

■劳动时评

让好评回归评价本身,彰显数字时代服务业文明高度

□郭丽华

服务业本质上是人与人之间的互动,任何评价机制都应尊重这一基本事实。当我们享受一键下单、扫码评价的便利时,不应忘记屏幕背后是一个个真实的劳动者。构建既保障消费者权益又维护劳动者尊严的评价体系,不仅关乎特定群体的生计,更决定着数字时代服务业的文明高度。

在平台成为服务行业主要载体的当下,从业者索要好评成普遍现象。专家表示,好评机制有利于促使从业者不断优化服务水平、规范从业行为,但在实际运行中,也暴露出权责分配的结构性矛盾。需从优化平台规则等方面入手,让好评回归评价体系本质,让从业者跳出“好评内卷”。(5月16日《工人日报》)

“请您带好随身物品,方便的话给个好评。”这句网约车司机近乎条件反射的结束语,已成为当前平台好评机制的一个独特注脚,索要好评似乎已成为服务提供者的“标准操作流程”。作为平台经济构建的一套服务质量监管体系,当评分系统从质量监督工具异化为从业压力源,我们不得不反思:这套看似科学的评价机制,是否正在背离其促进服务优化的初衷?在数字经济时代,如何在保障消费者权益的同时,也给予服务业劳动者应有的尊严与公平?

平台经济下的好评机制本应是一把“双刃剑”。理论上,它通过消费者反馈形成市场自净功能,既帮助消费者甄别服务质量,又激励劳动者提升服务水平。这种双向反馈机制曾被寄予厚望,被视为提升服务质量的“良方”。然而在实践中,这套机制逐渐暴露出结构性缺陷,一个随意给出的差评可能导致劳动者整天收入归零。更值得关注的是,当越来越多的劳动者开始索

要好评时,好评率会大概率虚高,反而降低了评价系统的区分度与参考价值。这就像货币超发导致通货膨胀一样,好评泛滥最终导致评价系统贬值,陷入“劣币驱逐良币”的怪圈。

评价机制的结构性缺陷容易导致服务业劳动者权益受损。平台通过算法将好评率与订单分配、服务排名直接挂钩,这种压力传导到劳动者身上,使得劳动者不得不千方百计获取好评,而面对不公的差评,有的劳动者尚缺乏有效的申诉渠道。这种现实反映了平台经济中的权责失衡问题,一些平台企业通过算法掌控着规则制定权、数据控制权和收益分配权,却将市场风险与服务质量责任全部转嫁给劳动者个人,这种量化的评价体系忽视了服务业的复杂性。事实上,服务质量受多种因素影响,包括平台派单合理性、交通状况、消费者配合度等,单纯让劳动者承担所有评价后果显失公平。

重构健康的好评机制需要多方协同发力。对平台企业而言,

应当优化算法规则,降低好评在服务评价中的绝对权重,引入多维度的考核指标。例如,可以借鉴德国的“宽容评价”模式,系统自动过滤极端评分,或如日本平台采用的“双向评价”机制,消费者评分同时也对消费者自身信用产生影响。对监管部门来说,应加快制定平台用工评价系统管理规范,明确平台责任边界,建立公正的申诉机制,2023年人力资源和社会保障部印发的《新就业形态劳动者权益维护服务指南》已迈出重要一步,但需要更具体的实施细则。对消费者而言,则需要培养负责任的评价习惯,认识到随意差评可能毁掉一个劳动者的生计。基于此,“评价三思原则”——是否必要、是否客观、是否适度,值得推广普及。

让好评回归评价本身,关键在于重建服务业的人性化维度。数字经济除了服务便捷性的提升,还要通过技术手段放大服务中的人文价值。杭州某连锁餐厅尝试的“差评冷却期”制度——消

费者给出差评前系统弹出“是否愿意先与服务员沟通”的提示,有效降低了冲动差评率。成都某网约车平台推出的“服务故事”功能,让司机可以附上特殊情况说明,使评价更加立体全面。这些创新实践表明,当技术规则注入人文关怀,好评机制才能真正成为促进行业健康发展的工具。

服务业本质上是人与人之间的互动,任何评价机制都应尊重这一基本事实。当我们享受一键下单、扫码评价的便利时,不应忘记屏幕背后是一个个真实的劳动者。构建既保障消费者权益又维护劳动者尊严的评价体系,不仅关乎特定群体的生计,更决定着数字时代服务业的文明高度。唯有跳出“好评内卷”的怪圈,让技术规则服务于人而非与人不应有的压力,我们才能真正迎来平台经济的可持续高质量发展。在这个意义上,改革好评机制不仅是一项技术调整,更是一次对数字经济伦理的重塑,其核心是让技术进步与人文关怀同频共振。

■每日图评

将智能时代职业认知的种子播撒孩子心田

5月13日,重庆市永川区红河小学100余名学生代表踏入重庆智能工程职业学院,在华为5G数字化产教融合基地、智能交通实训基地等“智能+AI”特色场景中,展开了一场沉浸式职业启蒙体验。活动依托学校“AI+教育”深度融合优势,通过人形机器人“AI智教授”互动引导,使小学生在沉浸式体验中感受职业教育魅力,播撒智能时代职业认知的种子。(5月15日《工人日报》)

这则新闻的亮点在于职普融通,也就是说,职业教育与普通教育通过资源共享,构建多样化的学生学习成长路径,使孩子从小就能感受职业教育魅力,在他们的心中种下智能时代职业认知的种子。

笔者以为,职普融通,好就

好在打破了传统教育体系中职业教育和普通教育的壁垒,为学生提供了一个接触社会、了解职业的窗口。特别是智能时代,为学生未来的择业就业等提前做一些思想认知上的准备,这是很有益处的。此举可以让孩子们更早地了解智能时代AI技术对未来职业发展的影响,培养他们对职业认知的意识,帮助他们将来能更好地适应社会和职业发展。

从一定意义上来说,将智能时代职业认知的种子播撒孩子心田,有助于优化教育结构,提升教育质量,激发他们对未来职业的兴趣和学习热情。比如,随着科技的快速发展,许多传统职业正在被自动化和智能化所取代,而新的职业和技能需求也在不断变化。通过早期的职业认知教育,可



以让孩子提前了解这些变化,引导学生更加刻苦努力学习,在未来的创业、就业中拥有更多的选择和发展机会。

□周家和

■有感而发

劳动课,真动手才能真受教

劳动教育已正式成为中小学必修课,但在部分学校,其被边缘化、流于形式等现象并不少见。

开展劳动教育的目的,是通过让学生动手实践、出力流汗,接受锻炼、磨炼意志,培养出正确的劳动价值观和良好的劳动品质。好的劳动教育,不是课表上可有可无的课程,不是打卡、摆拍,而是让学生们真正挽起袖子、俯下身子参与的实践。

有的学校领导、老师和家长并未深刻认识到劳动教育对促进

学生身心健康和全面发展的重要作用,甚至认为“开展劳动教育是浪费时间”,这种想法同德智体美劳五育并举相悖。让学生多动手,才能对“人生在勤,不索何获”有更切实的体会。

作为劳动教育的主阵地,中小学要开足、开好劳动教育课,杜绝挤占、挪用课时。学校要在挖掘劳动教育资源、丰富教育形式等方面下功夫,让孩子们走进田野、农场、厨房、车间,在真实场景中了解非遗技艺、地方文

化、产业技能、现代生产流程,将劳动课作为综合提升学生实践能力、创新思维、沟通协调素质的新天地。

各级教育行政部门要履行好监督职责,并为学校提供必要的保障和支持。在加强课程开发和师资培训等方面主动作为,为学校提供必要的保障。更要建立健全劳动教育成效考核评价体系,将劳动教育真正落实在学生的成长成才培育过程中。

做好劳动教育,还需家庭和

社会都参与进来。父母不能只看重考试成绩而忽略孩子的综合发展,要锻炼孩子从叠衣服、收拾书包、做饭、洗碗等力所能及的小事做起,逐步引导他们通过劳动参与社会生活。

只有真劳动,才能获得真教育。把劳动教育落到实处,归根结底是要让孩子从小形成正确的劳动观,在耳濡目染、身体力行中理解劳动、热爱劳动,从而发自内心尊重劳动者,实现个人素质的全面发展。

据新华社

5月16日上午,在2025世界数字教育大会上,教育部发布《中国智慧教育白皮书》。这是我国推出的第一部智慧教育白皮书。白皮书全面介绍中国推进教育数字化,发展智慧教育理念、思路、举措和成效,分享智能时代教育发展与变革的实践经验。(5月17日《光明日报》)

当前,随着数智技术的快速发展及其在教育领域的不断渗透融合,教育的生态环境和运作模式正在发生着翻天覆地的变化。智慧教育是教育理念和教育模式的重大创新,开辟了教育高质量发展新路径。

智慧教育促进教育公平普惠。近年来,我国教育信息化、数字化、智能化实现了跨越式发展。各地深化“人工智能+教育”场景应用,推进中小学人工智能教室覆盖,并推动教育大数据中心与智慧城市系统互联,构建开放、包容的数字教育生态。智慧教育打破资源、地域的壁垒,让优质教育资源超越空间阻隔,突破时空、联通城乡、跨越山海,飞入农村地区、民族地区、边远地区,把各种优质教育资源,呈现在一双双渴望知识的眼睛面前。随着智慧教育以更快的速度、更好的效度全面推进,城乡、区域、校际、群体的教育差距逐步得到有效弥合。

智能时代,智慧教育大有可为。要大力推进智慧教育发展,加强资源共享,促进智能时代教师能力素养重构,树立人才培养新标准,推动教育深层次、系统变革,为全球智慧教育发展贡献中国智慧、提供中国方案,共同开启教育数字化发展新征程。

□向秋