



G 打工前沿

关爱不应只是“节日限定”

刘小燕

“五一”假期的人潮退去后,重庆市荣昌区的一则消息引发社会关注。据九派新闻报道,当地政府邀请环卫、园林工人到机关食堂免费吃晚饭,以感谢“五一”期间环卫、园林工人的辛勤付出,同时给予每人从4月26日至5月5日每天100元共1000元的补助。

这份暖心之举恰似一束光,照亮了普通劳动者的付出,也彰显了城市管理温度。但我们更需思考:当特殊时刻的关注褪去,如何让对这些城市守护者的关爱嘉奖,从“偶然”的温暖瞬间,走向“必然”的制度保障?

数据显示,“五一”期间,荣昌区接待游客234.5万人次,同比增长168.2%;荣昌卤鹅销售量290150只,同比增长752.53%。如此亮眼的消费数据,与持续奋战的环卫工人、坚守岗位的安保人员、穿梭来往的客运司机、微笑服务的景区工作人员、席不暇暖的机关食堂厨师密不可分……这种“节日限定”式的高强度工作,并非个例。据悉,5月3日18时许,甘肃省敦煌市出现能见度小于700米的强沙尘暴天气,随后出现降雨天气。面对特殊天气,敦煌京环公司环卫职工坚守岗位,用自己的辛勤付出,全力保障城市的卫生与整洁。

当前,各地都在大力提振消费,其中促进文旅消费是重要一环,而文旅消费的平稳运行离不开一个个普通劳动者的托举。因此,临时性、碎片化的“偶然”关爱奖固然值得肯定,但很难形成稳定预期。要打破这一固局,需推动关爱机制从“偶然”走向“必然”,让各个节点参与高强度工作的劳动者、成绩突出的劳动者都能得到相应的回报。

所谓“必然”,是建立覆盖全年的常态化激励体系。例如,可参照企业绩效考核制度,设立月度“服务标兵”、季度“城市贡献奖”,让劳动者每个月都能明确努力方向,每年都能获得稳定的物质与精神回馈。全面化覆盖则要求将奖励范围从环卫、园林等传统行业,拓展到快运物流、基层交通等领域。规范化保障,需要通过立法或行业规范,明确不同岗位的工作强度标准、补贴计算方式。

从“偶然”到“必然”的转变,不仅是奖励形式的升级,也是城市管理的进步。将尊重劳动的理念转化为可预期、可持续的制度设计,才能让普通劳动者的额外付出不被辜负,让城市发展的根基更加坚实。这样,环卫工人、安保人员就能在每一次节假日高负荷的工作后获得相应补助,也更能在制度化的关怀中找到职业归属感。

新疆零工线上服务平台上线

本报讯 (记者吴铎思)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,工作人员在安徽超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

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

本报记者 秦亦琳

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,影响着服务从业者收入情况。

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。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”。

“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,随手索要好评已经成为自己的一种“生活习惯”。

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。

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”。

尽管多数资深网约车司机较少主动索要好评,但差评带来的负面影响却需要靠好评“抹平”。“一个差评要用几十个甚至更多的五星好评来弥补。”在四川成都做网约车司机的李女士告诉记者,自己有次因为和乘客发生纠纷被打了差评,后面连续跑了好多天五星好评单,服务分才慢慢恢复。

在某社交平台以“索要好评”为关键词进行搜索,记者发现,索要好评的现象不仅存在于网约车领域。“去旅游、酒店前台告诉我如果在平台上写15字带图好评,可以免费升级房型”“出去吃饭,不少餐厅服务员都会要求好评送小点心”……线下餐厅、房产中介、家政服务、酒店前台,只要是在平台上购买的服务,服务提供者都会存在索要好评的现象。

中青报社会调查中心一项调查显示,当遇到服务者要求好评时,只有16.3%的受访者会无论服务如何直接给出好评,超过一半的人会如实评价(53.7%),甚至还有7.0%的人会产生反感,反而给出差评。

平台规则下的“好评内卷”

为何服务提供者执着于索要好评?记者采访发现,顾客评价不仅是消费者选择服务的参考标准,其所反映的好评率更是平台为服务推流的重要参照,影响着服务提供者的

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,更高的好评率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。”上海隽宜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



本报讯 (记者邢生祥)今年以来,青海省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

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个市州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。

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产品。

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

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

近年来,内蒙古自治区人社部门鼓励创业带动就业,发挥创业带动就业的倍增效应。深化“创业内蒙古行动”,完善和落实创业担保贷款、一次性创业补贴、创业场地租赁补贴等扶持政策,鼓励创业园(孵化基地)对入驻的初创企业给予一定房租、水电等费用优惠。广泛征集发布创新创业项目,加大创业指导专业化队伍建设,每个盟市至少建立1个创业指导大师工作室。实施创业培训“马兰花”计划,推动创业载体建设向精准化、专业化、市场化发展。

内蒙古乌兰浩特市面塑巧娘周海英参加培训后,在网上销售自己制作的面点,花样面点备受欢迎;孙志国受益于呼和浩特市推行的“岗位需要+技能培训+技能评价+就业服务”四位一体项目化培训,月入5000元;真正实现了从“扶上马”到“送全程”。

魏巍通过自主创业,成立内蒙古蒙追食品有限公司,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“创业内蒙古行动”,针对不同创业群体需求,依托创新创业示范基地、创业园、网络平台等各类优质培训资源,开展“创办你的企业”“改善你的企业”等培训。实施“创业政策推进”计划。优化完善创业补贴、创业担保贷款等优惠政策,将创业补贴标准提升至1万元,创业担保贷款额度提高到30万元。为符合条件的创业群体落实创业扶持政策。

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

款、创业培训赋能计划。深入实施“马兰花”创业培训行动,针对不同创业群体需求,依托创新创业示范基地、创业园、网络平台等各类优质培训资源,开展“创办你的企业”“改善你的企业”等培训。实施“创业政策推进”计划。优化完善创业补贴、创业担保贷款等优惠政策,将创业补贴标准提升至1万元,创业担保贷款额度提高到30万元。为符合条件的创业群体落实创业扶持政策。

“源来好创业”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,推动产业创新升级;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。