

工作8小时闭眼3分钟被开除？企业管理应多些人性化

本报评论员 吴迪



期待现实中的一个个典型案例能够凝聚起更广泛的共识：企业与劳动者一荣俱荣、一损俱损，人性化管理是企业的一种“长线投资”，也是一笔隐形财富，制度人性化有利于实现管理的科学化，进而让“人心齐，泰山移”越来越多地照进现实。

据7月13日人民日报客户端报道，近日，广东省广州市南沙区人民法院依法判决了一起违法解除劳动合同案件。涉事企业称员工余某在工作时间、店内有顾客时坐于收银台

用好“差评”这块“磨刀石”

王志高

据7月13日极目新闻报道，近日，游客陈女士在杭州吃火锅时，发现牛肉发黑、口感不对，便在外卖平台写了句“牛内边缘发黑、口感偏硬”的实在差评。然而，这句吐槽竟换来商家“吃的比狗舔的还干净”的辱骂。事情最后以商家道歉、开除骂人员工收尾，平台维持差评，警方也上门进行了教育。

常听商家抱怨“差评是刺刀”，扎得商家生意差，面子挂不住。可仔细想想，很多时候，真正扎人的不是差评本身，而是商家对待差评的态度。消费者花时间写差评，大多是被服务或产品“刺痛”，想用真话戳破问题——这不是攻击，而是递来一块“磨刀石”。商家要是能珍惜机会来磨磨食材品控，说不定能化危机为转机；可偏要视其为“刺刀”，以辱骂回怼，结果只能是割伤自己的口碑。

近年来，现实中有过不少“差评悲剧”：有餐馆因差评上门威胁顾客，有网店店家因差评刷单，甚至还有商家搞“好评返现”刷口碑。这些操作看似“护面子”，实则是“捂盖子”。问题不会因为删评消失，只会越攒越多。要知道，消费者写差评，是还愿意给商家改错的机会；若连差评都懒得写，转身去了竞争对手那里，恐怕才是真正“零差评噩梦”。

此番风波里，有个细节值得注意：平台用45个大众评审投票驳回商家申诉，警方第一时间上门教育。可见当消费者说出真话时，规则与公序良俗正成为可靠的“后盾”。而更重要的，是商家要学会“接招”：一家小面馆曾被顾客吐槽“汤太咸”，老板将这句差评打印出来贴在后厨，督促每天调整盐量；半年后，“咸淡刚好”成了新评价，回头客越来越多。这就是“磨刀石”的力量：用差评磨掉傲慢，磨出诚意，磨亮口碑。

城市的服务生态里，差评同样是一块“磨刀石”。游客选择杭州，可能因为西湖的景、龙井的茶，也可能是因为街边小店的烟火气和商家的包容度。真正有竞争力的城市，从不怕“有差评”，怕的是“差评没能解决”。顾客愿说真话，商家愿听真话，平台愿护真话，差评才会变成打磨服务的利器，把“游客来了不想走”的承诺，磨得更亮堂。

说到底，服务的本质是尊重，商业的智慧是倾听，当消费者用差评对服务“挑刺”，商家不妨弯下腰，把刺拔出来；当城市能包容不同的声音，才更可能成为令人流连忘返的温暖之地。

拒绝超负荷工作后被辞？员工合法权益不容变相侵犯

鞠实

据7月11日北京日报客户端报道，因两名同事接连离职，高女士陆续被要求接手两名同事的工作，然而，因拒绝接手第二名离职同事的工作，高女士被公司以“拒绝正常工作交接、工作安排”为由辞退。近日，北京市三中院通报这起劳动纠纷案，法院最终认定用人单位违法解除劳动关系，判决用人单位向高女士赔偿12万元。

这一判决，为员工权益撑起了一把坚实的保护伞，也为企业敲响了合法用工的警

凳子上睡觉，被商场人员投诉；其管理的门店曾在营业时间关闭，违反商场制度，导致公司无法继续租赁该场地，产生严重损失。余某表示，当天20时许，上班已超8个小时，非常疲惫所以闭眼休息了3分钟；闭店则因当时店内仅一名店员，其上厕所期间短暂关门。法官指出，疲惫时闭眼休息是正常生理现象，企业无证据证明该员工行为造成“严重损失”，解除合同缺乏事实及法律依据，判令企业向该员工赔偿近5万元。目前，该判决已生效。

上班累了一整天，闭眼一会儿便遭到开除，企业对员工未免太苛责了。现实中，类似的情况并不鲜见，比如，有的企业限制员工上班时间上厕所的次数及时长，超时的要写“情况说明”甚至动辄罚款；有的要求员工下班后必须及时接听电话，否则通报批评甚至“乐捐”；有的用技术手段监测员工坐在椅子上的时长及起身次数，以此判断其是否在工作……更让人无语的是，如果不按企业的要求做，企业便会以“违反企业规定”为由辞退员工。

一些企业之所以这么做，很大程度上是对自主管理权有错误的理解和认识，认为员

工如厕、下班保持在线甚至何时婚恋生育等，都是企业内部的事情，企业拥有管理的权利也拥有“最终解释权”。不排除个别员工确实有通过频繁上厕所“磨洋工”“摸鱼”等情形，但这并不是企业推出奇葩管理规定、对所有员工“有罪推定”的理由。

进而言之，这也显示出一些企业并不具备基本的法治意识和素养，也没有把劳动者的权益当回事。这样做不仅会直接伤害劳动者的合法权益，而且会反噬企业的形象与口碑——网友纷纷要求公布上述新闻中涉事企业的名称来“避雷”就是明证。在构建和谐劳动关系、促进各行各业高质量发展的语境下，有关方面绝不能放任企业奇葩规定和自说自话成为家常便饭。

当然，判断企业的规定是否违法，主要看相关内容是否违反法律法规中的禁止性规定，是否履行了法律规定的程序等，比如，企业制定或修改直接涉及劳动者切身利益的规章制度时，必须经职工大会或全体职工讨论，并与工会或职工代表协商确定。

工作超8小时后闭眼3分钟被开除，人们

关注这一个案，其实是在关切更多劳动者的权益和职场生态：超负荷的工作不值得提倡、长时间工作后的生理疲劳应该被包容、离线休息权的问题更应该受到重视。

好在，对“3分钟闭眼”都无法容忍的企业只是个别，时下已有不少企业秉持“用加法激活乘法”的工作理念，即给员工的获得感做加法，以此激活企业发展的乘数效应。比如，有的企业设置“孝亲奖”，逢年过节为外地员工发一份孝敬父母的红包；有的企业设立“老龄奖”，用真金白银的物质补贴和精神关怀回馈员工的长期坚守；有的企业推行“极端天气弹性上班、迟到不计入考勤”等制度，给员工更多人文关怀与理解。这些举措凝聚了人心，稳定了队伍，也让“人才是第一资源”的理念更加具体可感。

期待现实中的一个个典型案例能够凝聚起更广泛的共识：企业与劳动者一荣俱荣、一损俱损，人性化管理是企业的一种“长线投资”，也是一笔隐形财富，制度人性化有利于实现管理的科学化，进而让“人心齐，泰山移”越来越多地照进现实。

G 图说



空调费？

据封面新闻报道，近日，江西南昌一网友发帖称，自己乘网约车时被司机加收3元空调费，并称之为自愿消费。不少网友表示“司机自己不热吗”“乘客不应该享有舒适的乘车环境吗”，但也有人表示“司机开空调也需要成本”。

眼下正值多地持续高温，乘出租车得另外花钱才能吹空调，令人不解。在很多乘客看来，既然已支付了车费，开空调便是司机的义务，也是保障司乘健康的应然之举。实际上，司机也并非“不怕热”，而是有其苦衷：一方面，开空调要额外增加支出，而且对新能源车主来说，开空调带来的电量损耗还会影响跑单量；另一方面，当下网约车平台竞争激烈，面向乘客推出“特惠”“一口价”等优惠后，司机利润空间也变小，于是不得不努力压缩运营成本。说到底，“空调费”之争是三方利益之争。若想定分止争，既需要监管部门加强引导，将高温津贴等保障措施落到实处，也需要平台调整制度设计，明确成本分摊规则，进一步提升服务品质。

李法明/图 陈曦/文

让海外直邮回归“正品直达”的初心

童方萍

海外直邮，本应是消费者便捷获取海外正品、享受价格优势的一个通道；其承诺的原产地直发、全程物流可溯、海关监管保障，让“足不出户购全球”触手可及。然而，现实中“假海外直邮”的乱象屡见不鲜：商家虚构发货地，伪造海外物流信息；以真假混卖的方式，用低价商品冒充正品……在社交平台上，关于“海外直邮”的“吐槽”与“避雷”帖比比皆是，海外直邮的真实性饱受质疑。(见7月12日《法治日报》)

当“足不出户购全球”的承诺与“真假难辨”的现实形成强烈反差，海外直邮乱象不仅侵害了消费者权益，还动摇了跨境电商行业的信任根基，暴露出平台责任缺失与监管体系滞后的深层矛盾。

假货泛滥背后，是商家的疯狂逐利与平台的监管失责。一方面，部分商家为追求暴利，利用消费者对“海外直邮=正品”的认知偏差，以低价吸引其购买，再通过虚假溯源信息掩盖假货本质。另一方面，平台审核机制形同虚设，媒体曾曝光某售假团伙利用同一资质反复注册新店，平台资质核验的“形式化”使其轻易绕过了监管。此外，跨境物流的复杂性也为造假提供了操作空间：商品在长途运输中可能被“狸猫换太子”，或通过“海外仓中转”伪造发货地，溯源链条的真实性难以保障。

作为交易中介，电商平台对海外直邮假货泛滥负有不可推卸的责任。《直播电商监督管理办法》已明确要求平台完善溯源体系、加强动态监管，但现实中部分平台仍停留在“投诉-查处”的事后补救阶段。未来，平台应加强事前干预力度，包括通过技术手段构建全

链条防控机制，建立“黑名单”制度杜绝售假商家“改头换面”，自动筛查价格异常、评价集中的商品等，并主动协助消费者维权。

监管部门的铁腕出击，也是重要一环。比如，强化跨境商品溯源立法，确保物流信息的不可篡改性；针对“海外仓造假”等新问题，推动海关、邮政、电商平台的数据共享，实现全流程监管闭环。此外，对平台纵容售假的行为也要加大处罚力度，提高违法成本。消费者自身亦需增强判断能力，优先选择品牌官网或资质完备的平台，对“超低价海外直邮”保持警惕，避免沦为假货“试验田”。

海外直邮作为全球化时代的消费红利，绝不能成为假货横行的“法外之地”。期待各方携手，让“海外直邮”真正回归“正品直达”的初心，让消费者的每一次跨境购物，都能成为安心、放心的体验。

现实中，诸如高女士这样的遭遇并非个例，一些劳动者在面对不合理工作安排时，往往敢怒不敢言。一方面，他们担心拒绝工作会被扣工资、降职甚至被辞退；另一方面，他们对劳动法律法规了解不够，不知如何维护自身合法权益。这就需要有关方面进一步加强劳动法律法规的宣传普及，提高劳动者的法律意识和维权能力；劳动监察部门也要加大执法力度，严厉打击企业违法用工行为。

员工是企业发展的基石，只有尊重员工权益，关心员工身心健康，才能更好激发员工的工作积极性和创造力，为企业的发展注入源源不断的动力。树立正确的用工观念，合理安排工作任务，保障员工的休息休假权利，构建和谐、稳定的劳动关系，当成为现代企业的广泛共识和基本操作。

12万元的赔偿金，不仅是对高女士个人权益的补偿，更是一次警示——劳动者的合法权益不容侵犯，企业必须依法用工，而所谓的“拒绝正常工作交接、工作安排”等，绝非企业随意拿捏员工、侵犯员工合法权益的理由和遮羞布。



“稀缺品”实为瑕疵品， 标签化叙事不是营销创新

龚先生

明明是瑕疵水果，却通过“改名换姓”在网上迅速走红——近日，一种表皮乃至果肉带有裂痕的“爆炸桃”销量激增。

“爆炸桃”成网红商品是当下营销套路的一个缩影。从偷换概念、无中生有造噱头，到虚假宣传、诱导消费，再到利用信息差、空间差开展不公平交易和竞争，这些营销套路的本质是通过“文字游戏”“擦边”更优质的产品，进而获得溢价，背后是对消费者的精心算计。

营销各出奇招本无可厚非，但绝不能让颠倒黑白击穿法律、道德和基本认知的底线——满嘴跑火车与营销创新是两回事。

网友跟帖

@苏幕遮：抵制水果届的“大忽悠”。

@凝凝：这跟曾经的“豹纹芒” 阅读全文请扫码果”有啥区别？



“工人日报e网评”

防暑期溺水， 城市应多些“自找麻烦”的担当

丁慎毅

水质每日监测公示、安全设施投入6000多万元、250名专业救生员随时待命……据7月11日“半月谈”微信公众号报道，面对暑期溺水事故多发态势，许多地方习惯于“严防死守”：围栏封河、标语警示、巡查劝阻……而江西南昌却“自找麻烦”，沿着25公里赣江沿岸建设“两滩七湾”，9个天然泳场免费开放，成了市民消暑的“打卡地”。

堵不如疏，城市治理需要“绣花功夫”。南昌建设天然泳场，把风险纳入可控的管理框架，正是在用实际行动证明，城市治理不是“一刀切”的简单粗暴，而是“绣花功夫”的精准施策。

“自找麻烦”背后，是敢于担当的勇气。相关举措看似是给自己添压力，实则是主动破解治理惰性。当地敢于打破部门壁垒，统筹环保、水利、交通等多部门资源，这种跨部门的勇气，正是社会治理需要的担当；当地面对“形象工程”“安全风险”等质疑亦没有回避，而是用透明化管理回应：水质数据实时公开、应急预案动态调整、公众成为治理的参与者。这种“把问题解决在萌芽”的态度，远比事故发生后的“痛心+整改”更有价值。

城市的发展，离不开直面难题的担当；社会的进步，离不开主动作为的智慧。南昌的“自找麻烦”，本质上是一场关于“如何更好治理城市”的生动实践。它告诉我们，城市治理的难点，往往也是创新的起点。与其等待悲剧发生后再反思，不如主动出击，以“自找麻烦”的勇气，将风险化解在日常，把矛盾消弭于未然。

城市治理从来不是“不出事”的消极防守，而是“解难题”的主动作为。这种“把麻烦留给自己，把便利留给群众”的思路，也是对“人民城市为人民”理念的生动诠释——城市的温度、治理的效率，往往就体现在对群众需求的回应速度、解决问题的诚意深度上。愿更多地方能从中收获灵感与启示，化压力为动力，变麻烦为机遇，努力绘出更有活力、更有温度的城市治理新图景。

G 媒体声音

◇ 政务小程序只能打好评？“技术失灵”背后是什么

近日，有网友反映，当地统一政务服务平台的“不满意”评价无法提交，只有打三星以上的“满意”评价才能提交。

《中国青年报》评论说，在政务平台设立评价机制，本就是对不合理、不科学之处进行调整，不断提高服务意识和水平。可是，“选择性失灵”的系统bug，却让不少真实鲜活的公众意见被“堵”住，还会让群众产生不满。无论如何，不该人为给群众评价设定“标准答案”。只有倾听真实声音，明确哪些是老百姓真正急难愁盼的问题，才能把政务服务做到老百姓心里。

◇ 女装尺码“缩水”拷问畸形审美

近年来，“成人女装尺码越来越小”的讨论频登热搜。不少女性消费者表示，尺码“缩水”给自己选购衣物增添诸多不便，甚至无端遭受身材歧视。

《广州日报》评论说，社交平台上，紧身、露肤度高的穿搭风格越来越多，商家为了抓住流量密码，自然更乐意推崇符合所谓“标准身材”的小码女装。服装作为生活必需品，本质是服务于人、让人穿得舒适，而非用尺码来给身材贴标签、分等级。美从来不是流水线的产物，也不应只有一种标准。商家与其在尺码上“耍小聪明”，不如花心思多研究消费者的穿着需求。

◇ 文物保护切莫“好心办坏事”

近日，陕西咸阳乾陵景区，武则天无字碑上方加盖了一座亭子引发争议。有人支持此举，认为能更好地保护石碑，也有人认为没必要，反而“有种压迫感”“破坏了无字碑的气势”。

《新华日报》评论说，此举保护文物的出发点值得肯定，但网友质疑也事出有因。近年来，对文物以“保护”之名造成的伤害并不少。文物修缮保护，“最小干预”“可逆性”“可识别性”是国际通行的基本原则，只有强化科学论证，广泛征集公众意见，以敬畏之心和专业态度审慎决策，才能避免“保护性破坏”，获得群众的理解与信任。

(陈曦 整理)