

好评机制直接关联订单分配等关键权益,有利于优化服务,但也存在一些问题——

一个差评需几十个好评填补,如何才能跳出“好评内卷”?

专家表示:应从优化平台规则等方面入手,让好评回归评价体系本身

阅 读 提 示

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”。

接单情况。

“客户好评一方面会呈现在中介人员的个人主页上,体现我们的综合素质,另一方面也会作为平台给我们派单的标准之一。”某房产中介告诉记者,在租房平台上,客户的好评会和中介成交量、中介负责区域等因素一起,作为给中介派单的综合标准。

为了提高好评率,从业者会采用各种手段。“为了更快跑满‘服务分’,我会请求乘客在平台上帮我打赏操作,并把金额私下再返还给乘客。”海口网约车司机郑师傅告诉记者,打赏在好评体系中的权重更高,能够更快完成平台的“新手任务”。

对于一些入驻平台的商家而言,更高的好评则意味着店铺在平台上有更靠前的排名和更高的曝光量,“店铺开业初期,我们牺牲了部分利润‘让利刷单’,雇人在店内消费并打出好评。”北京一家店铺的主理人说,由于入驻平台初期资源有限,只能采取各种手段“卷好评”。

此外,还有商家会将“好评压力”下放到服务员身上,为其设立好评量考核标准。

“绩效考核指标应与岗位职责、工作成果直接相关。如果企业将索要好评作为强制指标,但该指标与服务质量没有直接关联,那么这个考核内容就是不合理的,将会因为违背公平性而被认定为无效。”上海隽义律师事务所执业律师梁晓静告诉记者。

跳出“好评怪圈”,回归评价本身

“目前部分生活服务类平台过度依赖好评机制,可能会陷入一种‘好评怪圈’:平台反馈数据的参考价值降低,消费者对好评的信任程度下降,反而更倾向于参考负面评价来判断商家服务质量。”对外经济贸易大学国际商学院教授陈可表示。

此外,从业者遭遇差评不仅可能会被罚钱,还意味着好评率、服务分都受到影响,这直接关系到平台给他们的派单量,但有些差评的从业者并不认可甚至表示是恶意差评。为了减轻差评带来的不利影响,一些从业者不得不“索要好评”。

对此,中央财经大学法学院教授沈建峰表示,往往一个差评劳动者的努力就会付之东流。夹在平台与顾客之间的从业者,需要更完善的评价机制,并保障从业者申诉的权利。平台应进一步调整好评权重与激励机制,将消费者好评与其他因素放在一起进行综合考量,建立更完善的评价推流体系。同时,畅通从业者对恶意差评的申诉通道。

此前,人力资源和社会保障部印发了有关新就业形态劳动者权益保护的3份新文件。其中《新就业形态劳动者权益维护服务指南》提出,平台企业要建立健全与新就业形态劳动者的常态化沟通机制和新就业形态劳动者申诉机制。

针对过度追求好评带来的“内卷”现象,陈可建议:“应当通过多方协同合作,推动商家、平台、消费者等主体强化责任意识,逐步构建起真实、健康的信任关系,让好评真正成为消费体验的客观反馈,实现评价体系的良性运转。”

匠心传承展非遗

5月14日,贵州省黔东南苗族侗族自治州榕江县车民街道富民社区,乡村新媒体主播正在介绍民族手工艺品。

当日,榕江县车民街道在富民社区开展“匠心传承多彩民族”非遗展,乡村新媒体主播在展播位上同步进行线上推销,展示刺绣、蜡染、竹编、银饰、服饰等民族手工艺产品,进一步拓宽销售渠道,助力村民增收。

本报通讯员 李长华 摄



青海实施10项计划以创业带动农民工等群体就业

“拉面”产业转型升级,促进“青绣”品牌提质扩容,引导“互助家政”“大通护工”等服务型劳务品牌完善标准、提档升级。截至目前,青海劳务品牌规模达到49个,每年通过劳务品牌带动创业就业规模达到40万人次以上。

实施“创业服务护航”计划。积极整合优质创业服务资源,组织企业家、创业典型和技术专家等深入基层开展针对性创业指导和培训服务。

实施“创业载体筑巢”计划。实施创业

孵化基地建设帮扶计划,发挥3个国家级创业孵化示范基地示范引导作用,加强创业孵化基地、农民工返乡创业园等载体改造升级,加强各类创业孵化基地、实训基地交流合作,为重点群体与创业资源搭建资源整合平台。目前,全省8个州市已实现孵化基地全覆盖。实施“灵活就业支持”计划。出台支持零工市场高质量发展的实施意见和建设指引,完善全省30个零工市场服务功能,鼓励各地区因地制宜发展零工或劳务市场。

构建“创业培训、创业服务、创业孵化、创业活动”四创联动支持体系——

内蒙古7项服务助力重点群体创业

魏巍通过自主创业,成立内蒙古蒙迫龙食品有限公司,并带着公司生产的辣条登上了第六届“中国创翼”创业创新大赛内蒙古选拔赛暨第七届“锡林郭勒杯”创业创新大赛的舞台,获得二等奖……这些生动的故事是内蒙古自治区各级人社部门鼓励创业带动就业的生动缩影。

日前,内蒙古人社厅印发通知,开展“创兴北疆”创业服务活动助力就业促进行动,聚焦返乡农民工等重点群体实施7项创业服务,全力构建“创业培训、创业服务、创业孵化、创业活动”四创联动支持体系,全面激发创业活力,助力高质量就业。活动将持续至12月底。

据了解,7项创业服务分别是开展创业指导专家巡诊、“源来好创业”资源对接、“贷

你创业”系列活动、创业项目路演、创业培训师资交流、打造区域创业联盟以及搭建宣传矩阵等。具体为:利用短视频、融媒体等创新形式让政策信息以更生动、便捷的方式触达创业者;有效提升政策知晓度与覆盖面;深入12个盟市开展创业专家“一对一”深度帮扶,为创业者提供面对面、有针对性的专业指导;精准对接创业者在场地、资金、市场等方面需求,全力推动各项创业政策落地落实;通过降低贷款门槛,提高授信额度,建立银企对接长效机制等举措,为创业者提供资金后盾;促进项目与资本、市场实现深度有效衔接,推动产业转型升级;在东西部地区开展创业培训师资交流活动,培育千名专业化、高水平师资队伍;推动各地创业资源共享与优势互补,打造“一地一特色”创业品牌。

本报记者 秦亦姝

前不久,知名博主何同学分享自己拒绝网约车司机索要好评的经历,引发争议。记者采访发现,不只是网约车司机,索要好评在服务行业已成普遍现象,顾客评价不仅是消费者选择服务的重要参考,其背后的好评率更是平台订单分配的关键指标,影响着服务业从业者的收入情况。

专家表示,平台通过好评机制构建起一套服务质量监管体系,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,这套机制也暴露出权责分配的结构性矛盾,比如一个差评需几十个好评才能填补。因此,需从优化平台规则等方面入手,让好评回归评价体系本身,让从业者跳出“好评内卷”。

“方便的话给个好评”成“口头禅”

“请您带好随身物品,方便的话给个好评。”这是北京网约车司机张师傅每天需要重复数十次的“口头禅”。在北京开了半年网约车的他告诉记者,好评和平台的“服务分”挂钩,平台会优先给分数高的司机派单,因此,随口索要好评已经成为自己的一种“工作习惯”。

记者采访多名网约车司机发现,乘客好评是网约车新手司机“正式入局”的关键助力,但对资深网约车司机接单情况的影响有限。“虽然服务分会影响平台派单,但是当时时间长了、服务分跑满后,好评对我们而言就没那么重要了。”在海南海口干了5年网约车的龚师傅告诉记者,找乘客要好评的网约车司机,不少是想要快速跑满服务分的新手司机。

本报讯 (记者那生祥)今年以来,青海聚焦农民工等重点群体就业,大力实施创业10项计划,加快形成政府激励、社会鼓励、劳动者勇于创业的新机制,以创业带动农民工等重点群体就业。

这10项计划中包括:实施“创业环境优化”计划。以打造“青海e就业”品牌为抓手,全面优化市场主体登记办理流程,大力推行高效办理、当场办结、一次办结等服务,提高市场主体登记效率。实施“重点群体培育”计划。实施就业创业促进计划,举办创业训练营、创业实训等“体验式”实践活动,鼓励重点群体通过发展冰雪经济等创业项目,实现就业增收。

实施“劳务品牌发展”计划。大力推进

本报记者 李玉波

“家人们看这个拉丝! 纯手工奶豆腐,特别香……”近日,在内蒙古自治区兴安盟扎赉特旗丰屯奶制品传承加工厂,负责人谢玉成正对着手机镜头展示传统奶豆腐制作工艺,直播间里人气旺盛。

“以前卖货靠赶集,现在手指点一点就有订单。”这位刚参加扎赉特旗首期“电商赋能、整屯振兴”电商人才创业训练营的创业者,正在经历从牧民到“云掌柜”的华丽转身。

据了解,为进一步做活电子商务实训,促进重点群体就业,自今年年初启动“千名电商创业培育计划”以来,兴安盟已开展网络创业培训15期,覆盖苏木乡镇10余个,431名新农人通过系统培训掌握了电商运营核心技能。

兴安盟人力资源和社会保障局构建起“理论+实操+跟踪”三位一体培育体系,创业导师不仅讲授店铺运营、短视频制作等“硬知识”,更在模拟直播间手把手教学。培训结束后,创业者还能享受政策、场地、资金的“创业大礼包”和创业导师3~6个月的技术指导,真正实现了从“扶上马”到“送全程”。

新疆零工线上服务平台上线

本报讯 (记者吴锋思)近日,新疆维吾尔自治区首届零工市场专场招聘活动暨零工线上服务平台上线仪式在巴音郭楞蒙古自治州举行。此次活动由自治区人力资源和社会保障厅主办,分设零工专场、国有企业专区,岗位涵盖家政、制造等多个行业领域,是新疆零工市场建设成果的集中展示,也是数字化赋能就业服务的重要实践,吸引了众多求职者和企业参与。

据了解,新疆维吾尔自治区人社厅将全力推进零工市场建设,重点支持14个骨干零工市场,以政策扶持、资金倾斜、资源整合打造规范化示范标杆;构建零工权益保障体系,完善劳动权益保护机制,开展针对性技能培训促进零工高质量就业;推广零工市场线上平台,推动线上线下融合,优化数字化服务流程,为零工和用工主体提供便捷智能服务。

同时,将持续依托“自治区零工线上服务平台”,联合全区各级公共就业服务机构,开展常态化线上线下零工就业服务,不断优化就业服务体系,助力更多劳动者实现高质量就业,推动全区灵活就业市场健康可持续发展。



新能源新材料产业加速集聚

5月14日,工作人员在安徽微锂电子科技有限公司的生产车间组装锂电池。近年来,安徽省蚌埠市五河县积极打造新能源新材料产业集群,引进铝材、锂电池、先进光储等先进制造企业,助力县域经济高质量发展。2024年,五河县新能源新材料产业产值达到35亿元。

新华社记者 黄博涵 摄