高度重视支持个体工商户发展”“要积极帮助个体工商户解决租金、税费、社保、融资等方面难题,提供更直接更有效的政策帮扶”。那么,当前个体工商户还面临哪些困难?怎样才能渡过难关?

## 房租压力急需缓解

“最大的压力就是房租,一个月8000元,占到了收入的绝大部分。”醉初花艺花店店主杨爽告诉记者,去年4月份,她在北京市西城区陶然亭路租下一店面卖鲜花,以往生意还不错,遇到旺季一个月纯利润能过万元。杨爽计划着,再经营两三年,也许就能攒点钱换个更大的门面。

但一场疫情打乱了杨爽稳扎稳打的节奏。“春节本来是一年中最赚钱的时候,结果因为疫情直接关门歇业,只能眼看着准备好的鲜花一朵朵凋谢。”两个月后,重新开业的杨爽发现,人流量大不如前,“以前一天能接待十几位顾客,现在也就两三位顾客,除了5月份有点微利,其他时候都在亏钱。”最让杨爽头疼的还是房租,“无论店里是亏还是赚,每个月8000元房租是硬支出,如果生意再不好转,真的很难坚持下去。”

记者采访发现,“房租”是个体工商户提及最多的难题。

湖南长沙市岳麓区一家琴行老板娘李燕告诉记者,她的店铺每个月租金要1万元,2月份房东减了5000元租金,其他时间房租照付。“疫情期间,为了维持运转,我们全员降薪,但房租是逃不了的成本。”

虽然今年以来一些地方和相关部门出台了多项政策措施,鼓励各地结合实际减免个体工商户房租。但李燕认为,对于普通出租人来说,这只是个建议,并不具备强制性。“房租免或者不免很大程度上还是要看房东个人意愿,有些房东也面临着房贷、车贷等家庭生活开支问题,不给我们减免房租,其实也能理解。”

对此,有专家建议,地方政府可采用减免房产税、土地使用税等间接补贴方式,鼓励私人业主减免房租,进而减轻个体商户的承租压力。

## 消费需求有待拉动

回忆起疫情暴发初期,广东深圳市宝安区甲子常德土钵菜餐厅老板孙志仍然心有余悸,2月份整整一个月不能营业,店面租金、员工工资、员工宿舍房租等成本一个月就要11万元,压得他喘不过气来。

“现在生意正在好转,这个月来店里吃饭的顾客明显增多了。”孙志发现,虽然深圳疫情防控等级早已降级,但客流量却始终未恢复如初。“以前店里的顾客大部分是周边一些工厂的员工,现在很多工厂还没完全复工复产,加上娱乐场所也没开放,客流量大大减少。”孙志说。

与孙志一样,经济社会复工复产情况直接关系着诸多个体工商户的生存。北京人李莹辉几年前开设了个人摄影工作室,平时主要拍摄各种发布会、大型赛事活动,月收入有一两万元。“今年很多赛事取消,一些发布会改在了线上,只能给别人拍证件照维持生计,一个月勉强能赚一两千元。”李莹辉感慨,国家进一步推动复工复产、拉动市场需求,自己的工作室才能“死里逃生”。

记者了解到,“房租”是个体工商户选择以自救寻求突围。

有的个体工商户采取暂时关停线下门店及加强线上服务等方式,“虽然现在客流量在慢慢恢复,但我们还是准备把现有门店转让,寻找好位置重新开始。”湖南省邵阳县袁希法龙服装店店主曾思思说,疫情



7月30日,重庆市武隆区仙女山国家级旅游度假区内,前来游玩的游客在民宿小院里休闲娱乐  
新华社记者 刘潺 摄

让大家习惯了网上购物,这个消费习惯一旦养成,对实体店的影响很大。为此,曾思思也学着在朋友圈打折扣促销信息,吸引新老顾客。“但这不是长久之计,服装行业的玩法变了,我们也得跟着变,未来打算铺设线上渠道,加强线上经营,线上线下相结合。”

有的个体工商户采取拓展新业务、转向新领域等方式突破困境。“这几年自媒体、手机摄影对传统摄影行业冲击很大,我们这行去年就出现了下行苗头,只不过疫情又添了一把火。”李莹辉说,他在继续经营个人摄影工作室之余,也开始转型做自媒体,拍摄Vlog视频“吸粉”,希望做大视频号,以流量换取收入。“疫情其实也为个体工商户推进数字化转型、开展线上商业模式提供了机会。”中南财经政法大学数字经济研究院执行院长、教授盘和林认为,个体工商户要展开自救,还要扩宽融资渠道,做好现金储备,以应对潜在危机。”经济日报记者 李华林

寿光在二十个村试点“提级监督”  
正负清单为村级小微权力“上锁”