

多地外卖柜面向骑手收取服务费引争议

受访学者表示,应区分具体场景,细化外卖柜的使用和收费标准

《工人日报》陈丹丹

“本月24日起,北京市的部分外卖柜,存放配送订单需支付服务费每单0.45元……”外卖骑手张某斌清晰地记得,那是7月中旬的一天,正在用餐高峰期送单的他,突然在派单软件上收到了这则通知,“当时骑着车子,心里直发慌,一个月又得少收入几百元。”

“最开始外卖柜是不收费的,后来叫我们骑手自己掏钱。”老家河南周口的张某斌在北京做骑手已有5年。记者调查发现,近期,深圳、上海、北京等全国多地的外卖柜开始向外卖骑手收取服务费,不同于几年前的“免费使用”和去年的“试点收费”,此次外卖柜收费范围更为普遍,覆盖多个城市及外卖平台,呈现出“由点到面”的趋势。

外卖柜给骑手和顾客带来了哪些改变?这笔服务费到底该不该收?由骑手承担费用是否合理?如何在平衡各方利益的同时,促进外卖柜的合理使用与长远发展?记者对此进行了采访。

外卖柜使用率有差异

外卖柜是近年来为解决外卖配送“最后100米”难题而推广的“智能取餐柜”,被广泛应用于写字楼、公寓、医院、高校等封闭性较高、送餐环境复杂的场景。每个外卖柜配有数十个可扫码的柜格,外卖骑手扫码解锁柜格存放外卖,再由顾客输入验证码取餐。

近日,记者走访北京市朝阳区望京街的某写字楼一层,门禁刷卡口旁设有一处42个柜格的外卖柜。据记者现场统计,在12时—13时的一小时内,共有100多单外卖被存取于外卖柜,仅有7单是由顾客直接从外卖员手中取餐。“一到中午柜子就塞满了,有时候还放不下。”该写字楼的物业工作人员说。

“好多单子都是送到同一个地方,有柜子的话能同时送达,也不耽误跑下一单。”外卖骑手杨师傅说,“大楼中午电梯不够用,只让坐货梯,一趟七八分钟都下不来,每回都超时扣钱,还不如花点钱存柜子。”

“放外卖柜很安全,起码不会丢。”在该写字楼上班的刘女士表示,外卖柜带来了一定便利,“有急事或者开会时,能晚会儿下来取。”

但是,也有部分外卖柜的周转率并不高。在位于北京市通州区的某公寓大厅内,记者看到,只有零星几单外卖存放在柜子中,多数餐品被放置于旁边的地面。

“咋会舍得放,一单才赚2.5元,一个

柜子收0.5元!”来此送奶茶的外卖骑手王师傅摇了摇头,“小公寓单子少,我们很多人都不放柜子。”

谁该为服务费买单

一笔又一笔的服务费,对于外卖骑手意味着什么?

“一单按0.45元算,我8月差不多给柜子交了300多元。”外卖柜开始收费后,张某斌一个月少挣的钱约等于他近一周的房租。

不同于全职担任专送骑手的张某斌,28岁的小凯曾是一名兼职众包骑手,平日在餐馆当服务员,空闲时会“抢几笔好单子”。在得知北京的外卖柜开始收费后,小凯犹豫再三,最终放弃了这份兼职。

“一单配送费3元,外卖柜收0.45元,租电动车电池1天10元,车坏了还要修,跑几个单最后倒贴钱。”小凯无奈地说。

记者了解到,不同城市、平台的外卖柜收费标准略有浮动,骑手存放1单的价格总体在0.3元—0.6元之间。此外,有外卖平台推出了服务费积分和月卡制度,骑手可以充值、预存外卖柜服务费,“积分抵扣会便宜点儿,但并不多。”张某斌说。

值得注意的是,在外卖柜服务费高低之外,引起争议的另一焦点在于——谁该为此买单?

“为啥给平台打工,还要给平台交钱?”张某斌作为专送骑手,与平台签订了协议并接受集中培训,在他看来,使用外卖柜应该免费或者由平台承担费用。而一位众包

骑手则认为,“有柜子能多送几单,多跑跑也就回本了。”

某平台的外卖柜客服向记者介绍,外卖柜投放后平台方需要支付场地费、维修费、电费等多项费用,“外卖柜还没有大面积投放广告,很多都是跟第三方运营商合作推广的,不收费怎么维持下去?”

而对于这笔费用该由谁承担,顾客也有自己的看法。“我已经付了配送费,柜子的钱不该我交。”家住北京市昌平区的一位消费者表示,“小哥有时候不打招呼就把饭放在了柜子里,我还要花时间下楼取。”

“有很多顾客根本不知道柜子要收钱。”外卖骑手张师傅告诉记者,他常常会通过私信告知顾客外卖柜向骑手收费,“有的顾客会直接让我把餐放在旁边,也有的还让放柜子里。”

亟须分场景细化收费标准

“外卖柜应该向谁收费,需要从权利义务配置层面进行考量。”辽宁大学法学院教授王素芬告诉记者,目前,外卖柜的普遍收费逻辑为“谁使用谁付费”“谁获益谁付费”,但这种收费方式较为粗放,应区分具体场景,细化外卖柜的使用和收费标准。

王素芬认为,“智能外卖柜商业模式运营至少涉及四方利益主体——订餐顾客、外卖员、用工主体(外卖平台或第三方合作企业)与外卖柜运营商。”其中,外卖员与用工主体的关系认定,对配置各方权利义务起到关键作用。



“在劳动关系成立的前提下,对于专送骑手,因工作原因所产生的必要支出费用,如顾客主动指定外卖柜作为收餐点所产生的服务费用,应由用工主体承担。”王素芬建议,在尊重消费者知情权与选择权的基础上,主动选择使用外卖柜的专送骑手和众包骑手,可以通过让渡经济收益,承担部分相关费用,以获取使用外卖柜带来的时间和精力上的便利。

此外,“平台因为外卖员的配送服务行为而获益是不能否认的,应在整体上基于其获益比例,承担一部分外卖柜使用费用。”王素芬说。

对于部分骑手提到的“外卖柜由平台承担全部费用”的措施,有受访专家指出,取消费用短期内可能缓解骑手的抵触情绪,但从长远来看则无法保障其服务的可持续供给。“最终可能会有越来越多的外卖不再入户配送,造成外卖行业顾客认同度的降低,这样必然影响到整体平台业务的发展,导致骑手整体就业机会的减少。”王素芬说。

“如果骑手都用外卖柜存餐,每一单的送餐时间减少,平台算法会不会因此缩短平均派送时间?”面对记者的提问,张某斌说,自己和其他骑手大多“不太清楚什么是算法,但需要靠跑单赚钱”。

61.8%电诈受害者是“80后”“90后” 年轻人为何频陷电信诈骗?

《半月谈》宋立崑 李劲峰

中老年人才容易遭受电信诈骗?每天离不开网络的年轻人分辨和防范电信诈骗能力更强?事实可能并非如此。湖北省公安厅调查显示,“80后”“90后”年轻人已成为电信诈骗最大受害群体。

年轻人频陷电信诈骗

湖北省仙桃市27岁的管先生在家刷手机时,发现了一条同城“网络约会”消息,遂通过链接下载了一款“网络约会”软件。注册登录后,“接待员”先是要求管先生用账号积分打赏,并承诺返还佣金,后借口管先生“操作失误”,告诉他必须购买一样标价万余元的商品后才能提现。

待管先生购买商品后,又回到“操作失误”的循环。直到管先生意识到自己被骗,他已用各种形式向骗子转账8万多元。

湖北省公安厅调查数据显示,今年1

至7月,湖北各级公安机关受理的电信诈骗案件中,“90后”受骗者占比29.5%、“80后”占比32.3%,两者相加占比高达61.8%,成为电信诈骗最大受害群体。

主要有三个原因

受访民警告诉记者,“80后”“90后”群体大部分受过良好教育,接触网络时间较早,信息获取渠道丰富,对电信诈骗手法有一定了解。但在面对精心设计、不断迭代升级的网络骗局时,仍缺乏足够的警惕和辨别能力。

——部分年轻人希望快速赚钱导致受骗。“近年来,刷单返利、虚假理财类诈骗占比明显上升,许多受害者都是年轻人。”湖北省公安厅反诈中心民警李堃说。发现受骗后,部分年轻受害者低估犯罪分子并抱有侥幸心理,认为自己能够返本抽身,结果大概率越陷越深。

——个人信息泄露被不法分子针对性

利用。民警告诉记者,年轻人上网频繁,在手机、电脑等电子产品上留下了大量上网浏览记录、通话记录等使用痕迹,一旦感染木马病毒,不法分子就能窃取使用者手机内的个人信息。电诈分子根据个人信息设计有针对性的话术剧本,更容易击破受害者的心理防线。

孝感市公安局新型犯罪侦查支队民警王文波说,在警方近期侦破的一个案件中,电诈犯罪嫌疑人通过解读个人信息推断出受害者收养了一个孩子,遂有针对性地设计出冒充公安部门的电诈话术,“开口就称受害者收养手续不全,涉嫌人口买卖,一下子就让人唬住了”。

——频繁更新换代的诈骗手法更具迷惑性。反诈民警分析发现,随着全民反诈意识增强,电诈分子编写诈骗话术的能力也在升级,仅“裸聊诈骗”,警方就发现了至少7种诈骗技法。“近年来,电诈犯罪呈现标准化、系统化、流程化的新趋势,对年轻群体的诱惑性、迷惑性更强。”王文波说。

守好心理与信息“两道防线”

“许多受害者都有贪图小便宜的心理,有人面对利益诱惑虽然心存疑虑,但会自发说服自己。”湖北省枝江市公安局反诈中心民警周涛说,年轻群体正处于物质、精神需求高速增长期,面对诱惑时,一定要坚信天上不会掉馅饼。

民警告诉记者,除了建立心理防线,保护好个人信息同样重要。现阶段,诈骗分子往往通过建立虚假网站、生成虚假链接等形式来“钓鱼”,其中不少都披着网络赌博、网络约会等外衣。不法分子在网站中植入木马病毒,只要受害者注册登录甚至简单浏览,病毒就能植入电子设备窃取个人信息。

受访民警表示,面对层出不穷的诈骗形式,公安机关也在全力升级应对手段。“80后”“90后”需避免过于自信、疏于防范,遇到陌生人提出的网上转账、刷单返利等情况时多个心眼。