

江苏泗阳推动平台建立骑手申诉渠道

外卖骑手有了内部“申诉键”

本报讯（记者黄洪涛 通讯员李娜）“昨天因为进不去小区被投诉，我立刻就找站长申诉，今天收到了撤销通知。”8月3日，众包骑手小王对回访的江苏省泗阳县人民检察院检察官马爱丽说。而在3个月前，小王和身边近1160名骑手同伴一样，遇到纠纷只能拨打12345热线“向外求救”。这一转变，始于泗阳县人民检察院办理的一起新就业形态劳动者权益保护公益诉讼案。

今年3月，“益心为公”志愿者向泗阳县人民检察院提供线索，反映部分骑手缺乏有效申诉渠道，只能通过12345热线反映诉求。该院调取2025年全县涉及外卖骑手的126件投诉数据，发现问题高度集中于不合

理处罚、超时扣费扣分和薪酬争议。梳理相关投诉流转路径发现，政务平台受理后交办人社局，再协调平台区域代理公司处理，形成“政务受理—人社转办—企业接单”的间接链条，周期长、效率低，既影响权益保障，也挤占公共资源。

随后，该院摸排本地主要外卖平台用工情况，确认三家区域代理公司管理专职及众包骑手共1160人。走访座谈中，专送骑手反映，遇到系统处罚往往无力申诉；众包骑手与代理公司几无日常联系，平台虽以“扣分限单”替代“扣钱”，但对收入全靠单量的骑手来说，压力未减。有骑手称，因商家出餐慢配送超时，自己拨打客服电话后“再无下文”。3家代理公司在座谈会上均表示未

建立规范的内部申诉机制。

依据《中华人民共和国劳动法》《劳动保障监察条例》《企业劳动争议协商调解规定》及《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》，今年4月27日，泗阳县人民检察院向县人社局制发公益诉讼检察建议，要求督促相关平台代理公司建立覆盖所有用工形式的申诉机制，从源头化解矛盾。

收到建议后，该县人社局约谈三家公司负责人，针对“不合理处罚”和“超时扣费”问题，要求健全内部申诉渠道。三家公司分别制定申诉管理条款，明确申诉范围和路径，赋予站长协调权限，设立固定接待日、专人对接，建立“骑手—站长—平台客服”逐级沟

通复核流程，并在微信群发布公告。与此同时，申诉机制普遍规定时限：骑手有异议可第一时间联系站长，站长30分钟内响应，当场核实处理；不认可则24小时内由站点负责人复核；仍无法解决的，由平台客服48小时内给出结果。针对“薪酬争议”，主管部门联合多单位开展政策宣传，制发《劳动保障监察建议书》，推动规范薪酬支付制度并公示。

整改两个月后，3家代理公司建成“沟通—申诉—核查—反馈”闭环处置机制，骑手诉求平均处理时间从4天缩至1天，12345热线外卖骑手投诉由今年1月至4月的月均14条降至5月的5条、6月的2条。骑手终于有了便捷的内部“申诉键”。

让骑手轻松推开申诉之门

学者呼吁推动管理规则更清晰透明，让申诉方式和渠道更人性化

本报讯（记者陈丹丹）“商家卡餐导致配送超时，骑手申诉总是被驳回，问题到底出在哪儿？”近日，有劳动者在社交平台表达困惑。对于骑手被投诉或扣款后的申诉机制，有人称因网络卡顿误触订单页面导致配送后被扣款，还有人表示申诉时部分平台的“机器人客服”难以高效解决问题。在新就业形态用工场景中，公平、透明且合理的管理与申诉机制，对于通过跑单获取收入的劳动者至关重要。

“与较为固定的传统劳动场景不同，新业态场景非常零散且并非封闭场所，遍布于城市的多个空间，管理和劳动场景相对分离。”谈及新就业形态劳动者申诉后的平台责任，8月10日，中国社会科学院法学研究所社会法研究室副主任王天玉告诉《工人日

报》记者，结合新业态场景的上述特征，平台等主体需要有一套清晰透明的管理规则，通过开展精细化管理让外卖骑手等群体的劳动过程体验更好，由劳动者和平台共同提升工作效率和质量。

“从这个角度来看，应持续让平台‘为什么罚、罚到什么程度’等相关标准越来越透明。”王天玉表示。

记者注意到，司法实践中，有平台扣罚外卖骑手近半薪资后，被法院判决返还。在江苏省南京市中级人民法院通报的一起典型案例中，甲公司与某外卖平台运营公司签订即配合作协议，承包外卖平台在某区域的外卖配送服务，并在该区域设置配送站。孙某人职该配送站后，开始从事外卖配送服务。

而后，孙某因对薪资扣款提出异议，经仲裁后诉至法院，要求甲公司返还扣款等。法院经审理认为，平台用工企业应将扣款、费用承担等规则提前向劳动者公示，并就劳动者存在应予扣款的事实承担举证责任，无正当理由扣除劳动者薪资的，应予返还。

值得注意的是，人社部等8部门共同印发的《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》明确提出，督促企业制定修订平台进入退出、订单分配、计件单价、抽成比例、报酬构成及支付、工作时间、奖惩等直接涉及劳动者权益的制度规则和平台算法，充分听取工会或劳动者代表的意见建议，将结果公示并告知劳动者。工会或劳动者代表提出协商要求的，企业应

当积极响应，并提供必要的信息和资料。指导企业建立健全劳动者申诉机制，保障劳动者的申诉得到及时回应和客观公正处理。

对于涉新就业形态劳动者的平台管理与申诉机制，王天玉建议，申诉方式和渠道应当更加人性化。“不要让骑手总是面对机器人客服，在机器人客服回复后，平台需加速给出申诉结果。”

“与此同时，对于平台处理劳动者申诉的进展，可以引进第三方参与、第三方评价、第三方监督机制，提高申诉处理效率。”王天玉认为，在相关申诉机制中，除了要关注骑手等新就业形态劳动者的收入状况，还应关注与劳动者收入密切相关的跑单账号积分状况，进一步保障其合法权益。

青海行政复议首选率创历史新高

本报讯（记者那生祥）“2025年全省各级行政复议机关收到行政复议申请2675件，同比增长82.1%，线上申请行政复议同比提升10.5%，均达到历史新高，越来越多的人民群众选择行政复议解决行政纠纷，行政复议首选率创历史新高。”青海省高级人民法院、青海省司法厅日前联合发布的《2025年度青海省行政复议工作白皮书》显示，行政复议正成为越来越多群众和企业化解行政争议的首选渠道。

行政复议是政府系统自我纠错的监督制度和解决“民告官”行政争议的救济制度，也是维护公民、法人和其他组织合法权益的重要渠道。工作实践中，青海省行政复议机构持续优化便民服务，进一步畅通申请渠道，在公共法律服务中心、社会治安综合治理中心和西宁铁路运输法院设立55个行政复议便民服务窗口，全面推开“在线复议”，依托微信小程序和全国行政复议服务平台，实现群众足不出户即可申请复议。

据介绍，在监督纠错方面，青海省行政复议机构强化行政复议监督效能，加大个案监督力度，2025年直接纠正违法或不当的行政行为470件，直接纠错率为24.3%。同时，通过制发行政复议意见书、情况通报、发布典型案例等方式，及时纠治执法共性问题，注重类案规范，推动从源头上预防和减少行政争议。

此外，青海省做实“复议护企”，创新推行涉企行政复议“容缺受理+快速办理”机制，开辟“快收快结”绿色通道，有力维护了企业的合法权益。践行新时代“枫桥经验”，将调解和解贯穿行政复议全过程，并加强与法院的信息共享和业务交流，协调有关行政机关积极参与调解。



学“典”护生态

改装衣服藏手机，分拣快递过程中实时拍摄面单内容

两人偷拍并出售快递单个人信息获刑

本报记者 刘友婷

看似普通的快递分拣工作，却被两人利用，将其作为获取个人信息的渠道。两男子进入某快递公司后，通过改装的衣服隐藏手机摄像头，将经手的快递面单信息实时传输给人。

近日，深圳市宝安区人民法院公布了这起侵犯公民个人信息案的判决结果，两名涉案人员分别被判处有期徒刑。

记者了解到，刘某建、刘某二人在老家通过网络平台获知可以出售公民个人信息牟利。随后，刘某建联系上家，商定进入快递公司从事分类集包工作，利用工作便利获取快递面单上的个人信息，并通过QQ视频方式

实时传输给上家，按照单条0.5元的价格每周结算报酬。

随后，刘某建与刘某某采购作案用手机、耳机等物品，并先后来到深圳。2022年11月22日，二人共同应聘进入深圳一家速递公司，从事快递集包工作。

上班期间，刘某建与刘某二人穿着经过改装的衣服，在衣服口袋中放置手机并露出摄像头，同时开启QQ视频、佩戴耳机，将经手的快递外包装信息面展示在摄像头前，由上家实时采集。这些信息包括收件人姓名、电话号码、地址、快递单号等内容。

法院查明，2022年11月22日至11月24日期间，刘某经手快递信息11393条，刘某建经手快递信息9896条。

案件线索源于快递企业的一次客户投

诉。2022年11月23日，该速递公司客服部门收到客户反映，称接到与包裹相关的诈骗电话。公司随后排查发现，刘某建、刘某某工作期间行为异常，遂报警。同年11月25日，公安机关将二人抓获。

庭审中，刘某建、刘某某均承认犯罪事实。深圳市宝安区人民法院审理认为，二人违反国家有关规定，向他人出售公民个人信息，情节特别严重，其行为均已构成侵犯公民个人信息罪。

针对刘某某，法院认为其在共同犯罪中起次要作用，系从犯，同时具有自愿认罪认罚、如实供述犯罪事实等情节，依法予以从轻处罚，判处有期徒刑1年，并处罚金2000元，继续追缴违法所得2000元，依法没收作案工具手机。

针对刘某建，法院认为其被公安机关抓获归案，并非主动投案，不构成自首，但其如实供述犯罪事实，可以认定为坦白，并具有认罪认罚等情节。

最终，法院判处刘某建有期徒刑9个月，并处罚金3000元，被扣押的手机作为作案工具依法予以没收。

“快递面单中包含姓名、电话、地址等能够识别特定个人的信息，属于受法律保护的公民个人信息。”办案法官提醒，根据刑法规定，违反国家有关规定，向他人出售或者提供公民个人信息，情节严重的，将被追究刑事责任。其中，非法获取、出售或者提供大量公民个人信息，达到法律标准标准的，可能被认定为“情节特别严重”，将面临更严厉的刑罚。



花钱“入编”骗局

这是一起涉案金额近千万元的“高端就业”全链条诈骗案，130余名涉案受害人遍及10余个省市区，警方先后抓获涉案人员22名，截至案发时，仍有不少人在等待那个遥遥无期的“工作”……

“说好三个月就能拿编制，钱交了快一年，再打电话直接失联了。”今年4月，刘女士匆匆来到烟台市公安局黄渤海新区分局金桥派出所求助。原来，刘女士在网上刷到一则“内部渠道安排大型国企工作”的文章，先后缴纳10多万元介绍费，可约定的工作始终杳无音信，退款更是被百般推诿。 新华社发 商海春 作

生态环境法典首个配套司法解释发布

有效解决法典施行后新旧法律衔接适用问题

本报讯（记者罗筱晓）近日，最高人民法院发布《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国生态环境法典〉时间效力的若干规定》（以下简称《时间效力规定》），这是生态环境法典首个配套司法解释，将于8月15日与法典同步施行。

据最高人民法院副院长杨临萍介绍，生态环境法典是我国第二部以“法典”命名的法律，是对我国现行生态环境法律制度机制和规则规范进行全面系统的编订纂修，形成的一部具有中国特色、体现时代特点、反映人民意愿、系统规范协调的法典。为有效解决法典施行后新旧法律衔接适用问题，保障生态环境法典全面准确贯彻实施，7月27日最高人民法院审议通过《时间效力规定》。

据悉，《时间效力规定》共13条，严格遵循立法法第104条规定的法不溯及既往原则和有利溯及例外的规则，明确了在生态环境法典施行以后，人民法院审理生态环境案件新旧法律衔接适用的一般标准和具体规则，为生态环境司法实践提供明确裁判指引。

《时间效力规定》第1条明确了适用法典规定的一般标准，即以引起生态环境案件的法律事实发生的时间为准，法律事实发生在法典施行之前的，原则上应当适用当时的法律、司法解释进行裁判；法律事实发生在法典施行之后的，应当适用法典规定进行裁判，以充分维护法秩序稳定，保护当事人合理预期。

杨临萍表示，为确保生态环境法典全面有效贯彻实施，最高人民法院对生态环境领域现行有效的26件司法解释、35件司法规范性文件和45件指导性案例进行集中清理。与生态环境法典规定一致的，予以保留；与生态环境法典的新规定不衔接、不适应的，根据情况予以修改或者废止。经过清理，继续适用的生态环境类司法解释为27件（含《时间效力规定》），司法规范性文件34件，指导性案例41件。

医保报销的医疗费能否再向肇事方索赔？

法官表示按照“损失填平”原则，不可“双重获利”

本报记者 鹿慧敏 本报通讯员 彭广明

发生交通事故后，受害人通过医保报销医疗费用后，还能向侵权人主张损害赔偿吗？近日，广西壮族自治区南宁市兴宁区人民法院审结一起非机动车交通事故责任纠纷案，依法驳回了受害人主张侵权人赔偿医保已先行支付的费用相关诉请。

案情显示，2024年12月11日，何某某驾驶未知号牌的二轮电动车逆向行驶，适遇行人周某某通过人行横道，与周某某发生刮碰，造成周某某受伤。2025年1月7日，交警部门作出《道路交通事故认定书》，认定何某某应承担该事故的全部责任，周某某无责任。

2024年12月12日至2025年8月4日期间，周某某多次前往医院进行治疗，合计产生医疗费1.3万余元，其中医保统筹支付和医保其他基金支付共9379.03元，个人支付3828.88元。因何某某未主动赔付治疗费用，周某某请求法院判令何某某支付全部医疗费1.3万余元及其他相关费用。

法院经审理认为，关于本案民事赔偿责任的承担问题，交警部门作出《道路交通事故认定书》，认定何某某负全部责任，周某某无责任。据此，在何某某没有提交相应的证据证明其不应承担过错责任的情况下，法院对交警部门出具的事故认定书予以采信，确认何某某负全部责任，周某某无责任。关于周某某主张的医疗费，应根据医疗机构出具的医药费等收款凭证，结合病历和诊断证明等相关证据，确定赔偿数额。

法院认为，依据法律规定，基本医疗保险基金在本案中先行支付的费用，有权向何某某追偿，周某某就该部分医疗费不能再主张赔偿，法院确认周某某因本案事故产生医疗费3828.88元，对周某某主张的超过部分，法院不予支持。

最终，法院判决何某某向周某某赔偿医疗费3828.88元、住院伙食补助费800元等共计4628.88元，驳回周某某的其他诉讼请求。宣判后，双方均未上诉，该判决现已生效。

据法官介绍，侵权损害赔偿的核心原则是“损失填平”（又称“禁止得利原则”），即赔偿的目的在于填补受害人因侵权所受的实际损害，使其权利状态恢复至损害发生前，而非使其因损害而获利。医疗费属于财产损失，其赔偿应以“实际支出且尚未得到弥补”为前提，在医保已报销的情况下，受害人就该部分费用并未实际承担经济支出，故丧失向侵权人索赔该部分费用的请求权基础，受害人的实际损失仅为医保未报销的自付部分。因此，受害人不能就医保已报销部分再次向侵权人主张赔偿，否则构成双重获利，违背公平原则，也破坏了医保制度的运行秩序。

法官表示，在司法实践中，医保经办机构在垫付费用后，由于难以知晓侵权人等因素，可能很少向侵权人行使追偿权，侵权人反而会因此获益。鉴于于此，在受害人已经向侵权人提起侵权诉讼的情况下，人民法院可以积极探索建立已向垫付医疗费力的医保经办机构通知案件诉讼情况的制度，推动其参加到诉讼中，以便于及时、有效地行使追偿权。