

遇到不合理投诉或差评会被罚款、扣分,向平台申诉却很难成功

困在投诉里的小哥怎么“跳”出来?

本报记者 杨召奎 唐琳

对于在北京做外卖骑手的王景来说,最苦恼的莫过于接到投诉或差评。

“有投诉不仅会被罚钱,还意味着好评率、服务分都受到影响,这直接关系到平台给我们的派单量。”面对不合理的投诉和差评,王景会向平台申诉,但时常申诉无果。

采访中,多名平台就业人员表示,他们和王景一样,时常遇到申诉被拒甚至无处申诉等情况。如何为新就业形态劳动者搭建表达合理利益诉求的渠道,成了摆在平台用工双方面前的一道题。

“一个投诉意味着一天白干了”

去年5月,在福州做快递员的林先生因6个差评丢了工作。原因是,该快递公司规定,只要快递员当月被投诉量超过5单,就要对其进行劝退。

这6次被投诉的原因是没有送货上门或者虚假妥投,其中有两个人分别投诉两次。林先生表示,那个他送了5000多单,因为疫情防控原因,部分小区快递员无法上楼配送。而就虚假妥投的投诉,客户曾私下联系他,说是原本给商家的投诉误点了快递员。但即便如此,快递公司依然将他辞退。

通常,消费者通过客服电话对快递员进行投诉,投诉一次,快递员就要被罚200元。在北京市昌平区送快递的小曹抱怨道,“一个投诉意味着一天白干了”。

杭州网约车司机郑师傅遭遇过“同款委屈”。今年2月的一天,他在杭州东站接单后,乘客迟迟未到,产生了5元的停车费。订单结束后,他在添加费用时,误将5

面对不合理的投诉和差评,不少快递员、外卖骑手、网约车司机等新就业形态劳动者反映,通过平台申诉往往困难重重,很难成功。对此,专业人士建议多渠道听取劳动者意见建议,引导平台企业和劳动者在奖惩办法等方面进行协商,畅通申诉之路。

元停车费填成了5元高速费,后遭到用户投诉“多收附加费”,他被扣除流水5元,罚款20元,扣除服务分2分。

尽管提交了接单记录和5元停车费的付款凭证,但最终郑师傅还是没能申诉成功。自己并没有多收用户一分钱,只是不小心填错了信息,平台如此处罚,郑师傅有些寒心。记者走访发现,不少新就业形态劳动者经历过恶意投诉。此前,机构发布的《中国青年发展报告NO.4——悬停城乡间的蜂鸟》指出,恶意投诉成快递员工作痛点之一,有42.43%的快递员认为工作的难点是“用户不理解,投诉压力大”,这在所有工作难点中排名第一。

“一般申诉10单,有9单都通过不了”

记者在互联网投诉平台搜索发现,不少新就业形态劳动者反映,通过平台申诉不合理的投诉和处罚往往困难重重,很难成功。

“一般申诉10单,有9单都通过不了。尤其是因为超时被投诉,除了平台提示的特殊天气原因外,只要被投诉,骑手就要被处罚。”在北京一家购物中心门口等待取餐的骑手王力诉苦道,很多时候,超时是商家出餐慢,派单不合理、等待顾客取餐时间过长等多种因素造成的,但平台并不接受这些申诉理由。

多位受访者透露,平台一般只提供一次申诉机会,申诉失败就面临罚款、扣分。在北京市昌平区送快递的周师傅告诉记

者,他所在的快递公司规定,只要有客户投诉就要被罚款,一次罚200元,且无法申诉。一次,有客户投诉周师傅送件前没有电话告知,且自己没有收到快件。但周师傅手机上有通话记录和录音,后来客户承认是自己搞错了。即便如此,由于没有申诉渠道,周师傅还是被罚了钱。

另一方面,证据不足和难以留存也是申诉难通过的原因。今年2月,河南货运司机智先生没想到,订单完成半个月后遭到了客户投诉,他因违规收费被扣行为分20分。

这是1月底接的一单,当时按平台计费规则,智先生收取了超时费16.5元,他就此也和客户沟通解释过。智先生把当时的情况报备后,等待申诉结果。然而,其间智先生因升级APP,当时和客户的聊天记录未保存,最后申诉失败。

有平台客服人员告诉记者,他们也理解劳动者的遭遇,但时常因劳动者没有及时保存证据,或证据不全,导致无法通过申诉。

服务分(或行为分)是平台对劳动者管理的一种手段,分数高的人员享受优先派单的待遇。业内人士透露,这也是大的平台公司留住劳动者的手段。因为一旦扣了分,需要拉更多单才能涨分,这会使劳动者留在该平台,增强黏性。

“我跑的这个平台,行为分最高120分,低于80分就很难抢到单子,还会影响提现。”申诉失败后,智先生有些委屈,被扣的这20分,需要跑200单才能把分涨回来。

引导双方就奖惩办法进行协商

2021年,全国总工会等八部门发布《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。

在北京市福茂律师事务所律师张志友看来,要解决快递员困在投诉里的难题,快递企业要规范对快递员的管理方式,明确加盟企业和网点开办企业要依法承担维护快递员合法权益的对等责任,遏制“以罚代管”“以包代管”等行为。外卖平台要完善算法指标,调整骑手服务评价规则,对超时等情况的处理,要从扣款变为更加柔和的加减服务分机制,给骑手预留反映通道。

“解决申诉难题,需要通过民主管理形式听取劳动者意见建议,畅通集体协商渠道,引导平台企业和劳动者在奖惩办法等方面进行协商,维护劳动者的劳动经济权益。”张志友建议,网约车平台还可以引入大众评审对消费者投诉进行调查和裁决。

中国新就业形态研究中心主任、首都经济贸易大学劳动经济学院副教授张成刚表示,平台制定的投诉评价机制有利于维护消费者合法权益,也可以加强对平台劳动者的监督,督促提升服务水平。但问题是,消费者权益需要维护,劳动者的权益也不容忽视。

“平台不能以牺牲劳动者的利益来平息消费者的怨气、换取平台的收益。”张成刚建议道,要进一步完善申诉机制,既要确保消费者的权益不受损失,也要为新就业形态劳动者建立畅通的申诉渠道和公平的裁决机制,保障其申诉的权利。同时,对于那些多次恶意差评的用户,设立黑名单制度。(部分受访者为化名)



为患者减负

为减轻老百姓异地就医资金垫付负担,满足在定点零售药店自主购药需求,北京市新增151家定点零售药店开通异地参保人员直接选药服务。截至目前,北京市已有180家定点零售药店正式开通相关服务。

新华社发 朱慧卿作

北京丰台

首届匠技丰台职业技能大赛启动

本报讯(记者赖志凯)近日,北京市丰台区首届“匠技丰台”职业技能大赛正式启动报名,大赛设置插花茶艺师、老年人能力评估师、互联网营销师(视频创作员)和工业机器人系统操作员等4条“赛道”。成绩名列前茅的,最高可核发技师级职业技能等级证书。

据悉,这是丰台区首次进行品牌运作、面向技能人才组织的职业技能大赛。大赛充分考虑职业技能人才特性,设置理论考试和实际操作两部分考核,同时,借鉴国内技能大赛相关项目的命题方法和考核内容,增加了新工艺、新技术作为比赛标准。“我们着重加大选手激励,实现以赛促学、以赛促练,挖掘和培养丰台明星工匠,提升广大劳动者主动学习技能的积极性。”丰台区总工会相关负责人介绍。

本次大赛在充分体现“丰台特色”的基础上设置赛道。其中,“插花茶艺师”赛道将通过竞赛展现插花茶艺师插花整体效果、艺术造型等方面技能,进一步推介丰台“花乡花卉”产业名片。“工业机器人系统操作员”竞赛项目将开展以工业机器人技术应用知识为主,旨在推进丰台区智能制造技术的发展和培养工业机器人技术人才。“老年人能力评估师”赛道旨在提升老年人健康状况测量与评估能力,使养老服务更周到。“互联网营销师(视频创作员)”广泛欢迎电商、运营、广告、创意等领域的数字营销产业人才以及热爱短视频创作和推广的自由职业者等群体报名参赛。

据悉,大赛按照“初赛(选拔赛)+复赛+决赛”的方式,广泛动员和组织企业职工、院校师生、辖区居民参与比赛,同时还设置个人报名和团体报名两种方式,有效扩大了参赛选手范围。

天津经开区

市场化打造春招新模式

本报讯(记者张奎 通讯员程志会)日前,天津人力资源服务产业园(滨城区园区)举办青年人才延揽计划大型招聘会,这是天津市经济技术开发区春季系列招聘活动的第46场。40家区域重点企业、10余家重点高校提供中高端岗位500余个,吸引近千名大学生和社会高层次人才参加。

据了解,该系列招聘活动是天津经开区扎实实施就业优先战略的有力举措。招聘活动打破传统模式,将政府主导让位于市场运作,通过引入“赛马制”、设定小专场、提前“要岗位”等举措,提供具有示范效应的新模式,取得超预期效果。

为实现人才与企业精准匹配,天津人力资源产业园通过摸排企业需求,提供免费招聘场地,并面向入园机构发布承办意向,将招聘舞台交给市场,由园内各类专业人力资源服务机构承办。

系列招聘活动引入“赛马机制”。天津人力资源产业园事前对招聘活动设置多个维度指标,公布招聘会行业主题、场次和时间,由人力资源机构申请招聘会承办权,形成竞相认领、你比我拼的承办氛围,最终15家人驻机构申请67场招聘活动。同时,系列招聘活动采用分行业专场方式,帮助求职者更能有为的放矢地选择与专业匹配的岗位,提高企业和人才之间“相互选中”的几率。

此外,天津人力资源产业园还提前“要岗位”,让企业从“缺工才招聘”变“人才早储备”。通过前期引导,参会企业不仅带着急需岗位,还带着高质量储备岗位到场,进一步丰富企业人才储备。

据统计,截至目前,今年系列招聘活动共为专业人才提供超过5000个优质岗位,吸引近1.4万名应聘者现场投递简历,求职成功率达到40.7%,初步形成“找好工作到产业园,找优质人才到产业园”的品牌效应和聚集效应。

山东阳谷

探索提醒承诺机制 打好根治欠薪“预防针”

本报讯(通讯员王春立)今年以来,山东省阳谷县人社局积极探索建立根治拖欠农民工工资提醒承诺机制,定期组织行业主管部门、工程建设项目建设单位、施工总承包单位召开座谈会,现场普及劳动法规政策,告知参建各方应承担的责任义务,提醒其履行保障农民工工资应做的工作,并与有关各方签订“保发放”承诺书,治欠薪于未然,有效预防拖欠农民工工资问题发生。

“通过人社局组织的提醒交流,我们对开工前应该做的工作有了一个清晰的思路,少走了不少弯路,节省了时间,提高了时效。”山东阳谷县某建设项目负责人张洪飞说。

“我们以阳谷县智慧监察指挥中心为依托,会同相关行业主管部门,聚焦重点行业企业,每月开展提醒承诺例会,对检查发现的苗头性倾向性问题及时向有关企业、施工单位提醒反馈,有力推动了根治欠薪工作从事中处置、事后监管向事前预防转变。今年实施提醒承诺机制以来,阳谷县根治欠薪案件与去年同期相比下降了21.2%,有效预防化解了一批欠薪风险隐患。”阳谷县人社局局长周传光介绍说。

云南规范管理线上职业培训

本报讯(记者黄榆)近日,云南省人社厅印发了《云南省线上职业培训规范管理十二条措施》(以下简称《措施》),进一步规范线上职业技能培训,整治线上培训乱象,切实提高培训质量。

在培训内容方面,《措施》要求线上培训要聚焦云南省高原特色现代农业、绿色能源、生物医药、数字经济、文旅康养等12个重点产业发展,制定线上培训计划。同时,要科学编制线上培训计划,鼓励培训机构按照国家职业标准、行业企业评价规范和专项能力规范的要求,开发线上培训课程。参加线上培训的学员,线上理论培训课时完成后,方可参加线下实操培训。

值得关注的是,《措施》强化培训过程监管,明确培训计划中要制定线上培训监管措施,杜绝线上培训“刷课”行为。线上培训课时比例不超过职业标准规定总课时的10%。实施防挂机检测认证,线上学习培训实行“一人一号”,在同一时间内同一账号仅可以在单台设备上完成登录学习,学员在学习视频时,随机启动在线人脸识别检测,保证培训真实性,对跨章节、视频拉动方式学习的账号进行监管提示。

同时,实施学习异常预警,对学员同一时间观看多个课程章节、挂课学习、组团学习(同一IP地址学习)、外地IP地址学习、疑似第三方外挂刷课程检测等预警提示。实施线上信息比对,建立第三方学习平台学员详细学习记录与“技能云南”平台同步功能,实现“人防+技防”多重监管。



产教融合实训 培养实用人才

3月31日,浙江省金华职业技术学院建筑工程学院实训基地,学生正在进行砌体施工实训操作。近年来,该学院以产业需求为导向,建设产教融合实训基地,推进企业标准进课程,探索职业院校现场工程师培养新模式。近三年,面向地方产业大力培养应用型、工程型乃至复合型、创新型的高端技术人才,已累计培养输送达1500余人。 本报通讯员 胡肖飞摄

为加强医保基金监督,国家医保局印发飞行检查管理办法

用飞行检查精准打击欺诈骗保

本报记者 李丹青

不打招呼、不发通知、不听汇报,飞行检查日渐成为医保部门主动发现问题、严打欺诈骗保的工具和利器。

所谓飞行检查,指的是医保部门对定点医药机构、医保经办机构、承办医保业务的其他机构等被检查对象,不预先告知的现场监督检查。

为坚决守护参保人员的“看病钱”“救命钱”,近日,国家医保局印发了《医疗保障基金飞行检查管理暂行办法》(以下简称《办法》),织密织牢基金监管网络,切实维护医保基金安全。

遏制“明目张胆”的骗保行为

自2019年起,国家医保局正式启动医疗保障基金飞行检查工作,广泛开展针对定点医药机构等被检对象的检查,在打击欺诈骗保行为等方面取得了积极成效。

看费用清单、看病案首页、看手术记录、

看耗材标签……飞行检查组在对比中查找漏洞、发现问题。去年,华中科技大学同济医学院附属同济医院骗保事件引发广泛关注。医保联合多部门对该医院进行飞行检查后,发现2017年1月至2020年9月期间,该院存在串换、虚记骨科高值医用耗材问题,骗取医保基金2334万余元。

这一事件是飞行检查中发现各类欺诈骗保行为的冰山一角。据统计,截至目前,国家医保局共组织开展飞行检查184批次,检查定点医药机构384家,查出涉嫌违规资金约43.5亿元。综合运用协议管理、行政处罚、行刑衔接等多种方式,严厉打击重复收费、过度诊疗、分解住院等各类违法违规使用医保基金行为。而在地方层面,仅2022年各省就飞行检查定点医疗机构2756家,追回违法违规使用医保基金22.9亿元。

国家医保局有关负责人介绍,随着飞行检查的全面推进,医药机构“明目张胆”的骗保行为得到了有效遏制,但基金监管总体形势依然严峻,部分骗保行为由台前转入幕后,

手段更隐蔽,造假更专业,作案手段不断迭代翻新,查处难度逐渐加大。

根据此次出台的《办法》,医保部门可以针对以下情形启动飞行检查:举报线索反映医保基金可能存在重大安全风险的;医疗保障智能监控或者大数据筛查提示,医疗保障基金可能存在重大安全风险的;新闻媒体曝光,造成重大社会影响的等。

提高基金使用效率

广东省佛山市医疗保障局基金监管科科长黎展贞介绍,规定组织实施飞行检查的层级为国家和省级医保部门,被检查对象范围为医保定点机构、医保经办机构、承办医保业务的其他机构等。同时,可以联合多部门或者聘请第三方机构开展飞行检查。

国家医保局这位负责人认为,《办法》进一步扩大了启动检查的情形和形式,强调了对违法违规使用基金行为实施综合打击,确保飞行检查能够精准、快速、彻底撕开“问题口子”,既发挥飞行检查利剑震慑和打击作

用,又通过及时揭露普遍性、典型性、苗头性等问题,从而不断提高基金使用效率,切实维护医保基金安全。

《办法》明确,被检地医保部门应当要求被检查对象及时整改检查发现的问题,依法依规对反馈意见中涉嫌违法违规的情形进行处理。

其中,对受行政处罚的违法行为,作出行政处罚;对违反医保服务协议的,交由医保经办机构按照协议约定进行处理;对涉嫌违纪、职务违法、职务犯罪的问题线索,按规定移送纪检监察机关;对涉嫌违反相关法律、法规、规章,应当由其他部门处理的,移送相应部门处理。

值得注意的是,为加强飞行检查后续处理效果,《办法》强调组织飞行检查的医保部门应对飞行检查结果处理情况进行督导,适时组织力量开展飞行检查“回头看”。

针对飞行检查中发现的区域性、普遍性或长期存在、较为突出的问题,可以约谈被检查对象和相关医保部门负责人。其中,对于区域性、普遍性的问题,被检查对象所在地医保部门应组织辖区内定点医药机构开展自查自纠。