

金台视线

劳动关系不明、社保缴纳缺位、保险理赔困难等问题成梗阻——

为骑手设计一份合适的工伤保险

本报记者 向子丰

以平台经济为代表的新就业形态近年来蓬勃发展,外卖骑手、快递员、网约车司机等新就业群体日益壮大。据国家统计局、人力资源和社会保障部相关数据,全国新就业形态劳动者已达8400万人。“十五五”规划纲要明确提出,“健全灵活就业、新就业形态劳动者权益保障制度”,“提高灵活就业人员、农民工、新就业形态人员参保率”。

由于工作的灵活性与不确定性,新就业群体的劳动保障不尽如人意,劳动关系不明、社保缴纳缺位、保险理赔困难,是他们维护权益中经常面临的问题。

多种因素导致骑手参保意愿低,“新职伤”保障试点实现新突破

外卖骑手主要通过互联网平台接收订单、完成配送,看似工作自由灵活,可以自主决定何时接单、在哪个平台接单,但为维持稳定接单和收入,骑手需要持续上线、维持跑单频率,而订单限时配送直接决定着骑手上路奔波的速度。

一名骑手说,“1公里可能只给2到3分钟”。尽管平台对骑行速度过快进行了限制,骑手仍然需在“不能超时”和“不能超速”之间权衡。有的骑手坦言,为了准时送达,平台默许甚至鼓励骑手闯红灯。多名骑手提到,下雨天路面湿滑、商家出餐慢,顾客联系不上、小区进出不便等情况,都会占用配送时间,但订单派发后的倒计时不会因此停止,这些因素都增加了骑手跑单过程中的事故风险。

一天到晚在路上,工作辛苦,一些骑手却没有缴纳社保。一名骑手告诉记者,只有平台或站点的正式员工才会由单位缴纳社保,“像我们这种跑单的,大多数都没有”。按管理方式不同,骑手分为专送骑手、众包骑手两种形式。专送骑手与站点联系紧密,接受排班、服装、队长管理等安排,构成事实上的劳动关系;众包骑手则通过平台自主注册接单,上线时间和接单平台相对灵活,属于不完全的劳动关系。不管众包还是专送,大部分骑手都未签订劳动合同,社保尤其是工伤保险的缴费主体不明确。

多名众包骑手表示“有必要买”社保,也会和同行讨论参保问题,但他们也坦言,对接单结算、收入存在波动的骑手而言,缴保费意味着当期到手收入减少,所以更倾向于把跑单挣来的“辛苦钱”先留在自己手里。

骑手小冯告诉记者,身边不少同行来自外地,有的人可能跑几个月单就换城市、换平台。骑手老马家在河南,日前在湖北武汉市跑单。在他看来,武汉只是他暂时的落脚点,之后可能还会去别的地方,“在此地交社保,之后去了外地怎么办?”

目前,灵活就业人员在就业地参保的户籍限制正在逐步放开,养老保险、医疗保险等社保关系也可按规定办理跨地区转移接续。但对流动性较强的平台骑手来说,现实顾虑并不只在于“能不能参保”,还包括参保地如何选择、断缴后待遇如何衔接,以及换城市、换平台后衔接手续如何办理、是否有人提供接续指引。种种因素叠加,使得不少人把办理社保的想法一缓再缓。

百姓关注

一些读者反映,个别平台商家拖延、拒绝开发票,维权费时又费力

平台消费,开具发票为啥难

本报记者 胡笑源

近年来,网络平台已经成了不少消费者的购物首选,小到纸巾,大到生产机器,一键下单即可全国送达。然而,有读者反映,在平台消费后,开具发票成了难事:个别商家拖延甚至拒开发票,找平台不管,维权很麻烦。

今年4月,北京朝阳区读者潘先生在当当平台花21元下单了一本图书,他通过后台向商家索要发票,商家表示收货后才能开票。当潘先生确认收货后再次索要发票时,对方要么不回消息,要么就用机器人客服反复自动回复“客服已下班”,变相拒开发票。

无独有偶,网友王女士在人民网“人民投诉”平台投诉称,她在美团平台上花费520元购买了2张演出票。“下单前我专门确认过可以开发票,下单当天就在系统里填了开票信息,并专门向客服说明了情况。”王女士说,客服一开始回复一个月内可以开具发票,但到了时间,客服又说还得等5天。王女士又多次催促,客服干脆不回复。王女士向平台投诉,订单却显示“服务单已过期”。

调查中,记者以消费者身份在多家网络购物平台申请对已确认收货的商品开具发票,发

有平台以保单为单位为骑手办理了商业保险。众包骑手小张告诉记者,他如今上的所有平台都扣除了保险费,不同平台的保险费用有差异,“一般是2至4元,但具体保什么、怎么赔,没人和我说过”。

这是一笔什么费用呢?有骑手将其统称为“意外险”,实际上,这笔费用通常对应商业保险,多由劳动者自己承担,保费通常从每日首单的报酬中自动扣除,具体可能是商业意外险,也可能涉及雇主责任险、第三者责任险等。不同险种保障范围不同,意外身故、伤残给付、医疗费用、误工损失、第三方损害等项目能否赔付,均要以具体保单条款为准。一旦发生事故,获得理赔的情况基本依赖平台规则,不确定性高、理赔金额低,无法起到兜底作用。

2022年7月,人力资源和社会保障部等10部门启动新就业形态人员职业伤害保障试点,率先在北京、上海等7省市试点,为部分平台劳动者提供了社保中的工伤保险、商业保险之外的第三条保障路径。该制度不以传统劳动关系为前提,也不以工资总额为缴费基数,采取按单计费、按月订单量申报的缴费方式。而相较于商业保险,费用由平台企业全额承担,遵循社会保险的规则,按法定项目和标准补偿,保额高于大部分商业保险。

这一被称为“新职伤”的保障制度,被视为解决新就业人员职业伤害保障问题的重要突破。

劳动关系、用工管理等证明获取难度高,保险理赔难困扰劳动者

理赔难是骑手遭遇职业伤害时面临的困扰之一。2024年7月30日中午,安徽淮南市骑手孙月(化名)在配送途中发生交通事故,造成胫骨骨折、膝关节损伤,接受内固定手术后住院治疗,休养数月。

孙月在2024年6月底进入美团淮南山南站点,身份为专送骑手。在她看来,自己和站点的员工无异——订单由站点派发,日常排班、服装也都由站点安排。相应的,她认为自己的事故责任赔偿也应当由站点负责。

然而,当她尝试申请工伤相关保障时,却被告知还需补充劳动关系、工资发放、用工管理等证明。此时,她才知道,日常跑单中看似清楚的工作关系,却涉及多个主体:入职时与站点签署合同,但合同原件并不在她手上;银行流水显示,她的工资由一家人力资源公司代发;日常排班、打卡等用工管理由站点负责。事后询问社保情况,站长称站点从未为骑手缴纳过社保——也就是她无法通过传统的工伤认定路径获得保障。

即使与站点构成事实上的劳动关系,但在合同、发薪、管理和保险分属不同主体的情况下,孙月只能在站点、平台、人力资源公司和保险机构之间反复联系,维权过程十分艰难。

专送骑手尚且如此,众包骑手就更难找到明确的线下管理主体,获取工伤认定所需的劳动关系和用工管理证明自然难上加难。

一名众包骑手告诉记者,身边有同行曾在配送途中发生车祸,由于只有商业保险,所以只能通过平台客服申请理赔。其间,客服多次要求上传事故证明、订单截图、病历等材料,但

当他询问保险到底怎么赔时,“客服说她也不清楚”。他说,尽管最终获得了赔偿,但金额并不高。

根据人力资源社会保障部等九部门联合印发的《关于扩大新就业形态人员职业伤害保障试点的通知》部署,自2026年7月1日起,“新职伤”保障试点在31个省份和新疆生产建设兵团全面推开,聚焦即时配送、网约车、同城货运三大高风险行业全部规模平台企业。

但从理赔效果来看,还要看平台是否完全纳入、骑手是否属于保障范围、事故是否发生在接单服务过程中等。

众包骑手小张坦言,自己会同时打开多个平台,根据单价高低选择订单,而平台会根据骑手类型设置不同标签,对应不同的派单优先级和单价,“不太可能只在一个平台接单”。在这种情况下,如果他接了多家平台的订单同时上路,一旦出现意外,多平台就业的责任认定和费用如何分摊、职业伤害的工作时间和工作岗位如何认定等一系列问题都需要具体分析界定。

2026年4月,司法部发布的典型案例中,江苏省某经开区外卖员缪某送餐结束后返回途中因操作不当摔伤,申请职业伤害保障伤残待遇,经开区人社局以“操作不当自行摔倒”“送餐结束返回商圈途中”为由不予确认职业伤害,后经行政复议才作出重新确认。

此外,一些保险公司为了少赔,还会针对“新职伤”保障和商业险的关系设置隐藏排他条款,模糊保障范围。2023年3月,重庆外卖骑手谭某在送餐途中因交通事故死亡,家属申请理赔时,商业保险公司以谭某的情形属于“新职伤”保障范围为由拒赔。此类“新职伤”赔付后商业险不再赔付的现象时有发生,虽然谭某家人最终通过诉讼获得了赔付,但并非每名劳动者都有时间和精力“打官司”。

盼出台配套细则,夯实平台参保缴费责任,惠及更多新就业群体

如何保障新就业形态劳动者权益,为他们提供更适合其工作特点的职业伤害保障?

中国政法大学社会法研究所所长姜宇指出,工伤保险与劳动关系绑定,如果劳动者与用人单位没有建立劳动关系,则不能参加工伤保险,而平台用工关系呈现出多元化特征。“但在不完全劳动关系情形中,平台劳动者面临着较高的职业伤害风险,无法参加工伤保险,大量新就业形态劳动者的职业安全缺乏



自2026年7月1日起,新就业形态人员职业伤害保障试点在31个省份和新疆生产建设兵团全面推开,为劳动者提供兜底保障。
制图:王 鹏

在网站进行注册,举报时还需要在系统中提供被检举人的名称、所属地区、地址(住所)等信息。“侵权不用付出成本,维权却要耗费时间精力。”潘先生感到无奈。

江苏南京市读者曾女士对此深有体会。今年1月,曾女士和同事在拼多多平台为刚开业的公司垫资采购了一批办公用品,其中大多是零散小额订单。曾女士申请统一开具发票时,其中竟有236个订单无法开具发票。“商家要么明确拒开,要么已读不回,要么推诿拖延。我和同事反复向平台投诉,要求其履行协助义务,客服表示‘无法强制商家开具发票’,并建议我们自行前往全国200多个商家所在地的税务局逐一维权。”曾女士无奈地说,即便是通过国家税务总局的举报平台投诉,也要分别调查、填写上百个商家的信息。

针对曾女士的遭遇,冯晨指出,平台消费具有跨区域交易特征,消费者、平台与卖家分属不同地区,税收管辖归属更为复杂,发票由谁开具、适用何地税率常出现分歧。而从监管的落实情况看,目前仍以被动受理为主,主动巡查和数据分析能力不足,跨区域协同执法机制尚不健全。

对此,冯晨建议,可以在推行平台先行赔付责任制度的同时,打通平台交易信息与税务举报系统的数据对接,提取订单中的商家信息填入举报表单,无需消费者自行搜集。也可以试行允许消费者在发起投诉时以订单编号、支付记录等作为举报依据,再由监管部门核查被举报人信息,为消费者维权提供便利。

(何忠焕参与采写)

身边事

山西沁源县——

爱心驿站锁门 作用如何发挥

近日持续高温,环卫工人、外卖骑手等户外劳动者急需纳凉歇脚、饮水充电的便民场所。然而7月29日下午,笔者实地走访山西沁源县三处工会爱心驿站发现,爱心驿站内雨伞、急救用品、充电宝、图书、椅子、饮水机等设施一应俱全,但三处均大门紧锁,户外劳动者只能望“门”兴叹。

希望相关部门加强管理,让爱心驿站切实发挥作用,让惠民阵地名副其实、开门暖心。



图为两处爱心驿站,设施完备,却大门紧锁。
秦 剑供图



反馈

陕西永寿县——

征求村民意见 优化实施方案

本报记者 贾丰丰

7月20日,人民日报“读者来信”版刊发《砍树铺起水泥路 环境整治影响小生态》,反映陕西永寿县马坊镇东张村在乡村环境治理过程中,没有充分征求群众意见,砍掉了过多原有绿树,使乡村小生态受到影响。

报道刊发后,当地迅速组织开展了全面核查。经查,马坊镇东张村在人居环境整治中移除村内街道两侧部分树木,存在征求群众意见不充分、工作方法简单的问题。对此,当地政府立即采取措施,重新征求村民对环境整治工作的意见,进一步优化实施方案。同时,在农户门前留足花园菜园,由群众种植,待秋季在道路两侧统一补植树木。

马坊镇相关工作人员表示,接下来,将不断改进工作方法,规范工作程序,特别是在农村工作中,充分发挥村民议事作用,尊重群众意愿,立足乡村特点,保护好生态风貌。

建议

智慧医疗也需“应急兜底”

近日,我母亲因突发腹痛就诊,医生紧急开具了抽血与CT检查单。我们带着医保卡前往人工窗口缴费,却被告知系统故障,医保卡无法刷卡结算,建议转至自助机。然而,自助机和手机端同样提示系统瘫痪,缴费流程彻底卡死。由于检查科室未见缴费凭证,患者信息无法录入系统,无法进行检查。疼痛难忍的母亲只能在候诊区焦急等待。万幸的是,我随身带了现金,才让后续诊疗得以顺利进行。

当前,线上预约、自助结算极大提升了就医效率,但数字系统不可能从不出错,需警惕技术脆弱性带来的服务断档风险。建议建立常态化的应急兜底机制。一方面,应保留并畅通人工现金缴费等“传统通道”,确保在极端情况下基础诊疗服务不中断;另一方面,需制定详尽的应急预案,在系统宕机时能够迅速启动绿色通道,并安排专人引导、协助老年及特殊群体患者完成应急就诊流程。

云南昆明市 刘 兰

本版责编:向子丰

征 集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合开展群众急难愁盼问题征集,欢迎读者就“恼人的‘弹窗’广告”提供问题线索和建议。

邮 箱:rmrbdzlx@126.com
移动端:人民日报客户端“曝光台”
人民网“领导留言板”客户端