



调查显示,七成快递小哥表示被客户投诉过

『投诉压力大』成快递小哥工作痛点

本报讯(记者杜鑫)近日发布的《中国青年发展报告NO.4——悬停城乡间的蜂鸟》指出,快递小哥工作状态具有独立性(一个人独自配送)、动态性(工作地点不确定)和自主性(随时接单随时下线)的“游牧式”特点,计件制的结算方式和限时配送的惩罚机制形成了“倒逼”的工作节奏,加之新兴业态快递企业复杂的加盟和共享管理模式,使得传统的劳动关系、社会保障和福利制度难以有效覆盖他们。

这份由中国青少年研究会副会长廉思等研究的报告表示,职业歧视与恶意投诉是快递小哥的核心痛点。调查显示,38.24%的快递小哥表示“在过去一年中遭受过职业方面的歧视”,在遭受的社会歧视中排名第一;同时,有42.43%的快递小哥认为工作的难点是“用户不理解,投诉压力大”,在所有工作难点中排名第一。81.33%的快递小哥表示自己曾遭遇过“客户态度不好”的情况,71.33%的快递小哥表示自己曾遭遇过“被客户投诉”的情况。

据悉,此次调研的对象为16-35周岁在北京市范围内从事快件/外卖揽收、分拣、封发、转运、投送的青年快递(外卖)服务人员(不包括站长及其他管理人员)。调查自2018年8月启动后,共回收问卷1710份,经筛选甄别后,得到有效问卷1692份。

调查还显示,83.33%的快递小哥来自乡镇,受教育程度为高中(中专)及以下的快递小哥占比为81.02%。快递行业相对较低的准入门槛给予了乡镇青年平稳落脚城市的软着陆缓冲区,使快递行业成为城镇化的融合剂展现窗口。

但同时,由于快递小哥较公司处于相对弱势地位,往往为了保住工作而选择“私了”,自行协商赔付以应对复杂纠纷。调查显示,59.87%的快递小哥表示遭遇过“自行赔付非本人原因造成的损失”,有57.44%的快递小哥表示遇到过“因揽送环节存在漏洞被某些客户钻空子”情况。值得关注的是,除了不法分子本身的原因外,公司未提供及时的法律援助且“不愿主动承担相应的责任”也是造成这一现象的重要背景。

在报告课题组的采访中,不少快递小哥表示:“无论是谁的责任,如果自己不承担,让公司赔,那肯定被开除。”

综合各项调研结果,报告课题组认为:快递小哥是伴随网络经济新业态而产生的庞大就业群体,他们大多出身农村,普遍学历不高,从社会学属性上,应归类为新生代农民工。

在工地卫生间晕倒,工会出面协调后续补偿金,申请困难救助 异乡农民工千里寄送锦旗

本报记者 刘建林
本报通讯员 周娜

12月初,屋外寒意逼人,太原市晋源区总工会职工服务中心却暖意十足。

一上班,服务中心的工作人员王在旺就收到一个来自四川的快递。拆开一看,是一面写着“职工之家,为民做主”的锦旗,落款为:原广州天力建筑公司太原分公司工人蒋国伍全家敬上。

千里之外寄一面锦旗,所为何事?这要追溯到今年9月19日这一天。

这天,在晋源区金胜镇汾河富力湾建筑工地干活的四川籍农民工蒋国伍被发现晕倒在工地卫生间。工友及工地负责人合力将其送往山西白求恩医院救治,经诊断为突发脑出血。

入院治疗后,情况并不乐观,患者一度昏迷。面对突如其来的意外和昂贵的医药费,蒋国伍家人顿时一筹莫展。这可怎么办?

太原市晋源区总工会收到家属诉求后,立即与工地所属片区金胜镇取得联系。

金胜镇基层联合工会主席段贵军接到交办任务后,第一时间与工地负责人联系协商,为蒋国伍本人解决了一部分后续补偿金。与此同时,区总工会根据相关文件规定,立即启动困难帮扶救助机制,向上级工会成功申请到4万元专项困难救助金。如今,蒋国伍已经转回四川老家继续接受治疗。晋源区总工会一直跟踪了解情况,并建议他的家人去当地工会申请困难救助,由晋源区总工会协助把困难档案转过去。患者家属每周都要在电话里告知患者治疗情况。他的家人在电话里激动地说:“感谢晋源区总工会的各位领导同志,是你们让我们这些身在异乡的农民工找到了组织和依靠,我们在最无助的时候,感受到了娘家人贴心的温暖。”

近年来,晋源区总工会为充分发挥工会凝聚人心、服务职工群众和促进发展的职能作用,叫响山西省总工会提出的“农民工有困难找工会,拿不到工资找工会”的口号,提出“关爱农民工素质提升、关爱农民工依法维权、关爱农民工帮扶救助”三大服务行动,尽全力为农民工提供免费就业和法律等援助服务,并将困难农民工纳入工会困难职工帮扶救助体系,帮助解决农民工在就业和维权、生活等方面遇到的困难和问题,并通过建立农民工“爱心驿站”,为进城务工的环卫工人、快递员等设立固定歇脚、饮水热水服务站点;依托工会培训基地,结合举办的职工技能大赛、工匠选树、职工素质提升“大讲堂”等平台,举办各类农民工培训;开设“农民工维权窗口”,在区总工会职工服务中心开设专门维权窗口,印制法律援助宣传册,聘请律师定期为农民工免费开展法律咨询。今年以来,已累计救助农民工8批次,救助资金达30余万元。

定制专门针对企业需求的专业,为员工铺设“学历教育+技能培训”之路 “互联网+开放教育”助务工者求学圆梦

本报记者 甘哲

“行政管理专业的学习,让我学到很多和客户沟通的技巧,同时也提升了学历。”22岁的邓文清来自湖北黄冈黄梅县感湖村,今年春季通过农民工“求学圆梦行动”入学国家开放大学(广州)实验学校物业管理分院。而她只是众多通过“求学圆梦行动”实现自我提升的学生之一。

2016年3月1日,教育部、中华全国总工会联合印发《农民工学历与能力提升行动计划——“求学圆梦行动”实施方案》,正式启动“求学圆梦行动”。作为具体实施单位,国家开放大学办学体系自启动“求学圆梦行动”工作以来,已招收15万余名职工学员,通过与企业联合定制专门针对企业的专业、为员工铺设“学历教育+技能培训”之路等方式为社会输送近万名技能人才。

与企业联动定制服务

“我目前正在读专门为我们量身定制的工商管理专业,我觉得对于如何当好餐厅管理员很有帮助。”12月17日,已是必胜客佛山南海区某门店副经理的邱福开在接受《工人日报》记者采访时如是说。

今年23岁的邱福开来自广东省佛山市南海区西桥镇上金瓯村,从餐厅服务员干起的他去年9月入学,已成为优秀学员,他就读的正是国家开放大学(广州)与百胜餐饮(广东)有限公司联合打造的百胜中国圆梦学院。

“百胜中国圆梦学院专属百胜员工就读,员工可以用公司平时的培训‘换’学分,打造学院专属课程。公司内部人才培养体系中的核心课程可替代国家开放大学(广州)部分省设课程,如工商企业管理专业课程‘个人与团队管理’可置换为百胜中国的‘团队值班管理’。”百胜中国相关负责人告诉记者,员工通过培训考核后即可获得相应学分,极大地提升了课程的针对性、应用性,激发了学员的学习热情。

百胜中国圆梦学院成立一年多以来,共录取学员578名,范围覆盖广东省内16个城市的肯德基、必胜客两个品牌的餐厅员工。

除了百胜中国圆梦学院,溢达圆梦大学也是国家开放大学与企业合作成立、为职工提供学历和技能认证一体化设计的教育服务机构。

据广东溢达纺织有限公司人力资源部高级经理王妍介绍,溢达圆梦大学依据溢达职工人才

培养需求及学习特点,针对溢达核心岗位(班组长),设置专业人才培养目标,申报了工商企业管理(生产运作管理方向)专科专业,为企业定制化培养溢达班组长预备人才,该专业报读人数占总人数的83%。同时,还针对溢达的行业特点开设了专科层次的机械电子工程与管理、电气自动化技术专业。

杜清梅加入溢达将近20年,三班倒的工作让她没有时间去参加夜大的学习。在溢达圆梦大学成立之初,她就报读了工商管理(生产运作管理方向)专科专业,作为首批毕业学员的她,工资及福利待遇得到了大幅提升。

据了解,2015年秋季至今,溢达圆梦大学已培养近千名职工,首届毕业生中58%的人得到了晋升。

打造“学历教育+技能培训”模式

今年29岁的叶志丹老家在广州德城市正果镇,现在是广东宝岛某眼镜店的店长,只有高中学历的她希望提升自己的学历,以期晋升更高管理岗位。杨剑飞来自海南陵水县椰林镇,21岁的他想学习验光专业知识然后在老家开个眼镜店。这两位看似没有交集的农民工却因国家开放大学(广州)职业技术学院而成为同学,今年9月开始同读眼视光学专业。

国家开放大学(广州)眼视光学院是以广州市新概念眼视光职业培训学校为办学基地成长起来的圆梦学院,在面向农民工开展技术技能培训和学历提升教育的同时,深化“产教融合、校企合作、校企双制”,与多家行业企业开展校企合作、校企双制人才培养模式,并与10余家著名眼镜企业开展技能培训考证、学历提升项目。

“我们为企员工铺设‘学历教育+技能培训’的成才圆梦之路,学员毕业不但可以取得学历证书,还能取得国家职业资格证书。”眼视光学院院长林倬生说。

据不完全统计,广东眼视光行业从业人员约有10万人。为了帮助他们圆梦,眼视光学院充分运用“咨询引路+技能培训+资格鉴定+学历提升+送教上门+代办资助”等独特手段,举全行业之力引领已进入和拟进入眼视光行业的农民工参与“求学圆梦行动”。

此外,不少学员打工一段时间后萌生创业当老板的梦想。眼视光学院为此专设了另一个教学项目:学历提升+创业培训。学员在校参加眼视光技能培训和创业培训,同时参加眼视光技术大专学历提升学习。学院老师辅导学员创业,学员边创业当老板,边学习当学生,创业学习两不误两促进。



12月19日,下班后的叶志丹用手机学习眼视光学专业相关课程。 本报记者 甘哲摄

经过培训学习和老师辅导,黎天泽、房浩礼等学员分别开办了自己的眼镜店,他们不仅实现自己的老板梦,同时还带动好几个乡友实现就业梦。

线上教学解决工学矛盾

“只需要通过手机、电脑网上学习,周末、中午午休、上下班路上等碎片化时间都可以利用上,很方便,还不耽误上班。”邓文清说她2016年通过在国家开放大学(广州)的学习获得大专学历,现在攻读本科学历也是学习,工作两不误。

记者采访的数十名“求学圆梦行动”的学生都提到,线上学习的方式有效解决了工学矛盾。

据邱福开介绍,百胜中国圆梦学院为全体学员提供全网络学习资源,网上练习、网上辅导答疑和网上直播面授,通过网络将课程定点定时传送到学生手机端或PC端,同时通过手机端或PC端完成线上考试,彻底解决服务行业学员的工学矛盾。“我们的课程都是视频,我轮休的时候就会拿起手机看视频学习,所以我在线学习的时间很长,考试时每门课分数都很高。”邱福开说,这种线上

教学很适合年轻人。

国家开放大学作为“求学圆梦行动”具体实施单位,积极对接工会系统,调动体系办学优势,运用产教融合模式,搭建线上、线下教育平台,探索“送教进企业”“学习不脱岗”的新型学习方式,圆了很多农民工的求学梦。

不仅是广州,记者在走访中了解到,福建省广播电视大学也通过“互联网+教育+产业助力求学”打造新时代人才培养模式,服务于“职工求学圆梦计划”。宁德时代新能源科技股份有限公司的生产线90%以上达到了AI机器制造标准,但机器的运转和维护都需要人工,整装生产线投产需要大量的专科及以上知识型人员进行调试和运维,人员需要学习提升,又不能脱离生产线。福建省宁德市广播电视大学(国家开放大学分校)提供的先进教学模式和专业化的学科专业解了企业的燃眉之急,全部线上的教育形式既能提升员工素质,又能保证不脱产。学员梅双群在接受记者采访时说:“通过线上学习圆了我的大学梦,现在我不但收获了大专文凭,成为企业正式员工,还有自己的宿舍,感觉很幸福。”



12月21日,医护人员正在为农民工测量血压。当日,安九铁路安徽段项目工地开展“爱心义诊进工地”活动,邀请医疗机构医务人员为300余名农民工免费体检,并进行疾病预防知识讲解和健康教育普及活动。 韩苏原 摄/中新社

本报记者 吴铎思
本报通讯员 冯晓玲

爱心义诊进工地

正值寒冬,走在新疆生产建设兵团十二师的大街小巷里,不时看到身着藏蓝色警服的坚毅身影,他们就是便民警务站的民警和辅警,陈刚的身影就在其中。

今年41岁的陈刚来自乌鲁木齐市郊区,是一〇四团一个便民警务站的辅警,从事辅警工作已有3年时间。“我对辖区情况非常熟悉,只要指挥中心一说哪里需要出警,我脑子里第一时间就有了‘地形图’。”陈刚自信地说。

时间回到6月24日晚上10点30分,警务站的警情电话骤然响起,称有一两岁左右的小男孩在骑着小车独自玩耍1小时了,可能是走失了。

接到警情,陈刚一刻都不敢耽搁,立即和同事们出警,迅速找到了小男孩。当时天色已晚,陈刚一边抱起小男孩温柔地安抚孩子的情绪,一边和同事们挨家挨户仔细询问。凭借着经验和周边居民商户们提供的信息,终于,找到了小男孩的母亲。小男孩母亲见到孩子时泣不成声,再三向陈刚和他的同事们表达谢意:“太感谢了,孩子要是没碰到你们,我都不敢想象会出什么事。”

这样的事情只是陈刚日常工作的一个片段。安保工作、街面盘查、救助群众、法制宣传、邻里纠纷……与群众联系的大事小事、琐碎事时时都在上演。陈刚告诉记者,有些警情看似寻常,但很多时候却是关系到一个家庭安危的大事,要像对待自己家的事一样认真对待。

“他对群众的态度特别好,经常给我们进行普法宣传,处理纠纷矛盾时,总能看到他的身影,他为社区的平安与和谐贡献了很多。”这是记者在走访过程中,听到西城东社区居民给予陈刚的评价。

“人少事多,是警务站的普遍状况,我们管理着

陈刚从事辅警3年,用辛苦和付出换来社区和谐平安 “处理纠纷时,总能看到他的身影”

2.5平方公里,常驻人口近8000人,大家常常忙得晕头转向,超负荷运转。陈刚作为一名老同志,工作扎实认真,身先士卒,是我们警务站的骨干。”警务站站长周志强介绍说。

2017年5月,陈刚的妻子查出了细胞淋巴瘤。当时正是维稳工作的重要节点,忍受心中的剧痛,在连续工作了36小时后,他立即奔向医院,照顾妻子。那一夜很长也很短,超负荷运转让陈刚困意不断,可为了能陪妻子多说几句话,陈刚用凉水冲脸,饿了就吃泡面对付一天。他坐在床边拉着妻子的手,回忆着生活的过去,憧憬着家庭的未来。

在讲述这段往事时,陈刚强忍着情绪,却几次泣

不成声。可即便如此,工作依然不能耽误。第二天清晨,来不及洗漱,陈刚整理好警服又赶往警务站开始工作。

白天上班,晚上陪伴妻子,这样的生活整整持续了一年。2018年8月,妻子还是走了。

“我十分愧疚,最后也没能照顾好她。”陈刚低头望着左手无名指上的婚戒,顷刻间泪如雨下。

“我们的工作虽然辛苦,但很有成就感。”陈刚表示,每帮助一个人,每破获一起案件,每调解一个纠纷,他都会收获满满的感动与成就感。这些情绪在内心生成了属于自己的一种幸福,支持他坚定地走着,并且愿意这样一直走下去。

宁夏实行农民工工资线上支付监管

本报讯(记者马学礼)自《建筑工人实名制管理办法(试行)》施行以来,据统计,截至今年10月底,宁夏建筑工人实名制管理平台录入农民工19万多人,建立在此基础上的工资线上支付和监管,成为治理欠薪顽疾的有力手段。

据介绍,目前,宁夏累计代发工资2115万元,部分建设项目已完成农民工银行卡代发工资数据与考勤数据的同步上传。依托建筑市场诚信信息与监管平台,宁夏推行“制度+科技+管理”信息化模式,加大了对施工企业和执业人员的诚信管理。有关部门将欠薪群体性上访和企业生产安全事故一并按照失信惩戒最高等级进行扣分处理,同时,督促建设单位及时支付工程款,发现没有按照合同约定支付工程款的,建设主管部门不予竣工验收。

此外,宁夏还通过开展农民工工资支付保障工作,更好地保障企业按月足额支付农民工工资。

威海开展根治欠薪冬季攻坚行动

本报讯(记者杨明通 通讯员夏丽萍)记者从山东威海市有关部门了解到,威海市自11月15日起至2020年春节前,在全市范围组织开展2019年度根治欠薪冬季攻坚行动,发起根治欠薪总攻势,切实维护劳动者合法权益和社会和谐稳定。

此次专项行动,以招用农民工较多的工程建设领域和劳动密集型加工制造等行业为重点,突出政府投资项目和国企项目以及易受出口贸易摩擦影响的加工制造业企业,旨在通过源头和过程的监管,有效预防和解决欠薪行为,防止欠薪在年底集中爆发,扭转年关讨薪难的被动局面。

据了解,对在专项行动期间发现的欠薪案件线索,将采取“媒体曝光一批、列入‘黑名单’惩戒一批、依法移送公安机关一批、清出威海市建设市场一批”的措施予以曝光和联合惩戒;对涉嫌拒不支付劳动报酬犯罪的,将依法追究刑事责任。