

为骑手“松绑”，告别时效焦虑—— 外卖平台试点取消超时罚款

“只要超时就会扣钱，超时20分钟基本这单白送了。听说平台要实行新的规定，超时不再扣钱了，希望可以早日落地。”昨天上午，在丰泽区一家商场外，骑手老李一边刷新接单软件，一边和同行们聊起最近备受关注的外卖平台超时处罚新规。近期，美团、饿了么、京东三大外卖平台相继宣布，在全国多个城市试点取消骑手超时罚款，改用积分或服务分管理。据介绍，早在2024年12月，美团就在泉州试点了“安准卡”制度。

□融媒体记者 宋万春 文/图

骑手 盼不用再为几分钟闯红灯

“超时罚款”是骑手们最关注的话题。骑手小张向记者展示手机里的配送记录：“上周送城东一单，商家出餐慢了10分钟，送到时超了8分钟，6元的配送费扣了60%，只剩两块多。”他坦言，为了避免罚款，遇到拥堵时难免会闯红灯、逆行。

已接入京东配送的骑手老王体验则有所不同：“京东超时不扣钱，改扣服务分了，分低了接单率会降低一点，但跑几天单就能补回来。”他算了笔账，改用服务分后，自己每个月能少扣近300元，“不用和时间赛跑，现在见了红灯肯定得耐心等待，安全多了”。

“就盼着超时不扣钱能早点全面实行。”骑手老李说出了众多骑手的心声，他们最期待的不仅是少扣钱，更是不用再为时效焦虑的安全感。

市民 希望时效与安全兼顾

在写字楼工作的白领陈女士常点外卖，她担心：“取消超时罚款，骑手会不会不急着送？午间休息时间短，超时了恐怕来不及吃饭。”这种担忧并非个例，有市民担心取消超时罚款会导致配送时效下降。

不过，也有市民对此表示理解。黄女士说：“常看到骑手雨天狂奔，太危险了。稍微晚几分钟能接受，只要提前说一声就行。要是商家出餐慢或者堵车，我们也能理解，不会随便给差评。”平台的积分制和新手保护等措施，正是在尝试回应这些多元化的用户需求，寻求安全与效率之间的新平衡。



取消超时罚款，带给骑手的不仅是少扣钱，更是不用再为时效焦虑的安全感。

平台 已做相应安排与优化

针对市民担忧，平台已有配套应对方案。美团相关负责人透露：“根据平台统计，美团外卖的超时率约为0.75%，历史上受到超时影响的用户和订单并不多。应对超时的情况，我们也做了相应的安排与优化。比如，在极端高峰期等特殊时段里，我们会为骑手提供积分激励，鼓励更多骑手参与到配送中来；针对新骑手，我们正在改进调度系统，确保‘新手期’不会接到难度大、易超时的订单等。”

记者了解到，美团早在2024年12月就在泉州试点了“安准卡”制度。美团相关负责人介绍，“安准卡”借鉴驾照加减分制度，每位骑手初始分值为

12分，超时扣分，根据情况的不同，需要骑手接受线上、线下培训或者暂停接单。数据显示，新规试点后，整体订单准时率轻微上升0.02%，配送时长、极端超时单占比和用户不满意率等关键指标均无显著影响。

饿了么正在试点推广新版服务分，通过扣服务分等方式取代原有的超时扣款，努力实现多劳多得、优劳优得，已在南通、常州、揭阳、景德镇等城市试点推广。

目前，京东也试点取消超时罚款，骑手超时不再直接扣除当单收入，而是根据超时区间扣除服务分，优质服务可加分。基础分为100分，服务分直接影响接单优先级和额外奖励。

记者手记

完善调度算法 让安全与时效并存

以罚款为核心的外卖时效管理，虽在一定程度上保障了用户的用餐体验，却也将骑手推入“与时间赛跑”的生存困境。为避免配送费被扣减，闯红灯、雨天狂奔、逆行抢道成了部分骑手的“无奈选择”，职业焦虑与安全风险并存。

如今三大平台相继试点“取消超时罚款、改用积分或服务分管理”，不仅是规则的调整，更是外卖行业管理逻辑从“刚性处罚”向“柔性激励”的关键转型。“扣钱”变“扣分”，一方面是对骑手权益的实质性保障——缓解其“与时间赛跑”的生存压力；另一方面也起到了正向引导的作用——准时送达能加分、多跑合规单能提权，让“安全配送”与“收益提升”深度绑定。

值得关注的是，取消超时罚款，平台应更好地平衡骑手权益与用户体验之间的关系。既要维护骑手的权益和安全，也要通过技术优化与合理激励，确保用户体验不因规则变更而打折。平台需持续完善调度算法、加强异常情形沟通，让“骑手安心行驶”与“用户准时用餐”不再是二选一的难题。（万春）

城事·民声

《平安三宝》MV首发

用歌声解锁平安建设的“幸福密码”

本报讯（融媒体记者王金植）“爸爸，爸爸，亲爱的爸爸，夜行安心，不再怕？对啦，宝贝，亲爱的宝贝，警灯闪烁在街角，守护着平安花……”昨日，洛江区举行《平安三宝》MV首发仪式，这首融合温情对话与法治精神的原创平安建设主题歌曲，以其独特的亲子对话形式和丰富的平安内涵，迅速引发传唱热潮，成为普及安全知识、传递平安理念的“有声名片”。

《平安三宝》的创作紧紧围绕平安洛江建设成果，歌词中巧妙融入了治安防控、矛盾化解、安全素养等多重元素。通过孩子与父母间温馨的问答，歌曲生动介绍了“警灯闪烁在街角”“综治中心亮着灯”等平安建设具体工作，让专业性的政法工作以更亲切的形式走近群众。歌曲将“平安三宝”最终升华为了“公平正义护万家”“法治阳光照心间”以及“共建共治共享”带来的“幸福平安千万家”，层层递进，寓意深远。

“这不仅仅是一首歌，更像是一部充满温情的‘平安说明书’，用最接地气的方式，告诉大家平安建设就在身边，需要每一个人共同参与其中。”洛江区委政法委副书记林伯强介绍说，这种寓教于乐的形式，使专业的平安建设知识变得通俗易懂，增强了宣传的感染力和传播力。

谈起创作的由来，林伯强说，他们一直在思考，如何让“平安建设”“综合治理”这些听起来比较宏大的词汇，变得更接地气、更深入人心。所以，萌生了用一首歌、一部MV来讲述好洛江的平安故事。特别选用了“孩子的视角”，通过孩子们的所见所感，来展现政法战线的日常工作，让公平正义、平安守护等理念可感可触。

《平安三宝》的推出，是平安文化建设形式的一次创新尝试，更是凝聚社会共识、推动平安建设深入发展的重要举措。歌曲传递了“平安建设人人参与、平安成果人人共享”的核心价值，有助于进一步激发公众参与平安建设的积极性，为构建更高水平的平安社会营造出浓厚氛围。

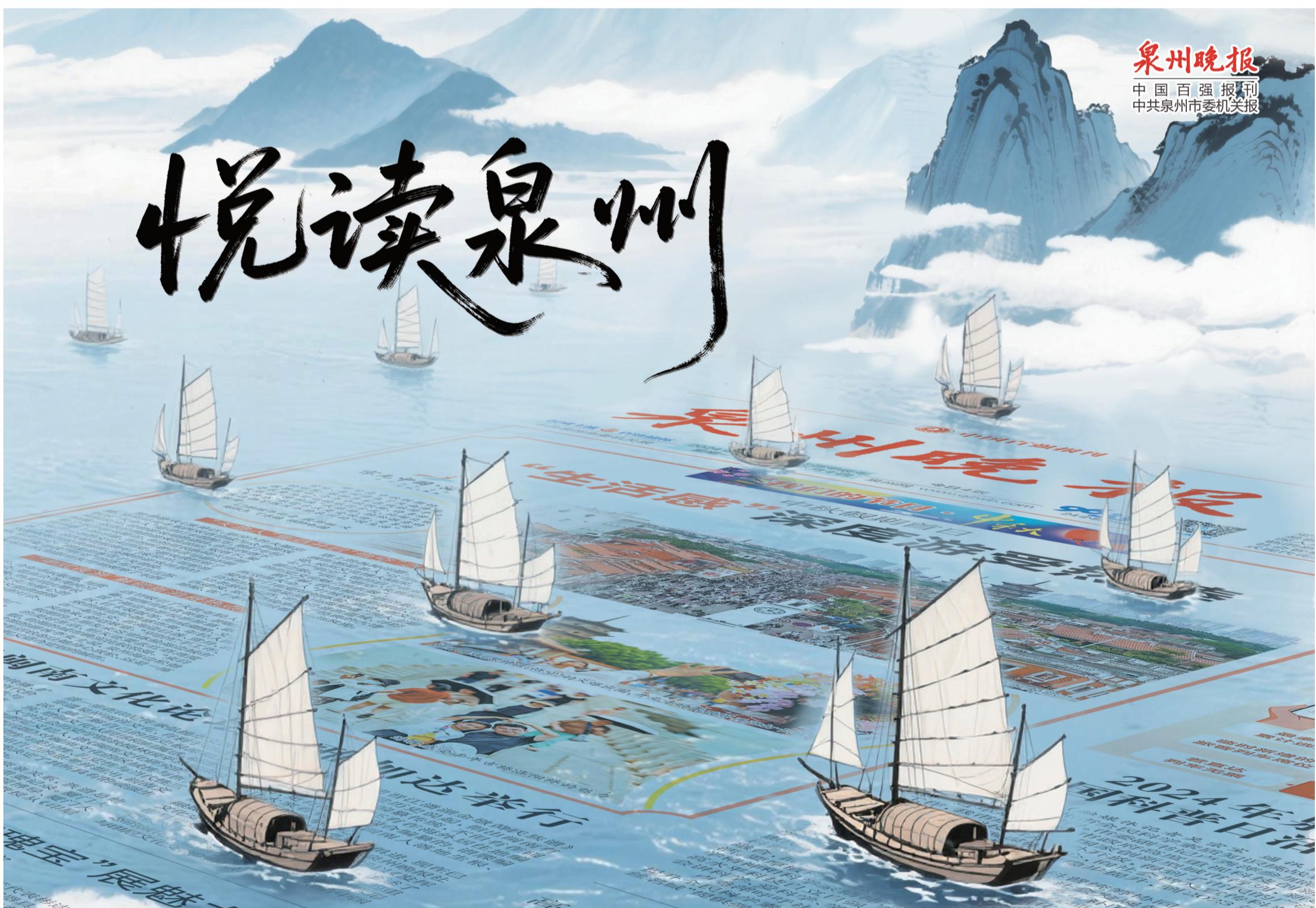
据介绍，为让《平安三宝》飞入寻常百姓家，洛江区启动全面推广计划，围绕“共建、共治、共享”主题，广泛发动群众，从“线上、线下”两方面，精心设计《平安三宝》等平安文化宣传平台，用广大群众看得见、摸得着、感受得到的形式，组织开展《平安三宝》等平安文化宣传“六进”活动。

泉州晚报

中国百强报刊

中共泉州市委机关报

悦读泉州



2026年征订全面启动
上门征订联系电话

邮发代号 33-23 全年定价 496 元
服务电话: 22500233 22504556



九一营业部 22284242
宝洲营业部 22378844
田安营业部 22108844
刺桐营业部 28988779
东海营业部 22578844

北峰营业部 22888844
浮桥营业部 22488844
滨城营业部 22358530
清濛营业部 22493185
罗溪支局 22058369

华大 15980010536
万安 13489439387
双阳 13599261900
河市 18959805353
马甲 13960479276

江南 22192367
泉港 87995660
石狮 88872323
晋江 85662111
南安 86382313

惠安 87388228
台商 27553288
安溪 23228986
永春 23898698
德化 23523220