

跑腿配送遇赔偿纠纷,骑手该负全责吗?

专家建议,应合理设计合同条款,引入保险机制,构建骑手权益与风险防控的双重保障体系

阅读提示

运送过程中物品受损,跑腿骑手是否该负全责?与快递长距离运输不同,跑腿订单购买保价服务的情况比较少。当运送途中出现问题时,骑手、平台、顾客三方责任划分存在争议,交易纠纷如何妥善处理仍有待厘清。

注意到相关的投诉。一位骑手表示,由于自己的电动车轮胎损坏,加之取货地点和送货地点距离较远,与顾客沟通转单未果后,却在取货时发现订单已被取消并遭到顾客投诉,该骑手因此被罚款200元。还有骑手表示,自己在订单品类偏好中未勾选蛋糕选项,却依然能接到送蛋糕的订单,不得不继续配送。

“我曾经接到过一个订单,到达取货点后顾客还没有把物品准备好,前前后后等了30多分钟。”北京骑手杨先生表示,碰到这种情况很无奈,等待时间过长则会影响自己的单量和收入。

物品损坏责任难划分

“像蛋糕、鲜花等不易保存的物品,运送过程中再小心也难确保万无一失,风险和收益并不对等。”2024年7月,史先生曾送过一个蛋糕,尽管已十分小心,蛋糕送达后还是发生了磕碰。“出现物品损坏情况,通常有两种解决方式,或是骑手向顾客直接赔偿,或是顾客向平台申请售后,平台再向骑手扣钱。我们一般会衡量哪种损失更小,但无论哪种情况,配送费也远不及赔偿费。”史先生说。

记者了解到,在黑猫投诉平台上,多位跑腿骑手反映,配送完成后消费者物品损坏,往往由骑手来赔偿损失。有骑手表示:“我是在

包装完整的情况下正常运送,但我证明不了汤水洒出跟我没有关系。”还有骑手表示:“既然用户没有选择保价,为何却扣我账户里的钱全款赔偿用户?”

那么,跑腿骑手送货时物品出现损坏,该由骑手承担损失吗?责任该如何划分?

上海市海华永泰律师事务所律师孙宇昊表示,当货物在运输途中发生损坏时,责任的划分通常依据民法典第八百三十二条来确定,即“承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任。但是,承运人证明货物的毁损、灭失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的,不承担赔偿责任。”

“基于该条款的规定,如果骑手在运输过程中违反了约定的操作标准或法律规定,如粗暴搬运、未按规范操作、擅自转委托他人运输等导致货物损坏的,骑手则需要承担赔偿责任。”孙宇昊表示,但同时该条款还规定了骑手的法定免责事由,因此,当满足法律规定的免责情况时,货物即便出现损坏或丢失的,骑手也无须承担赔偿责任。

在中国劳动关系学院法学院学术委员会主任沈建峰看来,当前裁判实践中,需要劳动者赔偿的情形,往往以劳动者存在故意或重大过失为前提,应考虑劳动者的责任承担能力等作出必要的调整,最终确定赔偿数额。

算法规则需进一步优化

为何跑腿骑手频遭纠纷?沈建峰认为,平台在制定算法等管理规则的过程中,没有充分听取和尊重劳动者的意见,将一些不合理的风险转嫁给了劳动者。同时,一些消费者对价低服务好的过高期待,产生过多诉求,也是导致该类争议高发的原因。

沈建峰建议,平台企业应合理设计合同条款,督促承运人采取必要的保价等措施,总体上合理配置承运人和委托人之间的权利和义务,同时,平台企业还应当引入保险机制,以此分散劳动者履职过程中的损害。“在此基础上,应引入劳动者的责任限额规则,不论是平台作为承运人,还是加盟商作为承运人,在配送员作为上述企业的工作人员履职过程中带来的损害,应由平台或者加盟商向消费者承担责任。”沈建峰表示。

“建议骑手在接单时明确询问货物的性质和属性等,及时拍摄物品及包装状态,在交付时要求收件人签字确认,并留存视频或照片证据。”孙宇昊表示,为有效避免争议情况的发生,应构建骑手权益与风险防控的双重保障体系,形成“事前留痕+协议约束+保险兜底+平台担责”的体系化合规路径。“有能力的平台应当为骑手购买商业保险,这可以有效避免巨额理赔所带来的矛盾升级。平台也可在与用户的服务协议中进一步明确责任范围、赔偿上限及毁损、灭失的责任条款,避免模糊表述。”孙宇昊说。

此外,孙宇昊还建议,应当积极推动平台责任、骑手权益及消费者保障的协同治理,通过法律完善、制度优化及行业自律,平衡三方权益,以此促进跑腿配送行业的健康发展。



暖心义诊进工地

近日,中建三局武黄改扩建项目部联合湖北省鄂州市中医院,以“践行雷锋精神 关爱农民工健康”为主题,开展学雷锋义诊慰问活动,为一线建设者送上健康关怀。医护人员在项目部会议室开展一对一诊疗服务,为工友们进行血压、血糖检测,并提供火龙罐综合灸、铜砭刮痧、耳穴压豆、温通罐、DMS(深度肌肉刺激仪)等中医特色诊疗服务。

本报记者 张琳 本报通讯员 夏梦晗 摄

服务动态

重庆降低公租房申请“门槛”

本报讯(记者黄任强)近日,重庆市公共租赁住房管理局发布《关于调整公租房申请收入准入标准的通告》,提高公租房申请收入准入标准,降低了申请“门槛”,扩大了公租房的保障面,让更多住房困难家庭有机会“花小钱住好房”。

据统计,2024年,重庆市城镇居民人均可支配收入已从2023年的47435元增长至49778元。按此计算,调整后公租房收入准入标准为(折算到月):3人及以上申请家庭人均月收入不高于4148元;2人申请家庭人均月收入不高于4563元;单身人士申请月收入不高于4978元。

重庆市公共租赁住房管理局相关负责人表示,新规实施后,公租房收入标准提高,门槛降低,保障覆盖面进一步扩大,将更多中低收入住房困难家庭纳入住房保障范围。“以前刚好卡在收入门槛进不来的申请家庭,现在也可以申请了。比如,人均月收入为4100元的三口之家,按照之前月收入不高于3953元的收入规定标准,不符合申请条件,现在收入标准调整后,就符合申请条件。”该负责人说,此前,重庆已在全国率先打破公租房户籍申请限制,明确农业转移人口与本地城镇户籍人口享有同等的公租房申请资格。公租房新规的实施,让更多在城市中奋斗的人们能够感受到归属感。

据悉,符合住房、工作、收入规定条件的申请人可以通过网上提交申请(电脑登录政府政务服务平台“渝快办”),也可以到重庆中心城区任一公租房申请点提交申请。

辽宁细化39项服务关爱保护流动儿童

本报讯(记者刘旭)完善落实教育保障政策、卫生医疗保障措施,健全基本生活保障制度等公共服务措施;加强提升家庭教育指导服务,提供心理健康关爱服务、精神文化生活服务,做好城市融入服务等关爱服务保障……近日,辽宁省民政厅等21个部门联合印发《辽宁省加强流动儿童关爱保护行动方案》,完善保障措施,加强关爱服务。同时,以清单的形式,细化明确包括流动儿童、留守儿童和困境儿童在内的相关儿童群体的39项关爱服务内容,确保流动儿童、留守儿童等群体的权益得到有效保障。

据了解,辽宁将随父母或其他监护人双方或一方离开户籍地,跨区域异地居住或生活6个月以上、不满16周岁的未成年人都纳入此次流动儿童监测摸排范围。对监测摸排发现存在家庭生活困难、自身残疾、监护缺失、流浪、心理和行为异常的流动儿童,以及主动提出救助帮扶需求的跨乡镇(街道)的流动儿童,按照“一人一档”要求建立信息台账,细化关爱保护措施,建立健全常态化帮扶机制。

聚焦完善公共服务措施,辽宁将落实教育保障政策,促进流动儿童就近在普惠性幼儿园入园;加大公办学校学位供给力度,保障其平等接受义务教育的权利;落实好进城务工人员随迁子女在当地参加中高考政策。此外,辽宁明确要提升家庭教育指导服务,为有需求的流动儿童分类提供心理健康教育等服务,不断优化稳岗就业政策措施,有针对性地流动儿童父母提供政策咨询、职业介绍、职业培训、创业指导等服务。

西宁16条措施全链条治理欠薪

本报讯(记者邢生祥)近日,青海省西宁市制定出台《西宁市常态化治理欠薪问题若干措施》,从源头治理、过程监管、处置清偿和依法惩戒等方面出台16条措施,着力构建治理欠薪全链条防控体系,打通欠薪治理的“最初一公里”到“最后一公里”,推动治理欠薪工作由“集中攻坚”向“常态长效”迈进。

据悉,西宁围绕治理欠薪重点领域,突出源头治理、过程监管、处置清偿、依法惩戒等4个重点环节,全面压实属地责任、行业监管责任、用人单位主体责任,推动形成横向协同、纵向贯通、高位推进、齐抓共管的治理欠薪常态化、全链条防控体系,着力化解各类劳资纠纷矛盾,不断提升欠薪治理效能。

同时,西宁进一步细化加强项目建设资金安排监管、完善项目合同签订、落实工程款担保制度、差异化缴存工资保证金、及时拨付人工费用、全面落实工资支付保障制度等措施,强化信息监管平台预警监控,健全欠薪发现反馈处置机制,加大清偿力度预防欠薪风险,严肃查处涉薪违法行为,防止因项目资金不到位、劳动用工不规范、人工费用拨付不及时等源头性问题导致的欠薪。

此外,西宁充分释放实名制、工资专户、总包代发、工资保证金等制度的效能作用,通过平台监控和日常监管,确保工资及时足额支付到位,快速高效发现处置欠薪问题,及时清偿欠薪,维护劳动者合法权益。通过压实责任、信用评价、刑事追责、治安处罚等措施,严肃惩戒欠薪或非法讨薪行为及责任人,达到“惩一处、震慑一片、教育一方”的效果。

2024年度“广西工匠”揭晓

本报讯(记者鹿慧敏)匠心闪耀,薪火相传。近日,由广西壮族自治区总工会、自治区工业和信息化厅、自治区科学技术厅、自治区人力资源和社会保障厅主办的2024年“广西工匠”年度人物发布活动在南宁举行,现场揭晓40名“广西工匠”。

据悉,2024年,经过基层推荐、有关部门审核、专家评审、社会公示等程序,全区选树了40名“广西工匠”年度人物,涵盖制造业、建筑业、电力、交通运输、快递、手工、医疗等多个行业多个工种。活动现场,“广西工匠”们轮流登上舞台,现场展示绝活绝技和创新成果。来自广西汽车集团有限公司的青年工匠谢评周,将气球当“钻台”,手持每分钟800转的电钻,在薄薄的A4纸上精准钻孔而不损气球分毫。他的拿手绝活是手工画线钻孔,孔的位置误差可控制在0.02毫米,并能将触觉零件的平面精度控制在0.002毫米,相当于一根头发丝的1/40。

据悉,广西壮族自治区总工会扎实推进产业工人队伍建设改革走深走实,构建“阔人口、拔尖子、树标杆、作贡献”等一体化工匠和技能人才培养机制,走出一条具有广西特色的产业工人队伍建设改革之路。截至目前,全区共选树命名235名“广西工匠”,推动工匠精神在八桂薪火相传,激发各领域各战线的工人阶级和广大劳动群众在推动重大战略、重大工程、重大项目和重点产业中攻坚克难,拼搏奉献,争创一流,持续唱响“咱们工人有力量”的时代强音。



渔网厂转型焕新生

3月12日,在位于湖南沅江高新区的湖南星海运动用品有限公司,工人在制作球网。

近年来,随着洞庭湖和长江渔业资源保护日益受到重视,越来越多的渔民转产转业。沅江市一家有着近50年历史、专门生产渔网的老牌企业——湖南鑫海股份有限公司,为转型升级拓展市场成立了子公司星海运动,开始各类球网生产。2024年,星海运动的年销售额超过1.2亿元。

新华社记者 陈思汗 摄

有困难到驿站找专家、要就业上驿站学本领……

“小驿站”成了乡土人才培养的“大基地”

本报记者 赵思远

“有困难到驿站找专家,要就业上驿站学本领,想合作去驿站搞点子。”近年来,广东各地乡村振兴人才驿站“火”了起来。小小的驿站,已经成为解决乡镇企业、农户急难愁盼的攻关站,帮助乡镇青年练技能、找工作的中转站,以人才智慧赋能千行百业的交流站。

“人才咖啡”引入入仓

坐落于广东省潮州市湘桥区的“郡城义仓”文化创意中心,改建自古代粮仓,古城风貌颇具特色,是广受欢迎的打卡地。2022年6月,湘桥区乡村振兴人才驿站在这里成立,这个古时储粮的地方如今多了个新功能——储才。

要种下梧桐树,方能引凤来栖。如何让广大人才爱上潮州,在这里持续发挥价值呢?湘桥区乡村振兴人才驿站融合当地古城特色和现代潮流文化,打造了全省首家创意“人才咖啡”。驿站融中华传统文化传播、工艺美术作品展示、休闲文旅于一体,让来访交流的专家人才沉浸在千年古街的文化古韵和世界美食之都的“烟火气”中,体验一杯“潮咖啡”的“智汇”生活。

依才建档按需“上菜”

围绕打造县域优势特色产业群和镇域产业发展集聚区,粤东、粤西、粤北和肇庆市的乡村振兴人才驿站主动采集产业需求,靶向对接高校、科研院所等各类资源,积极推荐引进产业发展急需紧缺人才,组织开展专家服务基层活动,推动人才与企业、农户对接,通过项目合作、技术指导、学术交流、技术入股等多种方式,为基层柔性引进产业领军人才和创新创业人才。近3年来,平均每年为基层柔性引才超6000人次,促成各地签约合作项目超600项。

湘桥区的重点企业广东凯普生物科技股

份有限公司便是受益者。2024年7月,9名来自化工、基础医学、教育研究等多个专业领域的清华大学博士来到公司,针对“磁珠试剂生产过程操作优化”等项目展开攻关。“通过一系列试验攻关,他们帮助我们建立了自动化生产线的基础,不仅减少了人工成本,还使生产效率大幅提升。”公司负责人说。

湘桥区乡村振兴人才驿站立足实际,广泛征集专家人才信息,分类建立高层次人才信息库与乡土人才信息库。同时,着眼团结凝聚乡土人才,成立湘桥区乡土人才协会,为676名区级乡土人才颁证,涵盖潮菜师傅、乡村工匠、民间艺人、电商达人等10大类型,开展形式多样的人才活动,为湘桥区乡土人才搭建交流平台。

跨城联动协同育才

2024年1月,借助深圳福田区驻湘桥帮扶工作队的大力支持,深圳市乡村振兴技能工作站“落户”湘桥区乡村振兴人才驿站,为驿站带来了一股新动能。

2024年7月,深圳、潮州两地在湘桥区合办了2024年“百千万乡土人才工程”潮州菜职业技能竞赛,吸引了40余名湘桥区潮州菜选手同台竞技。竞赛收效颇丰,两名获奖选

手与用人单位代表签订聘用合同;深圳报业电子商务有限公司与湘桥区乡村振兴局、潮丸工厂签订了结对帮扶协议;深圳市乡村振兴技能工作站将授予潮州市睿技职业培训学校“潮州菜实训基地”称号;深圳市紫元元公益慈善基金会向潮州市湘桥区慈善总会捐赠了定向用于湘桥区人才培养的10万元慈善资金,助力湘桥乡村振兴人才培养。

此外,工作站还带来了丰富的就业机会。“潮菜嫂”是湘桥区人社局和潮州市家政协会共同打造的家政服务品牌,工作站不仅为该品牌提供了培训平台,还积极在深圳进行该品牌的宣传和推广,带动了超500人就业,其中有100人前往深圳就业。

如今,乡村振兴技能工作站已经成了湘桥区技能人才的“育种基地”。2024年,湘桥区共培训“粤菜师傅”641人次,“南粤家政”2068人次,“广东技工”2850人次。

广东省人社厅相关负责人介绍,截至目前,粤东、粤西、粤北和肇庆市已建设13个市级人才驿站,在79个涉农县、600个重点帮扶镇建设了乡村振兴人才驿站,每年通过市县镇三级人才驿站平台,组织开展各类培训交流活动超4000场次。“各级人才驿站已成为乡村振兴工作的主要阵地和支撑乡村振兴发展的重要平台。”该负责人说。