

■劳动时评

解救“困在差评中”的小哥亟需法治发力

□张智全

在一个法治社会，一视同仁保护消费者和劳动者的合法权益，是公平正义的必然要求。避免新业态劳动者困在“恶意投诉”里而导致权益受损，不能只寄望平台对主管部门要求的单方落实，还须多方合力。

对于在北京做外卖骑手的王景来说，最苦恼的莫过于接到投诉或差评。“有投诉不仅会被罚款，还意味着好评率、服务分都受到影响，这直接关系到平台给我们的派单量。”面对不合理的投诉和差评，王景会向平台申诉，但时常申诉无果。采访中，多名平台就业人员表示，他们和王景一样，时常遇到申诉被拒甚

至无处申诉等情况。（4月3日《工人日报》）

随着网约车司机、外卖骑手和快递员等新业态劳动者队伍的不断扩容，相关平台逐渐形成了以消费者投诉为主的用工考评机制。客观而言，这种投诉机制不仅可以督促新业态劳动者提升工作服务水平，也更有助于保护消费者的权益。

然而，我们也应看到，投诉机制在促进消费者权益保护的同时，也因其机制本身的不够完善，让一些人嗅到了敛财“商机”。揆诸现实，少数消费者恶意投诉新业态劳动者情形时有发生。如此滥用投诉权，不仅有失诚信，也涉嫌诈骗和敲诈勒索。因此，如何为新业态劳动者搭建表达合理利益诉求的渠道，也就成了摆在平台用工双方面前的一道现实答

题。

部分恶意投诉之所以轻易得逞，关键在于投诉机制的不公平不合理。综观不少平台设置的投诉机制，客观上均存在对消费者投诉重视有余而对新业态劳动者权益保护不足的短板。同时，在对投诉的实际处理中，一些平台为最大程度吸引消费者，往往对投诉“宁可信其有”，还不太注重实况调查，让一些有非法牟利至念的不诚信者滥用恶意投诉有机可乘。

值得注意的是，与消费者恶意投诉几乎没有任何成本代价相比，平台在满足新业态劳动者申诉和对投诉内容真实性的审查等方面，却缺乏健全的机制和流程。尤其是在投诉内容甄别存在技术难度和投诉量大的情况下，不少平台为“安抚”投诉者，往往简单粗暴地向新业态

劳动者“开刀”，让后者面对恶意投诉只能是“打了牙往肚里咽”，陷入维权无门的尴尬境地。

在一个法治社会，一视同仁保护消费者和劳动者的合法权益，是公平正义的必然要求。针对新业态劳动者权益保护不足的短板，2021年，全国总工会等八部门发布《关于维护新业态劳动者劳动保障权益的指导意见》（以下简称《指导意见》），明确提出指导企业建立健全劳动者申诉机制，保障劳动者的申诉得到及时回应和客观公正处理。遗憾的是，尽管该《指导意见》为保护新业态劳动者权益提供了根本遵循，但相关平台在落实方面并未有实质性“动作”。

因此，避免新业态劳动者困在恶意投诉里而导致权益受

损，不能只寄望平台对主管部门要求的单方落实，还须多方合力。平台应严格按照主管部门的要求，建立健全投诉奖惩机制，就新业态劳动者维权申诉渠道的畅通、恶意投诉的失信惩戒、法律责任追究等，制定出一套严密完善的规则，并进一步改进相应技术手段，实现对投诉内容是否真实的精准鉴别，不让诚信缺失者滥用恶意投诉有可乘之机。

与此同时，监管部门和司法机关要加大对恶意投诉的整治，积极构建多方协同共治的格局，严厉打击针对新业态劳动者以恶意投诉方式实施的各种违法犯罪活动，从而以严肃法律责任的追究，倒逼心术不正者主动打消恶意投诉的至念，努力为新业态劳动者走出恶意投诉困境提供坚强法治保障。

■每日图评

“小工匠”比技能具有长远意义

4月2日，内蒙古鄂尔多斯市康巴什区第四届中小学生劳动技能大赛“未来工匠大比拼”活动在康巴什区青少年发展中心举行，来自当地9所小学的100名“小工匠”在创意设计、木材加工等环节中感受劳动之美，学习工匠精神。（4月2日 新华社）

孩子是祖国的未来。笔者认为，“小工匠”比技能很有深意。在中小校园，形式多样的技能教育给孩子种下了热爱技能的种子，向社会传递了积极的信号。

首先，有助于培养孩子的劳动意识。当下，劳动教育是不少孩子的短板。孩子不愿意参加劳

动的原因是什么，显然需要我们去反思。而让孩子参加“未来工匠大比拼”这样的技能大赛无疑是对孩子进行劳动教育很好的素材。让孩子在技能比赛中感受劳动带来的快乐。

其次，有助于培养孩子的创新意识。孩子参加技能大赛，在培养动手能力的同时，对孩子的创新思维也是很好的锻炼。在具体的应用场景，孩子如何通过自己的想象力和双手，制作出有创意的作品，对于他们来说也是一次很好的实践机会。在技能比赛中培养孩子的创新意识，对于孩子的成长是大有裨益的。

第三，对于孩子的成长是积



极的引导。孩子在学好文化课的同时，有针对性地培养动手能力，是提升孩子综合素质的体

现，会让孩子将来更易于融入社会，在各行各业发挥自己的专长。 □彭爱珍

■长话短说

让人大代表工会联络站走进职工心中

“随着本地企业开足马力满工达产，外地职工也越来越多，希望政府科学合理配置当地的教育资源，有效解决外地职工子女就近入学问题。”近日，在江苏无锡市惠山区职工服务中心的人大代表工会联络站里，无锡新宏泰电器科技股份有限公司工会主席王建伟和其他职工代表正在参加人大代表集中接待选民活动，与多位驻站的市、区两级人大代表面对面倾诉交流职工心声。（4月3日《江苏工人报》）

去年，惠山区把人大代表工会联络站开进人气旺盛的区职工服务中心。该站人大代表实施驻站工作制，每月定期开展接待、座谈、调研、讲座等活动，以制度化、项目化的方式实现人大代表与职工的互动。

职工日常会遇到各种各样的困难和问题。这些困难和问题，有的可以向工会组织寻求维权，有的则需要通过其他层面来解决。设立“人大代表工会联络站”，是关注职工权益的一种具体形式，也是服务职工的一个有效的平台。将“工会联络站”开进职工服务中心，职工不必再寻上门去找人大代表反映问题，在职工服务中心就可以和人大代表面对面交流。同时，环境不同心境也就不同，在职工服务中心，职工更容易打消疑虑，更愿意敞开心扉反映真实问题、吐露真实诉求。

我们希望，人大代表工会联络站走进职工服务中心后，继续做好如下几方面工作。一是保持耐心，认真聆听和记录群众的困难与问题。二是积极作为，对群众的诉求及时跟进、及时反馈、及时解决。三是接受监督，听取群众对联络站工作的意见建议，更好发挥联络站的“联心站”作用。

人大代表工会联络站走进职工服务中心，迈出了坚实的第一步。我们相信，只要付出努力，工会联络站也一定会走进职工群众的心中，让职工群众切实感受到人大代表真心的关爱与精准的服务。 □余清明

■网评锐语

给卖惨视频筑牢监督“防火墙”

李英锋：近日，一名美妆网红发布一段长约8分钟的视频，称确诊罹患肝癌，但在视频的最后一秒，字幕却提示内容均为虚构。视频发布后，不少网友质疑其存在误导。监管部门应增强网络巡查效能，形成对虚假卖惨视频的常态长效治理机制。网友也应积极投诉举报虚假卖惨视频，给监管部门和视频平台提供治理线索。各方形成责任合力，对虚假卖惨视频零容忍，就能给虚假卖惨视频筑牢监督“防火墙”。

清明祭扫 切记防火安全

斯涵涵：清明扫墓，祭奠先人，用祭品表达对亲人的思念，已经成为国人祭祀文化的一部分。但如果因上坟烧纸引发火灾，则偏离了原本的祭祀本义。清明祭扫，切记防火安全，有关部门要抓住清明节期间社会高度关注殡葬话题的有利时机，大力推广网络祭扫、鲜花祭扫等文明低碳祭扫方式。

■世象漫说



■有感而发

让工会指导站成为服务企业和职工的有效平台

“上级工会为我们送来了及时雨！”近日，在江西省上饶市信州区数字经济产业园工会指导站，江西省赛鸽科技有限公司工会主席毛佳佳感慨道。在工会指导站帮助下，该公司顺利招到8名网络主播。（4月3日《山西工人报》）

据报道，信州区总工会在企业集聚区设立工会指导站。指导站集阅读、健身、培训、帮扶等功能于一体，由区总工会组织专职干部下沉园区一线，与园区工

会负责人共同担任站长，实行“双站长制”，并整合工会、园区、企业等多方力量，集中指导、集中发力、集中破解，搭建了服务企业和职工的工作平台，“零距离”服务基层。

工会是企业 and 职工之间的桥梁和纽带，是职工的“娘家”，如何发挥工会的优势，更好地服务企业 and 职工，笔者以为，上饶市信州区总工会在基层建立工会指导站，就是一种值得学习的好做法。首先，通过充分发挥工会的阵地

“一卡通行”

京津冀协同发展再添惠民新举措。4月1日起，京津冀三地参保人员在区域内定点医药机构就医、购药，无需办理异地就医备案手续，即可享受医保报销待遇，实现“一卡通行”。（4月1日 新华社） □朱慧卿

优势、组织优势和群众优势，扬长避短，优势互补，实现了资源效应的最大化，切实把工会的服务送到了企业和职工的家门口；其次，工会点对点、面对面的“零距离”服务，为企业和职工提供了极大的方便，有效地解决了企业和职工的急难愁盼问题；再次，既为职工增添了精神文化场所，增加了他们的获得感和幸福感，又可以成为工会密切联系企业和职工群众的窗口，不断改进和提升工会服务水平。 □费伟华