

堵点痛点

记者出击

诉求来源

12345·青诉即办

观海新闻客户端“民生在线·帮办”

党报热线82863300

话题热度

★★★★

骑手闯红灯抢行“很常见”

7月27日中午，正值送餐高峰，在郑州路上的青岛科技大学四方校区南门路段，记者发现多名骑手无视亮起的红灯，径直骑车闯了过去。

该路段设置了两处交通信号灯，一处位于校门口旁，外卖电动车闯红灯穿过正在过街的行人；另一处位于丁字路口，骑手闯红灯抢行，旁边不时有机动车驶过，让人捏一把汗。

趁着一名外卖骑手在附近商家等待取餐间隙，记者上前询问。“这个红灯基本上不用看，我经常走这条路，车不多，只要注意避让过街行人就行。”这名外卖骑手说。

7月28日18时左右，记者出发沿巨峰路、大崂路、黑龙江路等路段走访。在巨峰路的一处信号灯处，仅半小时内，就有31辆外卖电动车闯红灯。在大崂路的黑龙江中路高架桥下，尽管东往西方向红灯已亮起，仍有不少外卖骑手骑车继续行驶，直到行至路口中央与北往南方向的机动车冲突，才停下等待。

“有危险就停下等一等，没有危险就直接走，一般不会看信号灯。这个时候是送餐高峰，要送好几份餐，如果每个红灯都等，肯定超时。”王浩告诉记者，他非常熟悉李村商圈和周边小区、道路，完全能够保障自身安全。

记者注意到，除了闯红灯，部分外卖骑手会在送餐高峰时段逆行、占用非机动车道行驶，甚至骑上人行道，最大程度节约送餐时间。

“我送外卖5年了，因交通违法发生过4次事故，其中3次是车辆刮蹭，还有一次伤了腿。”王浩坦言，有好几名同事在闯红灯时发生过交通事故，有的骑手伤情比他更重。

“时间线”成为“生命线”

记者深入岛城多个外卖骑手休息、等单的聚集地，了解他们闯红灯背后的无奈。

李明是淘宝网购平台的一名外卖骑手，平均每天送50单。“平台给我们100服务分，如果超时5分钟以上，一单就要扣2分。”李明介绍，以李村商圈为例，晚高峰时段堵车严重，有的红灯要等100多秒，有时等两轮才能通过路口，“如此一来就很容易超时，被扣不少服务分。”

“服务分只能靠跑单来修复，准时送达一单只加0.1分。”李明告诉记者，平台服务分影响派单率——分数低了，接到的单就少，直接影响收入。此外，派单“质量”跟骑手服务挂钩，分数低，好送的单就会变少，而远单、难单增多。

高峰时段，骑手们一般都是同时配送多个订单，若其中一单超时，其他订单也容易受影响而超时。因此，骑手们会拼命“与时间赛跑”。

“以前超时扣钱，现在改为扣安准卡分数。”王浩说，“安准卡”是美团平台推出的积分体系，初始满分为12分，超时6分钟内每单扣3分，超时6分钟以上每单扣6分，“当安准卡在0至3分之间时，最大同时接单量会下降50%；低于0分时最多同时只能接两单，若两次扣至0分就必须参加线下培训。准时送达一单，则只能加0.2分。”王浩认为，尽管送单超时不再直接扣钱，但骑手的压力并未减轻，反而更重。

“我们在等红灯时，能通过平台看到订单倒计时。如果等红灯时间太长且派送距离较远，有可能会在订单计时中剔除部分等灯时间，但触发几率很低。”王浩介绍。

骑手们还告诉记者，商家备餐不及时、小区地形复杂或只能步行进入、无电梯或电梯在维修需爬楼等，都是导致订单超时的因素。此外，平台往往只追求更短的配送时间，却未适度给予外卖骑手更多的配送单价。

“时间线”就是骑手的“生命线”。“当你同时配送10个订单时，你的眼里就不会有红绿灯了。”走访中，多名骑手坦言，平台的计时和考核规则让骑手“停不下来、慢不了一点”。为了保证足够接单量，防止收入下降，不少骑手在交通信号灯前铤而走险。

平台谋求“算法优化”

近期，苏州推出一项针对外卖骑手的交通治理新举措：通过打通交通信号灯数据与平台配送系统，将骑手合规等待红灯的时间从订单计时中剔除，顺延配送截止时间。王浩告诉记者，近期，他和不少骑手关注到外地实施“等灯停表”新举措的消息，希望青岛也能尽早实施。

“该功能源自苏州与美团的联合试点。除试点外，平台内部已经初步搭建‘等灯停

表’功能，目前正在内测阶段。”美团相关负责人透露，2022年4月，美团上线了“红灯补时”功能，即骑手在路线规划中如遇红灯等复杂路况，将骑手等红绿灯的时间前置估算并计入配送时长。目前，该功能已覆盖全国。在调度层面，去年，美团开始推广试点，优先派单给时间更充裕的骑手。

在此前测试基础上，美团将进一步结合更精确的数据，初步搭建“等灯停表”等各项相关功能。功能上线后，骑手配送中遇到红灯，系统会同步计时，延长送达时间，缓解骑手配送压力。据了解，数据完善后，该功能将于年内逐步推出，预计覆盖超100万名骑手。

“安全和收入不应该成为骑手的选择题，这是平台要解决的问题，我们会继续改，绝不让认真劳动、遵守规则的骑手吃亏。”美团相关负责人表示。淘宝网购平台工作人员也透露，为保证外卖骑手的骑行安全，平台考虑未来在计算订单配送时间时增加等红灯时间，让骑手配送更加从容。

“‘等灯停表’这一举措从事后处罚变为前端治理，其核心价值就在于从算法源头消除守法与效率的对立，具有法律正当性。”山东豪德（青岛）律师事务所副主任、律师岳翔认为，让合规等待不再“亏时间”，从制度根源上消减了违法诱因，不是让人“不敢违法”，而是让人“不必违法”；平台有能力、也有法律义务通过算法优化来保障骑手的安全——这不是“额外的善意”，而是法律上的“应尽之责”。

交管企业联动优化管理

“部分外卖骑手为追求配送效率，缩短送餐时间，频繁闯红灯、逆行，不仅严重扰乱城市道路交通秩序，更给骑手自身及其他交通参与者带来极大隐患。”青岛市人大代表王艳曾提出关于规范外卖骑手交通违法行为的相关建议。王艳经调研分析发现，外卖平台对配送时效考核严苛、部分外卖企业及站点的安全培训流于形式、监管责任落实到位，都是外卖骑手交通违法乱象背后的原因。

“建议监管部门约谈各大外卖平台企业，要求其取消不合理的配送时限考核，结合不同路段交通状况、天气条件、订单距离等因素，科学设置弹性配送时间；平台不妨建立以服务质量、安全合规为核心的考核体系，降低配送速度在考核中的权重。”王艳说。

“等灯停表”只是起点，如何让外卖骑手“等得起”红灯，做好新就业群体的权益保障，外卖平台还有很长的路要走。岳翔建议，平台可将交通守法记录纳入骑手信用评价体系，与接单优先级、奖励等级正向挂钩；设置文明骑手专项奖励基金，提高守法骑手的订单配送费，让守法者真正受益。

王艳认为，在外卖平台优化算法及规则的同时，执法部门应加大对骑手交通违法行为的查处力度，并将违法信息同步反馈至所属平台，推动“警企联动”常态化，建立交管部门与外卖平台的信息共享机制，形成“路面执法+平台监管”的双重约束。

记者了解到，日前，青岛市公安局交管支队召开了外卖配送员“红黄绿”安全码赋码管理工作推进会议，全市将依托“红黄绿”安全码赋码管理机制，对外卖配送从业人员的交通安全行为实施动态分级研判、靶向精准管控，推动外卖骑手交通治理由事后查处升级为事前预防。交管部门将督促各外卖平台将安全码管理制度嵌入日常运营全流程，科学优化派单算法、合理规划配送时限，主动对接交管部门完成骑手码色动态更新。



■在郑州路上，外卖骑手驾驶电动自行车，闯红灯前行。

城事微观

让私域直播受阳光监管

在私域直播间，普通保健品被包装成能净化血液、治疗慢病的“万能神药”；做工粗糙、不具备医疗资质的廉价电子产品被吹嘘成可精准检测血糖、血脂的“健康神器”……近年来，瞄准老年消费群体的私域直播陷阱让人防不胜防，经营者使用限时福利、专属名额等话术制造产品稀缺的假象，持续煽动老年人冲动消费，掏空养老积蓄。

不同于公域直播，私域直播的隐蔽性极强，无法通过公开渠道检索。经营者凭借线下门店引流、熟人转发专属邀请码、社群层层筛选等方式，过滤非目标受众，形成专属于老年群体的封闭消费空间。众多独居、空巢老人社交圈窄，情感陪伴缺失，而私域社群的日常“问候”和直播间的“暖心”互动，填补了他们的精神空缺。不法商家精准拿捏老年人的心理特点，先用免费鸡蛋、低价米面油福利卸下老人的防备，再通过长期社群问候、耐心陪伴建立情感联结，一步步把老人的养老钱“哄”进自己口袋。

私域直播脱离公开平台约束，没有完善的内容审核和售后保障机制，即便遭遇曝光和查处，改名换址、更换经营主体“换马甲”后即可卷土重来，增加了监管追责难度。经营者会继续沿用原有牟利套路，老年人普遍缺乏网络取证和维权意识，在遭遇货不对板、虚假宣传、售后失联等问题时，常常举证无门、维权无果。

养老钱是老年人的保命钱、安心钱，绝不能被不法商家觊觎。面对私域直播“坑老”乱象，亟须打通监管壁垒、补齐治理短板。监管部门应依托大数据、人工智能等技术，将私域直播置于阳光下监管，常态化排查识别私密社群，专属直播、线下引流等隐蔽营销手段，加大对虚假宣传和消费欺诈行为的惩处力度，斩断伸向老年人的“黑手”。

人间重晚晴，守护老年人权益，需要全社会共同努力。针对老年人的消费需求，责任部门要广泛开展反诈科普，拆解各类消费骗局和套路，提升老年人的风险防范能力。更重要的是，让老年人摆脱对私域直播的依赖，需要家庭成员给予他们更多的陪伴、关怀和情感支持，让他们不仅老有所养，更要老有所乐。

读者来信 记者追访

围墙变危墙？列入改造计划！



■安平路3号北侧围墙设置了警示牌。

“居民楼北侧的危墙一直没有修缮，现在正值雨季，我们非常担心会发生倒塌。”近日，家住李沧区安平路3号的高先生向党报热线反映。

记者在现场看到，安平路3号是一栋老旧居民楼，位于安平路东侧一处开放楼院内，高先生所说的危墙是该楼院的北侧围墙。墙体下部由石头砌成，石缝间的水泥已经部分脱落，墙体上部由砖块垒成，不少红砖缺失，墙角还有零星墙皮掉落。内外两侧墙壁上均贴着“此处危险 请勿靠近”的警示牌，墙外是人行道。

“我们楼院建于上世纪80年代，围墙已经不稳固。老旧小区改造工程去年11月启动后，拆除了紧靠围墙的违法建设，围墙和居民楼之间就形成一块空地，常有老人和小孩在此活动，如果围墙突然坍塌，后果不堪设想。”高先生表示担忧。

记者从该楼院改造工程建设单位李沧市政工程建设养护有限公司了解到，该处围墙已列入老旧小区改造计划，改造方案是拆除旧墙体、重新浇筑混凝土基础并加装护栏。根据整体施工工序，围墙改造目前还未实施，预计10月完成。街道办事处在此处设置了提示，提醒居民不要靠近。

你问我答

加装净水器的自来水可否直饮

民生在线网友：家中加装净水器后，自来水可以直接饮用吗？

青岛市水务管理局：能否直饮需区分净水设备。简易陶瓷、活性炭、超滤过滤器等设备过滤能力有限，滤芯易滋生细菌造成二次污染，其处理过的自来水不可直饮；RO反渗透设备可截留水中微生物，满足直饮条件，但需要定期换芯、冲洗管路。从用水安全方面考虑，建议居民将经过净水器的水煮沸后饮用。

回音壁

漫水桥已变“通途”



■平度市云山镇李家场东桥竣工通车，方便周边村民出行。

本报2月6日刊发报道《漫水桥损坏迟迟未修》，反映平度市云山镇李家场村与新庄疃村之间的一座漫水桥长期失修，群众出行不便。记者近日回访了解到，此处新建一座箱涵桥梁，有效改善了附近村民的出行条件。

记者在两村之间的蒲拱河畔看到，新建桥梁长12米、宽7.5米，两侧安装了护栏，桥面与两岸水泥路无缝衔接，村民过河无需再绕行。“原先的漫水桥损毁后，我们去镇上只能绕行土路，遇到雨雪天很难走，新桥建好后，解决了大伙的出行难题。”李家场村一位村民表示。

据介绍，李家场东桥改造提升工程位

于蒲拱河中游，河道常年流水，桥位处沙层深厚，给施工带来不小的难度与风险。“施工方多次赴现场踏勘河道水文条件，优化施工方案，采用搭建围堰方式消除了施工过程中河底沙层流动及河道突发涨水等风险，最终按计划保质保量完工。”平度市公路事业发展中心工作人员介绍，新桥于今年4月底开工，6月底已竣工通车。

李家场东桥是衔接李家场村与新庄疃村的关键交通节点，两村盛产樱桃、苹果、草莓等优质果蔬。新桥建成通车，为村民赶集务工、学生上学以及果蔬采收外运提供了交通保障。

12345 热线聚焦

姓名带生僻字投保遇阻 卧床老人申报慢病缺少材料 李沧医保帮办“特殊求助”

“家人想买‘琴岛e保’，但名字里有生僻字，跑了好几家银行，都录不进系统。多亏医保工作人员主动帮忙，解决了这块心病。”近日，市民董女士为青岛市医疗保险事业中心李沧分中心（以下简称“青岛医保李沧分中心”）的跨领域延伸服务点赞。

今年5月，董女士拨打12345政务服务便民热线咨询，家属姓名中的“鑑”为生僻字，能否办理医保报销。接到诉求后，青岛医保李沧分中心第一时间核查医保系统，确认系统可正常识别该生僻字，不影响医保报销的办理，并及时为董女士答疑。但后续热线智能回访显示，董女士对办理结果“不满意”。

青岛医保李沧分中心主动致电回访，了解董女士真实诉求。原来，医保报销虽无障碍，但董女士家属在办理“琴岛e保”商业补充险时遇到困难，多家银行系统书库均未收录该生僻字，导致其无法参保。

找准问题根源后，青岛医保李沧分中心不局限于医保本职工作，主动跨领域、跨行业延伸服务，全力为群众帮办代办。经过对接多家保险公司技术部门，尝试多套解决方案，反复调试系统参数，最终成功调取2005版旧字库找到该生僻字。同时，工作人员指导董女士家属完成手机字

库安装、姓名录入等操作，全程跟进协助，帮助其顺利投保商业补充险。“很多群众的烦心事出于政策与现实情况的衔接，我们多往前迈一步、多主动一点，群众就能少跑腿、少受累。”青岛医保李沧分中心副主任王兆忠表示。

特殊群体的就医保障诉求，也是青岛医保李沧分中心着力解决的民生痛点。近期，市民徐先生通过12345政务服务便民热线求助，其母亲身患癫痫多年，需长期服药，但三次申报慢病资格认定，均因材料不全被驳回，导致老人无法享受医保慢病报销待遇，家庭就医负担较重。

经了解，根据全市医保慢病认定统一政策，癫痫慢病资格申报需提交脑电图检查报告作为核心审核材料。但徐先生的母亲常年瘫痪在床，无法前往医院完成脑电图检查。

青岛医保李沧分中心充分考量瘫痪老人的特殊情况，启动特殊诉求专项处置机制。该中心副主任韩春华介绍：“我们多方协调开辟便民绿色通道，主动入户核验老人身体状态，现场拍摄留存影像佐证资料，同时查阅梳理老人历年就医病历、诊疗记录，确认老人完全符合医保慢病认定标准，顺利补齐申报材料，完成癫痫慢病资格认定。”目前，徐先生的母亲可正常享受医保慢病报销相关待遇，长期用药的经济负担大大减轻。