



【新闻背景】

近日，一则关于女快递员遭恶意投诉下跪的新闻成为社会热点话题。经公安机关调查，张某之母从网上获得免费赠送的芒果一箱，由圆通快递员聂某送达。由于包装胶带断裂，导致一个芒果丢失。张某收下聂某赔付芒果后仍投诉，圆通公司为此扣除聂某两千元工资。聂某为请求张某及其家人原谅，亲自登门下跪以求谅解。张某报警，要求将聂某带离。办案民警出具一条“暖心”证明走红网络，并获得了网友们的热情点赞。而后，事件又发生了反转，快递员声称快递公司实际并没有罚她的款，其实只是为了吓唬客户的谎称，客户方则声称，他不是针对快递员个人而是针对快递公司，也并没有恶意投诉，同时称涉事民警执法态度恶劣他要投诉。该事件一出，也受到了劳动关系领域专家们的关注与思考。

帮助快递行业职工实现体面劳动亟待全社会支持

——劳动关系专家聚焦“快递员下跪事件”

主持人：本版编辑

嘉宾：中国劳动关系学院工会理论与工运史研究部部长 戴文宪
中国劳动关系学院劳动关系与工会研究中心研究员 郭宇强
中国劳动关系学院法学院讲师 陈成



戴文宪



郭宇强



陈成

快递员也需要实现体面劳动

戴文宪：客户应当体谅快递员的辛苦

客户应当尊重快递员的劳动和作为劳动者的尊严，配合快递员圆满完成服务。客户是上帝，享受良好服务理所应当，但“上帝”的享受也是有边界、有规矩的，那就是要依法依规，还要遵守道德和社会公德。超越了这个边界，故意刁难和不尊重提供服务的劳动者，甚至企图通过恶意投诉索取不正当利益或者坑害劳动者，那就会受到必要的惩处。

此次下跪事件引起的讨论，拨动了社会的神经。我们相信，一些现存问题必将逐步得到有效解决，劳动者的尊严和权益必将更有保障，同时对快递行业发展和提升文明之风的提升也将是一个大大的推动。

郭宇强：快递员的劳动价值也应获得尊重

贯彻尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造的重大方针，维护和发展劳动者的利益，保障劳动者的权利，弘扬劳动精神已经成为时代的主旋律。这一理念包括着经济利益激励、人格尊严、制度保障体系机制以及社会支持系统。新闻事件反映了宏大叙事、道德要求与社会事件之间在观念、价值、制度与实践层面的冲突，存在与当前弘扬“劳动光荣”的社会风尚和精益求精的

敬业风气”不协调的情形。

陈成：有尊严的工作是体面劳动的基本要求

有尊严的工作作为体面劳动第一层次的价值理念，为职工权益划下了保障的“底线”。职工在全面发展过程中追求物质需求和精神享受应并重，不能以践踏职工尊严或违反伦理道德为代价，谋取企业的经济效益。

该案件中，女快递员聂某的人格权应在工作时受到保护，这不仅要求圆通快递公司在用工中保护职工的身心健康和独立人格，也要求用户张某等社会第三人不得侵害其人格尊严。对于前者，一方面，张某作为企业职工有权通过合理的途径，参与到企业的一些重要管理决策，如本案涉及的用人规章惩罚条款，以保证其利益诉求表达机制应该是有效的、健全的。另一方面，应强化职工的人格尊严观念，本案中下跪行为虽然一定程度上出于对公司利益与自身职位的考虑，但从权利平衡角度，聂某的人格尊严明显处于宪法权利中的更高位阶，其为次要的权利而让渡更为重要的权利，实质是一种“捡了芝麻丢了西瓜”的做法，并不值得提倡。对于后者，应重视劳动教育和劳模精神的宣传，尤其是对于广大的普通劳动者、一线工人，要让“尊重劳动、崇尚劳动”落到实处，使其在劳动中获得尊严、体现价值、展现风采、感受幸福。

点，开展工作；三是要向全社会大力弘扬劳动精神，努力讲好快递小哥故事，努力在全社会形成尊重劳动、关爱劳动者的良好氛围，使快递员工有可靠的安全感、尊严感、体面感。

郭宇强：建立劳动关系领域事件的全过程解决机制

工会应转变观念，变被动回应为主动回应，变体制内回应为体制外回应；建立企业、行业工会组织，推进集体协商，丰富和完善民主管理制度建设；建立劳动关系领域事件的全过程解决机制，关注事前预测、事发介入与事后评估，表达组织立场与组织关切，维护职工合法权益；借助舆论与媒体的力量，强化网络时

代的表达，增强传播力度，塑造网络时代的新形象；加强对劳动关系领域社会组织引领工作，提升对职工全方位的服务能力与水平；加大对职工培训力度，提升职工法律意识，推进职业成长。

陈成：加强职代会建设

多年来，各级工会一直致力于实现职工体面劳动，提高工作尊严感与幸福感，通过促进社会保障和劳动安全、推动高质量就业、深化收入分配制度改革，以保障广大职工群体自由、公正、安全和有尊严的工作环境。我国《工会法》第六条规定了工会组织职工参与本单位民主决策、民主管理和民主监督的职权，同时，根据《劳动法》第八条，劳动者有权通

过职工大会、职工代表大会或者其他形式参与民主管理。

因此，我国工会发挥着推进体面劳动的重要作用。一方面，要加大工会在快递企业的设立布点工作，扩大工会组织的覆盖面，积极探索如何最大限度地的一线快递员纳入到工会之中；另一方面，要强化工会的职能，使工会能够真正代表快递服务业职工就事关职工核心利益的事项进行民主协商。如对于本案中国通快递公司所规定的罚款标准、因投诉而直接开除的规定等用人单位内容，都应重视工会的职工代表作用。要完善民主管理和民主监督制度，推进职工代表大会和其他形式的民主管理制度建设，保障职工的参与权、表达权、知情权、监督权等权利。

应把严格管理和对员工的关爱有机结合起来

戴文宪：把严格管理和对员工的关爱有机结合起来

快递员、快递公司应当改进服务，确保服务态度和服务质量优良，尽可能避免纠纷发生。同时，快递公司还应当依法依规改革公司奖惩管理制度，建立健全投诉评价机制，实事求是处理问题，避免不问青红皂白一律把板子打在员工身上的错误现象。要把严格管理和对员工的关爱有机结合起来，通过人性化增强企业凝聚力和生产力，增强企业信誉和客户满意度。至于遭受到恶意投诉时，快递公司则要制定有效应对措施并使之制度化，调解不成的就要支持员工依法维权，确保员工和公司的合法权益不受侵害。同时，快递行业主管部门则应当加强对行业的监管，保证快递企业依法合规运行。

郭宇强：政府要推进立法，企业应履行社会责任

新闻事件反映了劳动关系领

域中孕育的矛盾、问题与风险，需要全社会、多主体共同努力。

一是政府要推进新业态下劳动者权益保障的立法工作，加强对新问题、新情况的研究与分析，推进劳动用工、劳动权益保障制度与维护机制建设；推进发挥劳动关系三方协商机制作用，完善政府、企业、工会等主体间的沟通与交流机制，推进协商机制的常态化与实体化建设；推进行业协会建设，加强行业自律。

二是企业应认真履行社会责任，改进员工劳动条件，关心员工身心健康；完善企业规章制度，合理确定劳动定额；推进员工参与，建立投诉的评估与反馈机制，尊重员工的表达权与申诉权，完善员工的权利表达与救济渠道。

陈成：政府、企业和工会共同监督

由于传统行政部门的监管人员对于消费者恶意投诉的行为并不具备此监管职权，从本案中我们能看到，民警不能对张某采取

相应的行政监管措施，仅能开具书面证明，并提出不具有强制性的建议。有效监管的缺位极大地加剧了恶性投诉对职工权利的侵害，甚至导致了常州顺丰快递员杨某因核实电话遭投诉、吞安眠药以死护尊严的恶性事件。

对于恶意投诉，尤其是消费者的恶意投诉需要政府、企业和工会共同参与监督。而去年5月实施的《快递暂行条例》第八条提出的快递业诚信体系正是该监管模式的突破口之一。依托快递行业实名制推行，国家和快递服务企业通过建立行业内部诚信系统，健全用户的信用记录、信息公开、信用评价制度。当恶意投诉达到足够严重的程度，符合相应的比例原则，则可考虑调取行业内部诚信系统信息，使恶意投诉行为具有一定的可惩罚性，实现政府监管与企业监督的良性联动。在这一过程中，工会应充分发挥维权作用，给予职工协助，帮助调查用户投诉是否为恶意，使得职工免受恶意投诉的侵害，实现体面和有尊严的劳动。

本报记者 白莹 整理

维护新兴行业劳动者权利需要工会及时介入

戴文宪：协助行业加强快递行业管理

工会要开展好三方面工作：一是要积极敦促、协助快递行业主管部门切实加强快递行业管

理，打击恶意投诉、侵害快递员权益和尊严、扰乱快递业正常运营秩序的行为，协助、敦促快递企业改善内部管理，增强服务意识、尊重消费者权益；二是要抓住快递企业职工最关注、最急需的劳动权益维护问题作为重