



G 打工前沿

破除客诉“黑箱”，不能“以罚代管”

刘小燕

据媒体报道，来自浙江杭州的刘女士致电客服取消寄件订单，却被登记为投诉，致使快递员误以为遭到客户投诉、将要面临罚款，随即上门与客户沟通时情绪激动、言语失控。怀孕7个月的刘女士受到强烈精神刺激，被诊断为先兆流产。

事件发酵之后，涉事快递公司发布官方回应称，网点在接到客户撤销寄件需求后，向当事快递员传达了错误信息，网点客服称“去咨询，就会变工单下来，对快递员有处罚”“进线就算投诉”等均不属实。公司业务已对涉事快递员批评教育，调离原有服务区域，对企业省区负责人、涉事网点及相关客服作出处罚整改。

一次普通的订单取消，何以演变为危及人身健康的冲突，使客户与快递员双双受到伤害，根源在于工单考核机制的粗暴运行与管理链条的层层失序。

在快递加盟模式之下，总部、省区、网点权责分隔。尽管总部声称咨询不等于投诉，但末端网点形成了被处罚的现实恐惧，简单将客户咨询与处罚挂钩。与此同时，企业过度依赖数字化工单做考核，缺少人工甄别、事实复核的柔性环节，把复杂的用户诉求简化成冰冷的系统工单，内部管理压力没有在企业内部消化，反而向外转嫁到快递员与消费者之间。

快递员身处考核压力的底端，收入直接与各类工单、处罚挂钩，面对“莫须有”的投诉风险，缺少便捷有效的申诉渠道。在此次事件中，快递员第一选择不是向上核实情况，而是直接上门向当事人沟通并宣泄情绪，确实思考不周、行为不当。本该用来解决问题的客诉机制，变成制造对立的导火索，让消费者和被动承压的快递员共同承担管理不精细酿成的苦果。

想要破除客诉“黑箱”，必须跳出“以罚代管”的思维。快递各参与方应当重构考核逻辑，摒弃唯工单论的管理模式，严格区分咨询、求助与投诉，增设人工核验环节，建立误判工单快速撤销、申诉纠错机制。同时，完善快递员权益保障，落实心理疏导与业务培训，明确处罚依据，杜绝随意扣款。面对工单预警，建议快递员优先选择内部渠道核实申诉，理性处理各类问题，避免直接与客户发生正面冲突。

壮大拉面、青绣等特色劳务品牌

青海计划每年开展职业技能培训10万人次

本报讯（记者邢生祥）记者日前从青海省政府新闻办举行的“十五五”主题系列新闻发布会就业优先战略专场获悉，未来5年，青海将以“技能照亮前程”行动为牵引，持续开展大规模职业技能提升培训，计划每年开展职业技能培训10万人次，持续壮大拉面、青绣等特色劳务品牌。

目前，青海全省已培育省级劳务品牌38个，年均带动农牧民就业50万人次，占全省转移就业总量四成以上。在农牧业领域，推广“柴达木枸杞采摘”劳务对接协作机制，做优“高原冷凉施工”“藏麻采摘工”等农牧类劳务品牌；在工业领域，紧扣清洁能源、盐湖产业等技能人才需求，重点培育“盐湖工匠”“高原电建”等产业技能类劳务品牌；在文旅领域，重点培育“湟中银铜器工匠”“同仁画师”等文化技艺类劳务品牌。

同时，青海深入实施劳务品牌培赋能行动，依托东西部协作机制联动对口帮扶省份优质培训资源，构建覆盖职业经理人、技能带头人、一线从业人员的分层分类培养体系，并系统梳理各劳务品牌的发展内涵、特色亮点和成长案例，构建省级统筹的宣传推广矩阵，全面提升青海劳务品牌的知名度和美誉度。

在技能培训方面，青海健全终身职业技能培训制度，全面推行“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，计划每年开展职业技能培训10万人次，年均新增高技能人才3000人以上。



山楂挂满枝 硕果迎丰收

10月19日，在河北省石家庄市马于镇西贾庄村，村民在采摘、装运山楂。

金秋十月，石家庄晋州市万余亩山楂硕果盈枝，果农们抢抓晴好天气采摘、分拣山楂，供应市场。近年来，晋州市因地制宜，大力发展山楂特色林果产业。小小山楂果，已成为当地村民稳定增收的“致富果”。 新华社发（张晓峰 摄）

跑单经历、暖心善举持续引发网络关注，越来越多的外卖骑手成为“网红”

“送餐路上的故事”频频出圈，聚光灯下的小哥如何回归日常？

阅 读 提 示

本报记者 赵琛

10月20日8时许，巫会聪穿好工装、戴上设备，开始了一天的送餐工作。巫会聪是外卖小哥，也是自媒体博主。原本只是想“试试发点视频”的他，运营账号7个月，已经有超过47万粉丝、950万点赞。

巫会聪并非个例。当下，外卖骑手已经成为社交平台里极具热度的职业群体。在流量红利吸引下，甚至有人假扮外卖骑手。在中央网信办部署开展的“清朗·整治短视频虚假人设乱象”专项行动中，假扮新就业群体即为重点整治的问题之一。为何有关外卖骑手的话题时常能戳中公众情绪？网络热度的背后，还应有哪些关切？记者进行了采访。

“送餐路上的故事”频频出圈

在手机上刷到同行拍摄的视频，巫会聪琢磨，是否自己也能做博主，在送外卖之余做点什么，增加收入。他将送餐日常记录下来，慢慢地发现，能拍到一些帮助他人的素材，简单剪辑后，发布到短视频平台。

“就是很简单的视频，没想过会有多少人看。”巫会聪对记者说。发布第4个视频时，事情突然有了变化——800多条评论和5万多个点赞如潮水般涌进了他的账号。忙着看网友评论的他，第一次真切感受到投向外卖骑手的海量目光。

不仅是巫会聪，外卖骑手“送餐路上的故事”持续引发网络关注。8月以来，外卖小哥机智推车撞翻持刀男子的事件，随着现场视频流出快速发酵，形成了跨平台传播热潮；外卖小哥放下6单外卖救下悬空幼童等事件，在网络上持续保持稳定声量……

北京邮电大学互联网治理与法律研究中

社交媒体上，外卖骑手博主记录送餐日常走红，小哥救人、送救命药等暖心事件频频出圈。与此同时，网络放大细节易滋生争议，还可能导致公众对外卖骑手职业产生刻板成见。专家表示，网络热度之外，应摆脱各类标签，让社会的关注点回归骑手真实处境，推动问题落地解决。

心主任谢永江在接受工人日报记者采访时表示，外卖骑手相关话题的舆论热度，是公众稳定的持续关注与接连出现的热点事件相互叠加、共同驱动的结果。

“外卖骑手是城市生活的重要参与者，公众对相关话题容易产生共情；外卖骑手的劳动场景高度公开化和可视化，容易获得极具现场感和冲击力的视频素材，这些都是相关话题热度居高不下的原因。”谢永江认为。

浙江大学经济学院百人计划研究员袁哲分析，外卖配送串起了劳动保障、算法管理和城市治理等诸多议题，让相关事件更容易突破个别事件范畴，走进公众视野。

当送餐日常被网络“放大”

记者梳理发现，在一些热度较高的话题下，有人心疼骑手辛苦、为他们的善举点赞，也有人盯着细节提出疑问。不同的看法交织在一起，争论和杂音也跟着出现。

今年7月，一场小哥与消费者的“双向奔赴”，就引发了争议。外卖骑手张师源急速为顾客配送“救命药”，顾客额外打赏了50元。但是，在顾客发出视频分享暖心经历后，有人指责打赏的金额太少，还有人捏造出实际未打赏的谎言。

“网络具有显著的放大效应。”谢永江认为，无论是善举还是冲突，经由镜头截取、二次剪辑、算法推送后快速传播，有时会脱离

事件本身的具体语境和完整背景，“特别是事件发展与个人的固有认知冲突时，质疑声音就会更多地涌现出来”。

袁哲认为，共情、质疑等强烈的情绪更容易获得互动，导致零星的情绪和看法被放大，滋生误解和争议。

受访专家指出，外卖骑手连接着平台、商家与顾客，公众的个体经验与共情落点各不相同，再经网络放大，相关话题经常充满多元声音。

“特别是视频火了，流量大了，不可能完全避免不同的声音。”在短视频平台有13万粉丝的外卖骑手夏学明对记者说，“有人觉得我的工装看起来比较新、挺干净，就质疑我是不是真的外卖骑手。”

在视频里，穿着工装、戴着头盔的夏学明主要分享生活里的“小确幸”。他希望鼓舞更多和他一样的人，勇敢地面对生活。对于评论区的杂音，他没有过多地在意，“每个人想法都不一样，会有不同观点。真实地展现生活、讲述感受，就能越来越全面、立体地展示自己，质疑的声音会慢慢变少”。

让热度落脚于问题的解决

持续的网络关注，为骑手们带来了看得见的改变。在送外卖时，能帮助到更多人，还能多一份收入，巫会聪笃定地说，“这是我做过的最好的工作。”



传统纺织转型升级

10月19日，浙江省湖州市德清县新安镇的浙江三和线业科技股份有限公司内，员工在操作设备生产绣花线。

近年来，德清县以政策引导、设备更新、精准服务等举措引导传统纺织企业提质增效，推动产业向智能化、绿色化方向发展。

本报通讯员 赵宁 摄

一手培育留得住、善实干的本土能人，一手引进接地气、补弱项的域外贤才

海南白沙内外联动为乡村振兴聚“才”

本报记者 鹿慧敏 王鑫 赖书闻

金秋时节，海南省白沙黎族自治县，连绵茶垄依山就势、叠翠铺展，满目生机盎然。地处海南中部山区，白沙生态禀赋优越，但过去因人才资源匮乏、发展动能不足，优质乡土资源难以有效转化为富民产业。

立足山区发展实际，白沙精准锚定乡村全面振兴方向，坚持“本土育才固根基、域外引智补短板”，一手培育留得住、善实干的本地乡土人才，一手引进接地气、补弱项的域外优质贤才，构建起内外联动、双向赋能、聚力兴乡的人才发展新格局。以产业兴业、以服务惠民、以教育育才，点点微光汇聚成澎湃振兴动能，持续推动黎乡乡村全面振兴提质增效。

“领头雁”带动村民共富

如今绿意盎然、茶香四溢的万亩有机茶园，10余年前还是杂草丛生、无人耕耘的荒芜坡地。这场翻天覆地的山野蝶变，离不开本土黎族乡土人才符小芳十余年如一日的坚守耕耘。

创业初期，海南有机茶产业尚属空白，无技术、无经验、无渠道，一切皆需摸索。为守住生态底线，符小芳耗时6年撂荒休养土壤，精心选育茶苗。经过反复田间试验，她探索出蚯蚓养地、花香诱虫、生物制衡的零农残绿色种植模式，守住有机品质内核。同时深耕黎族非遗文脉，辗转全国研学求教，将千年古法制茶技艺与现代制茶工艺深度融合，让古老非遗焕发新生。凭借匠心创新，她斩获11项国家专利，获评海南省“南海工匠”、全国乡村工匠名师、全国三八红旗手等多项荣誉。

致富不忘桑梓，初心反哺乡邻。符小芳积极发挥乡土人才“领头雁”作用，牵头成立茶叶专业合作社，搭建劳模工匠创新工作室，常态化开展种茶制茶、电商运营、乡村文旅等技能培训，累计培育新型职业农民6800余人。通过“党建+产业+农户”共富模式，辐射带动周边6个行政村数百群众稳定就业，累计放产业分红超340万元。她持续延伸茶产业链条，开发特色茶产品，打造农旅融合业态，推动单一种植产业多元升级，2025年茶园接待研学超5800人次，全年游客突破10万人次，真正实现生态变产值、美景变“钱景”。

优质医疗服务筑牢民生底线

长期以来，白沙县域医疗资源薄弱、特色学科缺失、专业人才断层，山区群众遇上疑难重症，只能长途奔波海口、三亚就医，崎岖山路耗时费力，还易延误诊疗时机，“看病远、看病难”成为群众急难愁盼。

为破解医疗民生瓶颈，白沙持续深化人才引进工作。2023年8月，海南省人民医院全面托管白沙县人民医院，为县域医疗振兴按下加速键。3年来，30余名省级医疗骨干、管理人才扎根黎乡一线，以临床实操、查房问诊、病例研讨为实战课堂，手把手帮带本土医护人员，破解人才短缺困境。医院坚持“输血提质、造血固本”，搭建全周期帮带培育机制，精准补齐本土医疗服务短板，累计落地59项前沿诊疗新技术、新项目，补齐重症医学、心血管等薄弱学科短板，微创诊疗全面普及。

如今，常见病、多发病及部分疑难病症均可在白沙本地规范诊治，破除山区群众长途求医困境，用优质医疗服务筑牢乡村民生保障底线。

为乡村教育提质赋能

教育兴则乡村兴，育才旺则振兴久。2024年8月，省级骨干教师张元元放弃城市优越条件，奔赴深山履职海南中学白沙学校执行校长，为乡村教育提质赋能。

立足山区学情实际，张元元摒弃名校固化办学模板，深耕校园、贴近学生，因材施教重塑少年自信。她牵头推进校园教育改革，搭建扁平化教研管理体系，建立“三备三研”闭环教研机制，升级“青蓝工程”，创新“云端教研+线下跟岗”双轨培育模式，全方位培养本土青年教师队伍。同时坚持“五育并举”，争取优质研学资源、落实专项补贴，常态化组织学子走出大山开阔视野。深耕育人，学校办学质量实现跨越式提升，2026年高考成绩再创佳绩，高分段人数、升学比例大幅跃升，扭转生源外流困境，为乡村长远振兴积蓄坚实人才后劲。

从本土能人扎根乡土、深耕产业富民兴村，到域外贤才跨越山海、聚力服务提质惠民，白沙已然形成内外联动、双向赋能、同频共振的人才发展新格局。