

帮助长沙“用工大户”化解招工难题已成当地政府的“分内事”

跟随招工小分队下乡招工记

本报记者 王鑫 方大丰

2月25日，长沙的气温从前一天的20℃以上跌到了个位数。上午9点，一批由36名队员组成的招工小分队，冒着小雨从长沙经开区人力资源服务产业园开拔，分赴平江、湘阴、芷江等湖南11个县区。

他们此行的目的是帮助长沙经开区的“用工大户”蓝思科技驻点招工。帮助蓝思科技化解招工难题，早已成了当地政府的“分内事”。《工人日报》记者跟随其中一支招工小分队，到招工一线进行了实地走访。

绿色通道

事实上，早在一周之前，当地人社部门就已组织过一次这样的招工小分队，帮包括蓝思科技在内的几家重点企业驻点招工。

“当时派了3支队伍，去了7个县21个乡镇，招到了近900名新员工。”长沙经开区人力资源公共服务中心主任翟亮介绍说。

但对蓝思科技招聘负责人张红(化名)来说，这个数字显然远远不够。“单黄花基地就有2万人的缺口。”张红告诉记者，此次招工主要针对已部分投产的黄花基地。该基地全部投产后，用工量将超过5万人。

园区承揽了帮助蓝思科技黄花基地解决20%的用工缺口，也就是4000人的招工目标。第一次没招够人，园区又协调13家人力资源服务机构，迅速集结了人数更多、规模更大的招工队伍，往更广的方向出发。

与记者同行的伍强(化名)，就来自其中一家人力资源服务机构。伍强要和同事奔赴100公里外的平江县，进行为期5天的驻点招

工。而当天的11支小分队中，最远的要到400多公里外的芷江县，车程超过5小时。

下午两点半，伍强与张红率领的3人招工小组，在平江县人社局楼下会合。见到记者一行6人，平江县人社局局长谢朝晖的第一句话是：“你们怎么来？”原来，该局承办的一场大型招聘活动将在周六举行，用工企业需要提前注册才能预约到现场展位，而蓝思科技错过了预约时间。

平江县是一个拥有百万人口的大县，每年外出务工人员超过20万人。高峰时期，仅在蓝思科技打拼的平江人就超过了3000人。对于这样一个“就业大户”，谢朝晖自然希望它的名字能出现在两天后的招聘会上。

最终，平江县人社局通过开辟“绿色通道”，为蓝思科技挤出一个位置显眼的展位。双方约定，要在后续的招工中加强合作。

下乡宣讲

与平江县人社局谈完合作，天色已暗，雨点更密。

张红让记者一行寻找酒店入住，自己则留在人社局一楼大厅，与公司同事开起了视频会议。上午出发的11支小分队，有没有安全到位，前期对接工作是否顺利，接下来的工作如何开展，她都要一一过问。

第二天的下乡宣讲工作，无疑关系到这次招工的成败。在之后的晚餐时间里，张红的电话一直没停过。

吃完饭，餐桌又成了“会议桌”。为了赶在招聘会之前尽可能多地对接乡镇，张红将所有人分为两组，她带一名同事去离县城较近的安定、加义两镇，另外一名同事则加入记

者一行，去长寿、龙门两镇。“带好宣传材料，到人员密集的地方张贴，喇叭也可以用起来。”临睡前，张红依然活跃在微信群。

第二天恰逢元宵节。早上8点，记者坐上伍强的车，赶往当天的第一站——长寿镇。这个有“将军之乡”美誉的小镇，每年有2万多人外出务工，“每个村都有就业信息员，负责掌握各家各户的就业情况，推送各类招聘信息。”长寿镇副镇长方成全介绍道，随手将蓝思科技的招聘政策发至“招聘工作群”。

在龙门镇，副镇长魏文彬专门召集了各村干部，商议如何为县里第二天的招聘会“输送人才”。“我们根据征集到的就业意向，每个村安排了至少3人，参加明天的招聘会。”魏文彬说。在这个人均耕地只有0.7亩的偏远乡镇，外出务工是人们的主要收入来源。元宵节之前，这里的大部分劳力已经外出。

下午1点多，张红打来电话，“追加”了两个当天要造访的乡镇：石牛寨、木金。一行人走走停停，不放过一处张贴招聘海报的公告栏。

晚上7点，伍强一行人紧赶慢赶，终于重新回到平江县城。伍强的汽车仪表盘显示，当天的行车里程超过200公里。

春风行动

2月27日，天虽阴沉，但断断续续的雨总算停了。

早上8点半，当记者赶到平江县人社局时，张红和同事已经忙碌在招聘会现场。

记者看到，蓝思科技展位前的海报用显眼的字眼写道：“综合月薪4500~6500元”“缴纳五险一金”“包住宿、享伙食补贴”。现场的蓝思科技工作人员告诉记者，普工经过简单

培训就能上岗，拿到5000元月薪不成问题。

然而，在当天的招聘会上，这样的条件似乎还谈不上优厚。记者注意到，现场有数家招工企业将最高薪资开到了万元关口，而且工作地点就在平江的工业园内。除了高工资、缴五险一金、包食宿，一些企业还用年终奖、全勤奖等吸引求职者，这些企业大多来自平江本地。

“我期望的月薪是6000元。”在蓝思科技的展位前，一名中年妇女说。然而，考虑“两班倒”太辛苦、且需要到长沙工作，这位求职者最终悻悻离开。而在前一天的采访中，来自龙门镇永和村、曾在蓝思科技工作过的吴喜珍，也发出过类似感慨：“上了年纪，‘两班倒’实在吃不消。”

对比蓝思科技，现场一些月薪3000~5000元的食品企业反倒“收获颇丰”。一家名为“水滋淼”的食品公司，一上午就招到了20多人。“可能因为离家近，便于照顾老人小孩，所以工资低一点，他们也愿意来。去长沙的话，就没法照顾家里了。”公司的招工人员说。

“现在就业选择多了，求职者也越来越关心工作体验了。工作时长、福利待遇、晋升通道，都是影响求职者选择的因素。”平江县人社局就业服务中心主任张光辉说。

3月1日，前往平江的招工小分队，提前结束行程返回了长沙。两天之后，记者再次问起平江之行的成果，张红淡淡回了句：“来了6个人，收到了个别电话咨询，暂时还没有批量反馈。”

不过，在平江县那场名为“春风行动”的招聘会上，求职者达4713人，现场达成就业意向的有885人。不少应聘者选择了留在当地工作。

开年「数据」显示 中国经济保持恢复性增长

国家统计局3月15日发布的数据显示
受去年同期基数较低等因素影响，主要指标同比增速较高，扣除基数影响，主要指标增势平稳，宏观指标处于合理区间

从生产来看

2021年1至2月份 全国规模以上工业增加值 同比增长35.1%
比2019年1至2月份 增长16.9%

两年平均增长8.1%
为近年来同期较高水平

2021年1至2月份 全国服务业生产指数 同比增长31.1%
比2019年1至2月份 增长14.1%

两年平均增长6.8%

从需求来看

2021年1至2月份 社会消费品零售总额 同比增长33.8%
比2019年1至2月份 增长6.4%

两年平均增长3.2%

2021年1至2月份 全国固定资产投资 同比增长35%
比2019年1至2月份 增长3.5%

两年平均增速1.7%

1月份 全国城镇调查失业率为5.4%

2月份 全国城镇调查失业率为5.5%
比上年同期回落0.7个百分点

新华社发(宋博 制图)

公共航空运输旅客服务管理新规出台

机票退款申请7个工作日内完成办理

本报北京3月15日电(记者翟亮)记者今天从交通运输部获悉，该部将《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》和《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》整合修订为《公共航空旅客运输服务管理规定》(以下简称《规定》)。《规定》自2021年9月1日起施行。

针对客票变更和退票环节旅客投诉反映较多的问题，《规定》明确了各情形下的变更和退票原则性要求，并明确了退款期限，进一步提升旅客的出行体验。其中，《规定》提出，承运人或者其航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

值得一提的是，《规定》还提出承运人及其航空销售代理人订票时的主要服务信息告知、运输总条件告知、出票后的信息告知等要求，更好保护旅客的知情权。

此外，《规定》还优化旅客的乘机和行李运输环节体验，保障旅客高效出行、便捷出行、安全出行。比如，明确了机场管理机构在服务保障设施设备、标识指引等方面的责任和义务，为旅客乘机提供最大便利；要求承运人和机场管理机构针对旅客突发疾病等情形制定应急处置预案，保护旅客生命健康；规定了相关各方对旅客行李的监控及保护责任，以及承运人对旅客行李的运送要求和行李延误、丢失、损坏时的处理要求，提高行李运输质量，保护旅客财产权益。

沙尘天气里的劳动者

3月15日，北京街头，一名外卖员正在派送早餐。

当天，我国北方多地出现沙尘暴天气。环卫工、外卖员、共享单车运营员……在这个恶劣天气里，不少户外工作者仍继续坚守岗位，保证城市的平稳运行。

本报记者王伟伟摄



江苏积极探索消费公益诉讼

一起消费公益诉讼惩罚性赔偿金超7000万元

本报南京3月15日电(记者王伟伟)江苏省高级人民法院和江苏省消费者权益保护委员会今天发布了10起消费者权益保护典型案例，其中一起消费公益诉讼尤其引人关注。

消费公益赔偿性诉讼是消费者协会、检察机关等针对侵害不特定多数消费者的经营行为提起的要求经营者支付惩罚性赔偿金的公益诉讼。消费公益赔偿性诉讼已经成为未来公益诉讼的发展方向。

据记者了解，去年，常州、盐城、淮安、无锡等地先后审理了由消费者协会和检察机关提起的消费公益赔偿性诉讼，其中常州中院审理的常州市人民检察院与谢某、郭某等消费民事公益诉讼纠纷一案，依法判令经营者按照销售额的三倍支付惩罚性赔偿金共计70105591.5元。

该案是全国目前为止判决惩罚性赔偿金额最高的消费民事公益诉讼案件，有力打击了销售伪劣产品、虚假宣传等违法经营者的嚣张气焰，保护了广大消费者的合法权益，彰显了司法维护消费者权益的坚定决心。

江苏省高院负责人指出，长期以来，消费者主要通过单独提起诉讼的方式取得惩罚性赔偿金。但是，有些不法商家销售假冒伪劣产品侵害不特定消费者的合法权益，因产品价值不高，消费者诉讼意愿较低，一定程度上助长了经营者的不法经营行为。本案对探索消费赔偿性公益诉讼提供了值得借鉴的参考。

业内人士认为，消费公益诉讼特别是赔偿性公益诉讼的开展有助于降低消费者的维权成本，打击不法经营者，净化消费市场环境，维护公共利益。

关注“3·15” 守护消费安全

直播带货诉求速增，生鲜食品诉求增加，网上订餐问题突出 网购诉求热点主要集中在三方面

出。全国12315平台共受理网购投诉举报203.32万件，占平台投诉举报受理总量的28.04%，立案18.41万件，全国市场监管部门为消费者挽回经济损失3.04亿元。

诉求热点主要集中在以下三方面：

直播带货诉求速增。直播带货已成为众多电商升级的新突破口，关于“直播”的投

诉举报也相应迅速增长，产品质量疏于把关、使用“极限词”等引导消费者冲动消费、售后退换货难以保障等问题层出不穷。2020年，全国12315平台共接收网购生鲜类食品投诉举报6.58万件，投诉举报主要问题为：品质不过关、售后服务差、下单容易取消难、久未发货、虚假促销。

此外，网上订餐问题突出。疫情推动了外卖行业不断创新，加速了餐饮零售化的发展。

2020年，网上订餐投诉举报25818件，主要问题为：平台准入审核不严，线下餐厅无证经营、餐食外包装破损、送餐延误等。

考，消费者参与情况表现不一，各类APP获取权限的要求容易引发不满。48.9%的消费者表示遭遇过与经营者的纠纷，最主要问题是售后服务保障不到位。

不过，总体来看，71.2%的受访者认为自身消费水平处于中等及以上水平，生活状态满意度进一步提升；消费信心稳步提升，多数消费者未来一年预计增加消费支出。34.8%的消费者认为收入水平有限是制约自身消费的最突出原因，怕出现消费纠纷、售后服务难保障、维权怕麻烦、信心不充分和价格超预期等是一些消费者认为可能存在的制约因素。

调度、反馈、审核、回访结果全过程监管，严格具体责任落实。同时设置了智能反馈，重复模块的固定内容自动填写，承办人员按实际情况完善即可，既提高了处置效率和考核质量，又减少了承办人员的工作量。

在数据分析环节，该局克服了以往手动记录、效率很低且不全面的缺点，在新系统中，通过较为完善的数据库，可以便捷地统计出承办单位接收的数量、问题类型、办理情况等信息，极大地提高了数据的统计效率。

北京大兴推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸

件、退费退换货等售后服务问题3347件、价格问题1636件、商品质量问题1337件、违法经营问题505件、其他问题2562件。

据介绍，为了充分利用好接诉即办数据，在逐步深入处理、按期办结回复的基础上，该局以问题为导向，发挥数据的基础资源作用和

引擎作用，支撑好靶向监管，有力推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸，自行开发了接诉即办新系统。经过近1年的筹备、测试，大兴区市场监管局接诉即办系统于2020年9月1日正式启用，实现了接诉即办工作全局标准化流程管理。

在工单处置环节，该局可实现接办件的