

让新业态劳动者权益“不落空”⑤

一旦遭用户投诉给差评就会被平台罚款扣积分，而申诉却很难成功。新就业形态劳动者说出心声——

我们遇到了“申诉困境”

本报记者 兰德华

18点左右，许先生给家人做好饭后，开始了他的夜间兼职工作——做网约车司机。在北京兼职做网约车司机三四年，他没有一次因交通违章被罚款，而真正困扰他的，是一些乘客“毫不讲理的投诉”以及平台“不由分说”的处罚。

在采访中，不少网约车司机、外卖小哥、快递小哥等新就业形态劳动者告诉记者，自己受过平台和顾客的“两头气”。面对部分顾客的不合理投诉和来自平台的罚款，他们却遇到了“申诉困境”。

“我们期待有更合理的诉求表达机制，让我们的声音能被听见。”许先生说出心声。

“被差评、被罚款是家常便饭”

面对顾客的投诉，许先生有过一次感到又委屈又生气的经历。

一天晚上，他通过网约车平台接到一单全程6.5公里的活儿，但到了现场才发现，乘客的定位和其实际位置有很大出入。

“平台上的定位显示乘客在桥上，但电话沟通后发现她实际上在桥下。”为了顺利接到乘客，许先生从桥下绕过前往乘客实际位置，但问题又来了。“根据导航显示，前方不远处有个路口能并入主路通行，但乘客站在汇入口的后方，只能错过路口后才能接到人。”许先生接到乘客后，已经错过了最近的路口，只能再绕路寻找新路口汇入主路。麻烦就此产生。

“订单结束后，我接到客服电话，说乘客投诉我绕路。我当时很生气，总共才6.5公里，绕路多赚的钱还不够油钱呢。”许先生气不过，一再申诉，平台最终还是对他进行罚款和扣积分的处罚。

阅读提示

不少网约车司机、外卖小哥、快递小哥等新就业形态劳动者反映，他们会收到部分顾客的不合理投诉，以及平台因此作出的“不由分说”的处罚，但却难有申诉成功的机

会。日前，全国总工会印发意见，指出要探索平台企业实行民主管理的方式方法，为劳

动者搭建理性有序表达合理利益诉求的渠道，保障劳动者对涉及切身利益重要事项的

知情权、参与权、表达权。

据许先生回忆，客服当时回复：“如果乘客在路口后方，你当时应该下车拍照取证，然后继续往前开。”这让许先生感到很不可理解。

“被差评、被罚款是家常便饭。”做了近四年外卖送餐骑手的王晓东说。

王晓东告诉记者，他身边的外卖骑手几乎都曾被给过差评。最常见的差评原因是“送餐超时”“态度恶劣”等。“特别是下雨天，每到用餐高峰期，也就到了我们被给差评的高峰。”王晓东说，“很多时候送餐超时是由于店家出餐慢，也有的时候是因为路况问题，比如遇到交通事故或道路拥堵，还有的时候是一些大厦不让进，用户也不下楼，非让我送到家门口，送不到就给差评。”

王晓东说，在他所在的外卖平台，外卖骑手每收到一个差评就会被扣100元，而几乎没有申诉成功，“有个别用户会无缘无故给差评，这到哪里说理去？”

“我们被投诉却很难有申诉机会。一单几元的送餐费远远抵不过罚金，关键是扣积分的话，等级也会受影响。”外卖骑手张国红告诉记者，外卖骑手想获得更多的指派单，提升等级非常重要，但差评和处罚则是提升等级的障碍，直接影响系统对骑手的派单。

在记者采访中，不少新就业形态从业者表示，要想工作挣钱，就得接受平台制定的“游戏规则”，否则只能自己离开。

可通过集体协商畅通诉求表达渠道

数据显示，当前我国灵活就业人员已达两亿，新就业形态劳动者数量大幅增长。2020年共享经济服务提供者达8400万人，其中大量是新就业形态劳动者。遭投诉被差评就罚款扣分，申诉难成功，以罚代管……新就业形态劳动者合法权益与合理诉求的表达渠道还遭遇“梗阻”。

四川伟旭律师事务所主任王恩慧在接受《工人日报》记者采访时认为，平台作为就业机会的提供者，同时又作为平台经济从业者与用户之间的“仲裁者”，其“第三方”的身份是有问题的。“因为平台不可能是完全中立的第三方。”

王恩慧说，为新就业形态劳动者畅通诉求表达渠道，可以通过集体协商的路径。工会法规定了集体协商制度，以工会代表新就业形态从业者来和资方谈报酬、劳动保护等议题。

王恩慧进一步解释，集体协商分为三种情况，一种是本公司的工会代表员工和公司进行集体协商；另外两种分别是行业性的集体协商和区域性的集体协商。集体协商完毕后，可订立一个集体合同，在其中做相应的规定。

“新就业形态劳动者可以通过集体协商和平台签订集体合同，来确保平台制定规则和相应的规定。”

记者了解到，目前，新就业形态劳动者建会入会已取得初步成效，货运、快递、网约车、外卖配送等4个重点行业12个头部企业均已实现建会突破。

的公平性。”王恩慧说。

保障劳动者知情权参与权表达权

中国劳动关系学院学者孙伟正日前在《工人日报》发表文章认为，多渠道解决新就业形态劳动者的突出难题，首先要畅通集体协商通道，根据不同行业和不同企业的具体情况，将集体协商作为推动改善新就业形态劳动者工作条件、维护其劳动权益的基本途径。其次，破除平台单方面制定规则协议、垄断算法、侵害劳动者正当权益的行为，推动劳动者有序参与规章制度和算法制定，畅通双方争议的申诉解决渠道。

今年7月，全国总工会与人社部等8部门联合制定《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》；全国总工会专门印发《关于切实维护新就业形态劳动者劳动保障权益的意见》，从7个方面对推动建立健全新就业形态劳动者权益保障机制制定工作举措。

日前，全国总工会印发《关于推进新就业形态劳动者入会工作的若干意见（试行）》（以下简称《意见》）。全国总工会有关负责人就《意见》答记者问时提到，“要探索平台企业实行民主管理的方式方法，注重发挥产业、行业工会作用，引导平台企业和劳动者在劳动报酬、奖惩办法、工作时间、劳动定额等方面进行协商，为劳动者搭建理性有序表达合理利益诉求的渠道，保障劳动者对涉及切身利益重要事项的知情权、参与权、表达权，加强对平台企业执行劳动法律法规的有效监督。”

记者了解到，目前，新就业形态劳动者建会入会已取得初步成效，货运、快递、网约车、外卖配送等4个重点行业12个头部企业均已实现建会突破。

最高法印发意见加强劳动争议源头化解工作

实现仲裁前调解与诉前调解数据资源共享，统一案件处理标准

本报讯（记者 卢越）最高人民法院日前发布《关于深化人民法院一站式多元纠纷解决机制建设推动矛盾纠纷源头化解的实施意见》（以下简称《意见》）。《意见》提出加强劳动争议源头化解工作，建立全国性、区域性专家调解资源库，参与化解重大疑难复杂劳动争议。

《意见》要求，建立分类分级预防化解矛盾纠纷路径，推动人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格；将更多符合案件的组织或者人员纳入特邀调解名册；建立健全虚假诉讼防范和惩治机制，完善诚信诉讼保障机制。

在推动重点行业领域矛盾纠纷预防化解工作方面，《意见》提出，对金融、建筑、教育、物业、环境、消费、房地产、互联网、交通运输、医疗卫生等行业领域多发易发纠纷，积极会同行业主管部门研究源头治理举措，建立信息共享、业务协同和诉非衔接机制，统一类型化纠纷赔偿标准、证据规则等，预防和减少纠纷产生。

《意见》指出，加强劳动争议源头化解工作。针对劳动争议先行仲裁的特点，加强调解、仲裁与诉讼衔接，依托人民法院调解平台，对接人力资源和社会保障相关调解仲裁信息系统，建立调裁诉一案到底在线纠纷解决机制，实现劳动争议仲裁前调解与诉前调解的数据资源共享，统一案件处理标准，推动更多调解力量在仲裁前开展调解工作。建立全国性、区域性专家调解资源库，参与化解重大疑难复杂劳动争议。会同工会、人力资源和社会保障部门加强对用工企业、劳动者普法宣传，制定推广劳动合同示范文本。

此外，《意见》还对婚恋家庭、知识产权、互联网纠纷等重点领域源头化解工作提出具体要求。其中提出，完善婚恋家庭矛盾纠纷信息共享和通报机制，加大反家暴延伸服务力度，健全家庭暴力受害人人身保护令实施机制；加强知识产权矛盾纠纷源头化解工作，推广建立正版图库交易平台等做法，从源头上预防化解互联网著作权等涉网知识产权纠纷；加强互联网纠纷源头治理工作，指导互联网平台建立务实有效的纠纷解决机制，运用区块链技术，将裁判规则、交易规范等嵌入互联网平台，实现风险预警和自动提示，督促诚信履约。

两部门

发布烈士纪念设施保护行政公益诉讼典型案例

本报讯 为加强烈士纪念设施等红色资源保护，更好发挥“红色基因库”作用，退役军人事务部、最高人民检察院日前联合发布烈士纪念设施保护行政公益诉讼典型案例，引导全社会增强红色资源保护意识。

此次发布了9件典型案例。在张自忠烈士陵园保护行政公益诉讼案中，因历史规划原因，张自忠烈士陵园紧邻渝武高速公路，长期遭受交通噪声污染。陵园正门两侧景观水池污染，陵园旁设置有一处垃圾收集站，存在污水未经处理渗入烈士陵园水池情形，影响了烈士陵园庄严、清净的纪念氛围。检察机关发挥检察建议、诉前磋商等程序机制优势，督促多家行政机关及时、协同履责，合力开展综合整治。

据了解，为切实提升烈士纪念设施保护管理水平，今年6月，退役军人事务部、最高人民检察院联合部署开展全国县级及以上烈士纪念设施管理保护专项行动，要求发挥检察监督和公益诉讼作用，推动解决烈士纪念设施保护管理中存在的问题，促进全社会形成自觉保护烈士纪念设施、捍卫尊崇英烈的社会氛围。（法文）

吉林

“审判服务好差评”系统上线运行

本报讯（记者 柳姗姗 通讯员 王洁瑜）近日，吉林法院正式上线运行“审判服务好差评”系统，进一步拓宽审判服务评价领域，全面构建全流程审判服务评价体系，形成服务评价闭环，全方位接受群众监督。

据介绍，当事人通过搜索微信小程序或扫码进入“审判服务好差评”小程序后，可选择输入身份证号码和识别身份证两种途径进入案件查询，点击需要评价的案件后，当事人即可对案件进行评价。

据了解，“审判服务好差评”系统是吉林法院创新推行的诉讼服务“好差评”制度的升级版。去年3月，吉林省高级人民法院制定了《全省法院诉讼服务“好差评”工作制度（试行）》，在全省93家法院诉讼服务大厅窗口设立364台评价器，当事人既可即时进行现场“一事一评”，也可在吉林电子法院诉讼服务“好差评”专栏进行线上“一事一评”。各级法院通过线下线上同步开展评价，综合运用评价结果，健全完善“好差评”复核督办机制，形成了“评价—通报—复核—整改—提升”的良性工作机制。今年1月至8月，群众参与评价11440人次，满意率达到98.19%，差评全部复核整改。

江苏无锡

打造群众信访区镇两级“直通车”

本报讯 “我认为公司为我缴纳的社保基数与我的职位级别不符，我对锡北镇人社部门的回复不太满意。”日前，沈某来到江苏省无锡市锡山区锡北镇人民来访接待中心，反映因其社保初始注册地不在锡北镇，镇里人社所无权限为其查询社保缴纳情况，要求区级帮助查询。锡北镇信访部门工作人员当场通过视频接访平台连线锡山区人民来访接待中心，区人民来访接待中心随即安排锡山区人力资源和社会保障局接访人员进行视频接访。半个小时后，沈某得到了满意的答复。沈某说，原以为要专门跑一趟区里，没想到在镇一级就把问题解决了。

锡北镇人民来访接待中心视频接访平台是江苏省无锡市锡山区信访局打造的无锡市首家区镇两级互通视频接访平台。通过视频连线，实现了信访接待互联互通，极大地便利了来访群众，避免群众在区镇两级来回奔波。“信访部门应始终把群众满意放在各项工作的首位，积极化解信访积案，为社会发展营造和谐环境。”锡山区信访局负责人说。（李东阳）



安全知识进校园

10月13日，山东省枣庄市市中区东湖路小学学生在模拟火灾现场紧急疏散。当日是第32个国际减灾日，东湖小学开展校园安全教育活动，学生们通过学习消防知识、做消防趣味游戏、模拟火灾应急逃生演练等，提高了应急避险与防灾自救能力。

本报通讯员 吉洁 杨青洲 摄

单位组织“性骚扰”事件当事者公开对质被判侵权

法院认为，单位在职工大会上公开处理此事侵犯了员工隐私权，应赔偿精神损害抚慰金

本报讯（记者 周倩）女员工认为自己遭遇同事性骚扰，向公司反映情况。公司在职工大会上要求两名当事者公开对质，让女员工觉得难以启齿，隐私权被侵犯，遂向法院起诉公司要求赔偿。近日，北京市东城区人民法院对该案经审理做出判决：公司赔偿女员工精神损害抚慰金。

法院认为，寿司店于2020年5月解除店

铺租赁协议，其后申请注销，因此双方劳动

关系因店面的注销而终止，该情形不符合

劳动合同法规定的违法解除劳动合

同的情形。因此，周某要求田某支付其违法

解除劳动合同赔偿金的请求不符合法律规定。

周某基于与寿司店存在劳动关系并主张各项权益

无事实和法律依据，但周某可以与其他合

伙人按照合伙协议的约定，享有各自的权

利，承担各自的义务。

其认为发生的事。后赵某问王某“你以前有没有一个人值过夜班”时，王某拿刀自伤。其间，王某情绪激动，边说边哭。其自伤后，公司组织进行了抢救，并将其送到医院治疗。

王某诉至法院，认为公司这种公开披露露

其隐私信息的行为，使其处于秘密状态的私

生活情况被泄露和传播，侵犯了其隐私权，且情

节后果均十分严重，请求判令公司赔偿精神

损害抚慰金。

法院经审理认为，隐私权是自然人对自

己私生活秘密信息进行独立支配的一种人

格权。王某向公司领导汇报，仅是让领导掌

握情况。公司领导本应谨慎处理，分别做双

方思想工作，却在召开职工大会时公开提及

此事，侵犯了王某的隐私权。隐私权作为一项

人身权，只要权利人没有言明放弃，任何

人均无权泄露和公开与此相关的信息和内

容。王某有权要求他人在公众场合对直接

关系到她的“性骚扰”事件保持沉默。最终

法院综合各项因素，判决公司赔偿王某精神

损害抚慰金。

据介绍，近年来因性骚扰维权导致的侵

犯名誉权、隐私权等关联诉讼陆续出现。

审理该案的法官李彦宏表示，对于职场性骚扰行

为，员工应勇于说“不”的同时，还要提高

证据意识，保存聊天记录、录音视频等资料

以备后续维权。另一方面，法官建议用人单

位完善防治性骚扰发生的内部机制，积极营

造防治性骚扰的工作环境，工作场所应尽量

公开透明，改善安全死角，减少封闭性设计

与装修；树立正确的企业文化，防止在年会、

团建等集体活动中出现低俗化的内容。