

# 关注劳动关系复杂化情形,充分展现工会作为

本报评论员 郭振纲

合零工群体特点的“纠纷调解、法律帮助、关爱帮扶”一体化综合调解工作室,为广大零工、企业做好维权服务,成效明显。

劳动纠纷调解工作室常驻零工市场,为灵活就业人员提供有针对性的维权服务,是深化、细化工会维权服务的新举措,为维护特殊劳动群体、完善劳动者维权服务相关环节提供了新样本。

零工市场是劳动用工复杂领域之一,其中不少劳动者和用工单位法律意识淡薄,用工不规范,劳动者维权能力差,是劳动纠纷多发且处理难度大的地方,也成为维护劳动者合法权益的薄弱环节。浙江衢州市柯城区总工会将专责劳动争议调解的“劳模工作室”搬进零工市场,快速化解劳动纠纷,工会的维权服务更加具体、贴心、有质有效,更能让劳动者直接感受到工会的关心关爱。

近年来,各级工会密切关注劳动关系的发展变化,面对劳动关系复杂领域,针对劳动者利益诉求的变化,在履行维权服务基本职责方面下功夫,采取了不少新措施,创新出不少新方法,探索出不少新制度,取得了实实在

在的成效。比如,以巩固拓展“县级工会加强年”专项行动为抓手,扎实开展“小三级”工会建设三年行动,通过组织覆盖实现服务覆盖,基层工会的维权服务能力得到明显提升;强化工会全方位、全天候帮扶职工解决欠薪工作机制,持续开展“解决农民工欠薪,工会在行动”工作,推进农民工、新就业形态劳动者公益法律服务等,将工会维权服务的触角向劳动关系领域的“枝节末梢”;构建“工会+”协同治理机制,落实新时代涉工领域“枫桥经验”,将工会维权服务质效、劳动法律监督职能推向新高度。

当前,我国就业市场、用工方式呈多元化、多样化发展,劳动者权益保护也日趋复杂化、个性化,这给工会维权服务提出了诸多新任务、新挑战。比如,随着新技术、新业态、新模式持续演进,如何突破新就业形态领域的“去劳动关系化”、限制最严算法控制泛化、改变职工民主管理权利薄弱等问题,都是工会在履行维权服务中必须努力求解的课题;人工智能等新技术的广泛应用,带来一些行

业企业出现“机器换工”加速现象,劳动者的转岗再就业、技术技能的提升等,需要工会给予帮助和支持。

越是用工关系复杂的领域,越是劳动者权益维护薄弱的环节,劳动者越是渴求工会的帮扶;越是劳动关系出现变化的领域,越是劳动者权益保护发生变化的环节,越需要工会的维权服务及时跟进,努力展现工会作为。

事实上,各级工会在用心用情为劳动者提供优质维权服务,探索抓重点、解难题、送急需的有效途径和方式上一直在不断努力,而且在诸多领域取得了新突破。今年,全国总工会连续公布了六批全国工会重点工作创新案例,其中有不少可借鉴、能复制的创新做法和思路。同时,各地省市总工会也在总结本区域的创新工作案例。这些新经验和新做法为进一步织密、夯实劳动者维权服务网,提供了有价值的工作指引。

期待更多地方工会能探索、总结出更多创新做法,持续夯实现代劳动者维权服务网,用心用情履行好维权服务职责,全力展现工会在新时代的新作为。

## 社评

中国新闻专栏

越是用工关系复杂的领域,越是劳动者权益维护薄弱的环节,劳动者越是渴求工会的帮扶;越是劳动关系出现变化的领域,越是劳动者权益保护发生变化的环节,越需要工会的维权服务及时跟进,努力展现工会作为。

据8月17日《工人日报》报道,今年,浙江衢州市柯城区总工会探索劳动争议化解新路径,把“劳模工作室”搬进劳动纠纷数量较多、劳动争议情形复杂的零工市场,通过构建契

## 为见义勇为作证也是弘扬正能量

丁家发

据《齐鲁晚报》报道,8月19日,大连救人大哥柳志鹏在社交平台上发布寻找被救者的视频,他说:“现在大连公安正在为我申报见义勇为奖,需要被救者出具一份证明。一开始我也没有准备申报见义勇为奖,但是我现在需要得到这个称号,我一不图名,二不图利,我只为我女儿。这个称号以后对我女儿上学以及未来会有帮助。”

几天前,面对在海中挣扎的一对父子,柳志鹏不顾个人安危,毫不犹豫地冲入海中,几经周折方将父子两人拉到岸边。柳志鹏的妻子本是录制父女追海的温馨画面,却记录了丈夫救人的全过程。柳志鹏将救人的视频发到了网上,视频很快火了起来,引来了众多网友点赞。目前,大连公安拟准备为柳志鹏申报见义勇为奖,无疑是褒奖英雄、弘扬正能量之举。

然而,如果缺少必要的证明材料,见义勇为行为将难以认定和申报,见义勇为者就无法获得应有的荣誉。救人时没有私心杂念的柳志鹏,在得知这份荣誉会对女儿未来升学、高考等方面有所帮助后,希望被救助者为其开具一份证明,显然在情理之中,是正当合理的诉求。

对此,互联网上出现了一些不和谐的声音,指责柳志鹏“携恩图报”“为了名利救人”“要求开证明有违救人初心”——这种留言有“道德绑架”之嫌,好人可以不要求回报,但我们一定要让好人有好报,这是对其本人的肯定和褒奖,也将激励更多民众加入到见义勇为的行动中,助推形成“人人为我 我为人人”的社会风尚。

当下,为鼓励民众见义勇为,不少地方政府都出台了相关激励性政策,对见义勇为者实行精神和物质奖励,并予以其本人及家人一些优待政策。然而,现实生活中,一些见义勇为行为,或没有目击证人和图片、视频等作为证据,或目击证人害怕打击报复不敢作证,甚至获救者因种种原因不愿意作证,致使见义勇为申报工作卡了壳,很难开展下去。如此,见义勇为得不到认定,更别提获得奖励。这种情形,将令挺身而出者感到寒心。

因而,在政府部门积极为见义勇为行为申报认定荣誉的同时,获救者、目击者等见义勇为知情者有责任、有义务积极配合、提供证据;见义勇为者也无庸羞于为自己争取权利——让好人有好报,这本身就是一种正能量。



## 图说

### 幽灵?

据《法治日报》报道,近期,不少消费者投诉称,在一些票务平台购买机票后,自己名下突然多出非本人订购的其他航班信息,有人从未进行退改操作却收到了票务短信。因此,相关消费者怀疑自己的信息被购票平台盗用。

在某知名网络投诉平台上,关于“幽灵机票”的投诉多达数百个,可见这类事情不是个例。“幽灵机票”一般是机票售卖方利用信息差或资源优势操作产生的,有的通过把旅客提交下单的机票改成联程票,然后退掉多余的行程赚取差价;有的通过多次退改签,将最终机票调整为日期、地点等与原机票相同但更便宜的机票。显然,这在本质上都属于未经消费者同意而擅自利用其信息,涉嫌侵犯消费者的隐私权、知情权、选择权、财产安全等多项权益。“幽灵机票”不是小事,有关方面应当深挖乱象根源,斩断票务领域“暗箱操作”的灰色产业链,为加强公民个人信息保护工作提供更多经验和样本。

赵春青/图 嘉湖/文

## 12345热线可外包,服务责任不能“外包”

冯海宁

据大河报·豫视频报道,近日,山东一家劳务公司中标聊城市12345市民热线受理中心“12345”平台服务外包项目,引发网友热议。聊城市公共资源交易中心显示,中标企业为山东陌一劳务有限公司,中标金额为16665264.00元。记者注意到,在全国范围内,12345热线实施政府购买服务并不罕见。

近年来,在行政管理和公共治理中,12345热线的作用越发凸显。尤其是各地推进政务服务便民热线归并之后,12345热线作为“总客服”,承担着越来越多的职能和期待。随着知晓率和使用率进一步提高,如何“一呼即应”“接诉即办”?这无疑对热线电话的运行效率和服务质量提出了更高的要求,考验着政府部门的治理水平。在此背景下,引入市场竞争机制成为一种思路,广东广州、广西南宁、湖北孝感、福建泉州等多地将

12345热线外包。

这种做法引发了部分群众的不解和担忧。有人觉得,既然是政务服务便民热线,负责接听的就应该是政府部门工作人员,不然无法保证服务质量;也有人担心,外包企业工作人员不够专业,自己的问题得不到有效解决……从中可以看出,比起该不该外包,大家更关注外包之后的12345热线,能不能继续保持专业化、规范化,满足人民群众的需求。

从报道来看,部分城市购买服务的效果不错。例如,外包之后,广西南宁有效来电数量较之前增加2.38倍,月均人工接通率由此前的30%左右提升到90.07%,服务满意率由原来78%左右提升到97.68%;合肥市12345热线实现了“一号受理、互联互通、方便群众、服务决策”的功能,增强了人民群众的获得感和幸福感;广州市12345热线接得更快、分得更准、办得更实……一方面为政府部门“减负瘦身”,另一方面有效整合社会资源,这不失

为一种有益尝试。

然而我们也要看到,12345热线外包后,也存在一些挑战。例如,为了追求接通率和满意率等指标,工作人员如果大包大揽,先应下再说,是否会有损12345的形象,给职能部门增加负担?再者,如新闻所见,12345热线项目显然是一块“大肥肉”,在招标过程中若透明度不足,是否会滋生腐败问题?还有,如何对外包公司工作人员开展培训?如何有效监督外包公司履约尽责?

12345热线可以外包,但政府服务责任不容外包。无论是12345热线提供的一般性咨询服务,还是后台办理服务,都属于政府承担的公共服务,地方政府应该对此负总责,因为这关系到地方形象、民生福祉和营商环境。如果选择外包,就要慎重衡量企业的信誉和服务能力,也要健全社会监督机制,定期开展服务效能“好差评”工作。必须明确,从热线运营者到幕后监督者,政府部门只是转换角色,决不能转嫁责任。

## “气人”短视频是在收割观众“智商税”吗?

## 现场·我在我思

陈曦

渲染家庭矛盾、制造身份对立……据近日《半月谈》报道,卖惨不好使了,部分自媒体开始用“气死人偿命”来收割流量。屏幕里,鸡飞狗跳上演着让人咬牙切齿、恨不得“隔着屏幕给两拳”的人和事,配上“无不良引导,仅供娱乐”等肉眼几乎看不见的小字。

如今,一些自媒体为了流量剑走偏锋,花样越来越多。各大平台上,充斥着诸如“婆媳势不两立”“保姆虐待孩子”“相亲遇到拜金女妈宝男”“遭陌生男子要求陪喝酒”等以“气人”为卖点的短视频、微短剧,疯狂撩拨网友情绪。这类视频往往套路相似:树立一个负面形象当靶子,密集制造冲突和反转,渲染放大社会矛盾,台词“语不惊人死不休”,演员演技了得,让人难辨真伪。

一个视频刷下来,有的观众恨不得拍案而起,冲进屏幕主持正义。随之而来的,还有“坐过山车”般的刺激和爽感,让一些人欲罢不能。还有人被视频中的情节戳中了痛点,联想到自己相似的经历或感受,负面情绪

升腾而起。刷完视频再看评论区,跟其他看客一起激烈讨论,进一步找到共鸣……莫名的焦虑、敌视、不安等情绪渐渐滋长、蔓延。

跟一位年长同事聊天,听其抱怨苦这类“气人”短视频久矣,后来终于找到“不看对方动态”选项,平台推送的同类视频才渐渐少了。越来越多的人发现,这类短视频是在收割观众“智商税”。

这类“气人”短视频在互联网上肆意蔓延,容易挑动群体对立,强化负面情绪,固化人们的偏见,降低生活的幸福感。毕竟,在算法的“强力”加持下,只要点开一次,同类视频就会不断涌来。此外,很多短视频刻意模糊“摆拍”与“真实”的界限,让不少网友信以为

真。尤其是未成年人、老年人等很容易被误导。类似“气人”视频的爆发,也给整个行业传递了一种错误的价值观:为了流量可以不择手段,可以挑战公序良俗和法律底线——这显然不是自媒体行业未来应该走的路。

近年来,对于“卖惨”“造假”等不择手段的吸粉引流行为,监管部门正在加大治理力度。今年4月,中央网信办在全国范围内开展“清朗·整治‘自媒体’无底线博流量”专项行动,“自导自演式造假”“以偏概全设置话题”“违背公序良俗制造人设”等行为被列为整治重点。

作为把关人,短视频平台在完善内容审查、加强溯源管理的同时,也要改进算法推荐机制、健全流量分配体系,扩大优质内容的触达范围。只有温暖的、动人的、发人深省的内容多了,猎奇的、低俗的、乌烟瘴气的视频才能失去生存空间。

身处信息爆炸的时代,我们每个人都应该保持警惕,避免沉迷于感官刺激,被“垃圾情绪”牵着鼻子走。互联网有无数种打开方式,一切都取决于你我的选择。

## 融媒作品选粹

### 外卖骑手与保安的冲突如何破局?



8月12日,杭州一男性外卖骑手在杭州西溪世纪中心园区送外卖过程中踩歪栏杆,被保安拦下。该外卖员因担心影响其它订单派送遂下跪,后引发现场人员聚集。为什么外卖骑手和保安之间的冲突一再发生?外卖骑手和保安之间的冲突,有良好的解决方式吗?一起来看! (本报记者 贺少成 肖婕妤 李逸萌)

►扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《工视点:外卖骑手和保安之间的冲突如何破局?》

### 别因“吐槽一时爽”惹上官司



被派遣至一家文化公司工作的李嘉,因未与该公司谈妥离职补偿,在多个社交平台上发表指向该公司的含有侮辱性言辞的不实信息,被该公司告上法庭。法院认为,在文化公司未被认定存在违规行为且其个人并无事实依据的情况下,李嘉发布的言论构成诽谤,侵犯了文化公司的名誉权。最终,法院判决李嘉删除涉案言论,并在多个社交媒体平台向文化公司公开赔礼道歉。 (本报记者 周倩)

►扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《劳动者权益小课堂! @职场人 千万别因“吐槽一时爽”惹上官司》

### 精查细诊的电能质量“把关人”



今年33岁的苏强在国家电网天津城东供电公司从事电能质量管理工作已经4年,主要负责为服务区域内的130万电力客户开展电能质量监测分析与异常问题治理工作。“做一个形象的比喻,电力中的许多复杂因素,如电压波动、谐波等就像水中的杂质,都可能影响电力的质量,我的工作主要就是像福尔摩斯探案一样设法找到这些杂质并把它们清除,减少电力的浪费和损耗。”苏强说。 (本报记者 王群 白至洁)

►扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《精查细诊的电能质量“把关人” | 三工视频·新360行之电能质量管理员》

### 看科技如何重塑茶园新生态



燕子窠生态茶园示范基地坐落在福建武夷山星村镇,属于武夷岩茶核心产区,是国家农业可持续发展试验示范区示范点。8月13日,记者来到这里,探寻科技如何重塑茶园新生态。“原来我们还是采用传统的耕种模式,茶叶的品质很一般。直到‘科特派’机制实行后,茶园开始突出生态种植,不仅提升了茶叶品质,还改善了茶园的生态环境。”武夷山星村镇茶农杨文春告诉记者。 (本报记者 李润剑 王宇)

►扫描右侧二维码,观看工人日报融合报道《【高质量发展调研行】打卡燕子窠,看科技如何重塑茶园新生态?》

文字整理:陈骁 实习生 贺雨萌