

# 骑手“拉黑权”上线,配送纠纷解决机制仍待完善

专家指出,平台应尽到组织服务义务,避免劳动者和消费者产生直接冲突

本报记者 姜雨晴

“让我帮忙捎东西,不同意就威胁差评”“留的地址是1楼,到了之后说送上7楼,还没有电梯,只能自己爬上去”“打电话没人接听,敲门也没人回应,这种情况只能把单子报备后返回商家。两三个小时后,顾客又打电话来问外卖在哪儿”……在配送过程中,部分骑手因地址标注误差、不合理附加要求等与顾客产生摩擦甚至遭遇恶意投诉、言语冒犯等情况。

对于这些配送途中的烦心事,骑手们如今有了新的应对方式。近日,美团骑手App全面上线“骑手屏蔽恶意顾客”功能,当骑手遭遇辱骂骚扰、索要个人信息、醉酒滋事等不当行为时,可以通过上传录音、录像或聊天记录等作为凭证,屏蔽用户。每位骑手最多可屏蔽2名用户,屏蔽期为365天,期满自动解除,骑手也可随时主动调整名单。

屏蔽功能是否可以有效解决骑手的困扰?他们对此有什么新的顾虑?《工人日报》记者近日采访多位骑手,了解他们使用“拉黑恶意顾客”功能背后的诉求。

## 寻求快速有效的纠纷解决办法

“有一次,一位顾客添加了我的微信并发来一张照片,说我把他的餐弄撒了,要我赔偿餐费一百多元。但我心里很清楚,餐品从取餐、配送,再到递到他手中,全程都是完好的。”杭州骑手王恺说,对方语气中满是威胁,扬言如果不赔偿就去平台投诉而且一定

## 阅 读 提 示

经过前期调研和试点,“骑手屏蔽恶意顾客”功能近日已在全国上线。记者采访多位骑手了解到,该功能为骑手提供了一个快速解决纠纷的办法。专家指出,平台应尽到组织和服务的义务,避免劳动者和消费者的直接冲突。

会成功,到时我不仅照样要赔餐费,还会影响考核评分。

在王恺将这个情况告诉同站点的骑手时,才得知也有其他骑手遇到过这个顾客的套路,“对方专门靠这种伎俩刁难骑手,趁机索要餐费”。因此,他第一次使用“骑手屏蔽恶意顾客”功能,来规避风险。“每天忙着送餐,时间本来就很紧张,还要抽空拍照举证、处理申诉,可能影响后面订单的配送,所以不如尝试用一下新功能。”王恺说。

记者采访了解到,骑手与顾客之间常见的纠纷类型,有时由于部分小区门禁严格、配送路线复杂等客观因素产生,引发关于配送超时的争议;有时则是部分顾客的行为,给本就繁忙的配送高峰期增添了不必要的麻烦,例如临时要求携带订单外物品、言语辱骂、送达后无故不接电话或不回应骑手敲门等。另外,一些恶意差评、恶意投诉等信用失范行为,也让骑手想要寻求快速有效的解决办法。

## 期待顾客和骑手能相互体谅

今年9月,“骑手屏蔽恶意顾客”功能在多个城市试点。今年10月底,该功能在全国上线。为了同时保障用户的体验不受影响,即使某位骑手屏蔽了某位用户,系统也会自

动匹配其他骑手,同时通过多种配送模式、跑单补贴、天气补贴、难履约点位动态调价等方式,确保订单送达不受影响。

骑手获得“拉黑权”,让他们有了“主动避害”的底气。然而,对于“一年最多屏蔽2人”的限制,骑手们则看法不一。骑手汪师傅表示,自己每月大概会遇到一两回想“拉黑”的难缠顾客。王恺则认为目前设定的额度完全够用:“恶意顾客终究是少数,我跑外卖两年多,只碰到过这一回。”

更多骑手向记者坦言,“拉黑”不是根本的解决办法,而是期待顾客和骑手能相互体谅。“‘拉黑’之后,我自己是避开了某个顾客,但下一个骑手还会碰到。”来自石家庄的骑手石师傅透露,同事们遇到情况更多是相互提醒,分享一些特殊经历,尽量避免产生纠纷。

中国劳动关系学院法学院学术委员会主任沈建峰指出,在平台用工的情况下,用户并不享有要求特定劳动者提供服务的权益。如果用户对劳动者已经进行的服务或者完成的服务存在意见却被屏蔽了,此时其意见表达的正常渠道应当是向平台反馈。平台有义务建立畅通的投诉渠道,而不是让消费者直接和劳动者发生意见冲突,同时通过价值机制和奖励机制鼓励骑手愿意参与特定区域的配送。

## 平台应尽到组织服务义务

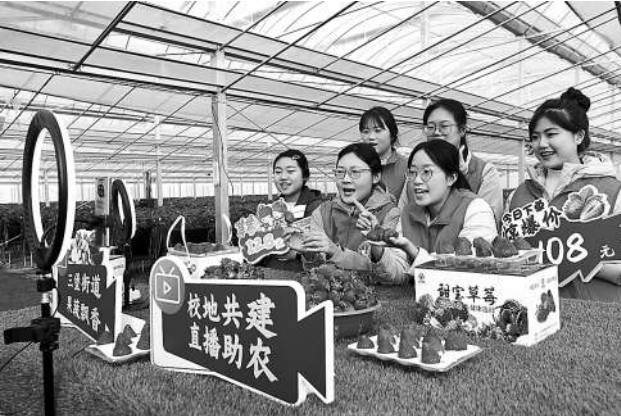
“骑手‘拉黑权’的核心,在于实现交易信息的透明公开以及交易决定权利的公平。”首都经贸大学劳动经济学院教授范国分析认为,这种方式赋予了骑手后续交易与否的自主决定权,也间接维护了骑手工作权以及劳动报酬权,有助于弥补此前平台交易中,仅能由消费者评价骑手的单向性机制失衡,有效构建更加平衡的交易关系。

“拉黑”功能并非骑手权益保障的终点。沈建峰强调,平台作为用工的组织者和服务提供者,应当尽到组织和服务的义务。从劳动者和消费者均衡保护的角度看,应对劳动者信息进行技术处理,确立消费者有问题找平台的规则,避免消费者和劳动者产生直接冲突。

此外,范围建议,平台应进一步完善对消费者消费信息的搜集、公开、纠正及惩处机制,并通过将骑手评价与价格机制进行关联,来引导消费者树立良好的消费习惯。

随着针对新就业群体的关怀举措逐步落实,许多骑手向记者反馈,跑单路上收获越来越多具体可感的温暖与善意:既有顾客备注“超时无需急”的体谅、盛夏送来的一瓶水,也有社区定制的免费体检、寒冬里的保暖礼包,让配送路上的人情味愈发浓厚。

“我刚跑外卖一个多月,还没有想要使用‘拉黑’功能。目前遇到的顾客都很客气,还经常有人给我打赏呢!”在北京跑单的骑手康师傅说,好的服务态度永远是第一位的,保证自己的行为得体,遇到投诉也不怕。



## 校地共建助销售

12月17日,江苏建筑职业技术学院经济管理学院电子商务专业的学生在徐州市铜山区三堡街道一农场通过直播销售草莓。

近年来,江苏建筑职业技术学院经济管理学院团委与铜山区三堡街道团工委通过开展校地共建,为大学生搭建社会实践平台的同时,运用电商助力地方农产品销售。

本报通讯员 蒯创 摄

## 新疆为新就业群体送出“安居礼包”

本报讯(记者吴锋思)日前,新疆维吾尔自治区住房和城乡建设厅、自治区党委社会工作部联合印发《关于做好新就业群体住房保障及友好场景建设有关工作的通知》,直面新就业群体“落脚难”的核心问题,构建从租赁到购买、从政府保障到市场配置的全方位住房支持体系。在公租房方面,建立与流动人口、新就业群体工作性质和特点相匹配的公租房保障机制。对符合条件的流动人口、新就业群体,取消户籍限制,依申请纳入公租房实物配租范围。对本地暂无住所、暂无所属社区的流动人口、新就业群体开辟绿色通道,能提供就业证明的,即可在就近社区提出申请、优先解决。鼓励流动人口、新就业群体用工企业根据员工需求“团租”公租房。

保障性租赁住房“量身打造”。鼓励新就业群体用工企业筹集建设保障性租赁住房,享受相关土地、财政、税费、金融等优惠政策,利用自有土地新建,或将闲置和低效利用的商业、办公用房、厂房、仓储等非居住存量房屋改建为保障性租赁住房,解决新就业群体阶段性住房困难问题。支持乡镇(街道)、园区盘活闲置存量房屋(旧宿舍、办公楼)改造为“小哥公寓”。

同时,新就业群体符合各城市(县城)配售型保障性住房购买条件的,可申请进入当地配售型保障性住房轮候库,根据房源情况纳入保障范围。支持灵活就业缴存人使用住房公积金购房或租房。

此外,着力优化新就业群体的工作体验,将结合完整社区建设、城镇老旧小区改造等工作,全力推进“骑手友好型”社区建设。结合完整社区建设、城镇老旧小区改造等工作,补齐停车、充电、社区食堂等公共服务设施短板。

## 县城“后花园”成为村民增收“致富园”

本报讯(记者赵黎浩 通讯员黄桦)近日,在云南省昭通市溪洛渡街道雪柏村的玥丰草莓苗采摘园,一排排草莓苗长势茂盛,在冬日阳光的照耀下显得十分诱人。

伴随着一阵阵果香,前来观光采摘的市民和游客在采摘园内穿梭。“我们在永善县城生活多年,一年都会来两三次,这里环境特别好,很有田园采摘的感觉。”来自重庆的游客赵兵高兴地说。

记者了解到,2023年5月,永善县玥丰农业种植有限责任公司正式入驻雪柏村,流转土地281.5亩,涉及102户400余人,采取“公司+基地+合作社+农户”的方式,充分整合零散土地,实行连片种植、统一管理,因地制宜发展大棚草莓种植13亩,亩产约2500斤,带动周边群众500余人务工,发放补贴50余万元。

“为了让游客吃上香甜可口的草莓,我们对大棚草莓进行全程精细化、科学化管理。从除草、摘叶,到施肥、通风、控温,每一道工序都一丝不苟,长出来的草莓果形饱满、色泽鲜艳、口感香甜,摘下就可以直接食用,采摘期从现在开始一直持续到次年4月左右。”永善县玥丰农业种植有限责任公司负责人卢守波介绍。

一颗颗草莓不仅丰富了游客的“果盘子”,也成了种植户增收致富的“金果果”。近年来,溪洛渡街道以打造永善县城“后花园”“鲜果园”和周末好去处为契机,优化产业布局,大力发展新拉稻谷、中草药、白沙梨、蓝莓、黄桃等特色产业,走出了一条乡村振兴“甜蜜路”。

## 工地夜校激励工友从“工”向“匠”转变

本报讯(记者赖志凯 通讯员庄园)“以前下班后看看手机、聊聊天,时间就混过去了。现在有了夜校,大家的学习积极性特别高涨。”来自四川的钢筋工路超扬了扬手中崭新的钢筋工证书,脸上满是自豪,“有了它,不仅干活更加规范、更加安全,收入也实实在在地提高了。”

路超阳口中的“夜校”,正是中铁六局建安公司保定南站房项目为深化产业工人队伍建设改革,特意在产业工人社区内设立的农民工夜校。该校精准聚焦产业工人技能提升的迫切需求,通过集中授课、实操演练、技术交流等多种方式,为工友们搭建了一个利用业余时间学习专业知识、掌握前沿技术、提升综合素养的平台。

“以前干活大多凭经验,现在夜校老师把规范条文讲解得清清楚楚。为什么要这么干、不这么干有什么隐患,心里都明白了。”木工薛师傅说道。

从钢筋绑扎、焊接技术、模板支护等具体工种技能,到工程建设标准规范、安全生产法规、质量通病防治等通用知识,再到新工艺、新材料的应用讲解,校内课程设置紧密贴合项目实际和工程建造发展趋势。截至目前,已有超过150名农民工通过在校学习和考核,获得混凝土工、钢筋工、木工、焊接与热切割作业、建筑电工等不同工种、不同等级的职业资格证书。

通过邀请劳模、工匠分享成长经历,鼓励工友围绕施工难点开展“五小”创新活动,并为其提供技术指导和资源支持,夜校正逐步发展成为集“技能提升、思想引领、权益维护、文化浸润、创新孵化”于一体的综合性服务平台,激励工友从“工”向“匠”转变。

## 内蒙古分类施策精准帮扶就业

农牧民工转移就业年均保持240万人以上

本报讯(记者邵亚章)12月16日,内蒙古自治区政府新闻办举行“完成‘十四五’规划 推动高质量发展”系列主题新闻发布会——“增进民生福祉 提升共建共享水平”专场。记者从发布会上获悉,“十四五”以来,内蒙古自治区实施就业优先战略,开展就业促进行动,就业局势总体稳定,就业结构持续优化,就业质量稳步提升,全区城镇新增就业累计达到105.7万人,超额完成100万人的目标任务。

“十四五”时期,内蒙古自治区分类施策精准帮扶,重点群体就业稳中向好,累计释放政策性岗位25.9万个。积极促进农牧民工转移就业,充分发挥跨市区和盟市间劳务协作联盟作用,重点推动区内“东工西用”,培塑51个自治区劳务品牌,农牧民工转移就业年均保持在240万人以上。

此外,精准赋能技能培训,缓解结构性就业矛盾。内蒙古自治区深入实施“技能内蒙古”“技能照亮前程”等培训行动,先后印发《关于开展大规模职业技能提升培训行动的实施意见》《关于进一步推动技能强企工作的实施意见》等文件,推行“岗位需求+技能培训+技能评价+就业服务”四位一体项目化培训模式,推动培训和就业协同联动,累计开展补贴性职业技能培训137.4万人次。

在加大政策支持力度、真金白银助企纾困方面,内蒙古自治区深入实施就业扩容提质工程,累计支出就业补助资金138.4亿元,为企业减负211.2亿元,发放创业担保贷款72.15亿元和金融助企稳岗扩岗专项贷款25.9亿元。



## 骑着骆驼揽游客

12月15日,牧民骑着骆驼在赛里木湖边招揽生意。

赛里木湖位于新疆博尔塔拉蒙古自治州,是新疆海拔最高、面积最大的高山湖泊。

岁暮天寒之时,赛里木湖银装素裹,宛如一幅纯净的冰雪画卷。今年以来,赛里木湖景区共接待游客760.98万人次,同比增长20.76%。

新华社记者 王菲 摄

“龙凤就业+”平台搭建工作站网络,常态化对接岗位信息

# 从“熟人帮带”到智能匹配,粤桂携手破解务工难题

本报记者 庞慧敏 徐满 本报通讯员 杨波

“没工作?去找‘龙凤就业+’,我两次找工作都是靠它解决的!”12月17日,说起自己找工作的经历,广西壮族自治区河池市凤山县的黄必壮对“龙凤就业+”竖起了大拇指。

作为国家乡村振兴重点帮扶县,凤山县山地少,交通不便。全县16.24万常住人口中,适龄劳动力达10.68万,其中外出务工劳动力7.67万人。自2018年粤桂劳务协作深入开展以来,传统的“熟人帮带”务工模式得到转变。依靠“龙凤就业+”平台,当地构建起从家门口到用工地的全程服务闭环。

## 链接用工双方现实需求

2020年3月,一次偶然的机会,黄必壮看到朋友转发“龙凤就业+”的招聘通知。通过报名、推荐,他顺利入职深圳一家电子产品工厂,月薪7000元以上至9000元,“那段日子,很充实。”黄必壮说。

2022年返乡工作一段时间后,黄必壮有了新的外出务工需求。“没想到平台很快就帮我

找到了合适的岗位,现在我又回到了熟悉的生产线上。感谢平台,让我在人生的每个转折点都能找到方向,重新出发。”两次通过“龙凤就业+”找到心仪的工作,黄必壮感慨良多。

据了解,为破解信息不对称、服务碎片化问题,深圳龙华区与凤山县以提升公共就业服务能力为突破口,联合创建“龙凤就业+”服务平台,创新设立“1+4”劳务协作工作站网络,即1个凤山本站点和南宁、广州、深圳、海南4个驻外站。

平台引入专业运营机构,通过云端招聘打破招工用工地域限制,引入第三方人力资源公司运营,链接深圳企业实施“一企一招聘”。截至目前,平台累计链接企业3000余家,提供岗位超11万个,带动9000余人稳定就业,其中脱贫劳动力占比超35%,人均月收入较帮扶前提升2倍。

## 实现岗位与需求智能匹配

走进凤山县易地搬迁安置区思源社区的就业帮扶车间桂青服装厂内,员工正在赶制毛绒玩具。“这批是来自广东东莞的玩具代工订单。”工厂创办人彭高焜介绍:“粤桂协作不

仅给我们拉来不少广东的订单,还通过‘龙凤就业+’平台招到了本地员工。”

在凤山县,当地开展县域内劳动力资源全覆盖调查,共调查12.54万适龄人口,将7.67万人口务工数据同步录入广西“数智人社”系统,实现岗位与需求的智能匹配。

“之前‘韩姐’来村里宣传时加了联系方式,后来找工作遇到困难,给她发了求助信息,没想到一下就成了。”村民田凤银口中的“韩姐”,就是龙华区对口支援凤山县就业促进服务中心负责人韩素琼。

听完田凤银的情况和求职意向,韩素琼两天后就给她推荐了几个合适的岗位,还主动帮她进行线上面试技巧培训。在韩素琼的帮助下,田凤银最终顺利入职深圳新诺包装制品有限公司采购部。“工资和待遇我都很满意,大家是真心实意地在帮助求职者!”田凤银感激地说。

据韩素琼介绍,“龙凤就业+”每个月到凤山县各个村里多次宣传,把服务送到家门口。今年以来,“点对点”劳务专车输出3604人,岗位匹配成功率高达87%。2025年新增合作企业近800家,其中六成以上岗位月薪超过5000元,大大激发了大家的就业热情。