

让工会驿站“无障碍”触达更多职工群众

本报评论员 吴迪

海南省海口市市工人文化宫对外发布公告：海口市工人文化宫目前已恢复正常供电及网络，有休息、用电网需求的市民朋友们，可前往海口市工人文化宫5楼。与此同时，海口市的工会驿站也纷纷行动起来，为户外劳动者提供矿泉水、手机充电等，“我们组织全市正常供电的工会驿站主动服务，对奋斗在一线抢险救灾的职工和志愿者做好后勤保障。”

除了极端天气下工会迅速行动，为职工群众提供应急所需服务之外，日常生活中，听见劳动者的呼声、回应其诉求，正是各地工会提升服务品质的一把“金钥匙”。日前有网友发视频称，山东聊城一工会驿站装了密码锁，劳动者无法进入，只能躺在驿站几米外的地面上休息。后续媒体报道发现，这是一场误会，是视频发布者误读了工会驿站的开放时间、进入方式。该驿站目前正在升级系统，下一步让有需要的人可直接刷身份证进入。正如网友发帖所说，“驿站‘锁事’一场误会，沟通解锁温暖常在”。工会驿站是工会为户外劳动者搭建的暖心服务场所，我们应当让这件好事持续发挥应有的作用，服务更多有需要的劳动者。

户外劳动者想进入工会驿站，这一愿望契合了各地工会想方设法让户外劳动者“敢进来、愿进来、想进来”，进而实现驿站“管起

来、用起来、活起来”的初衷，可谓双方心意相通。在此语境下，如何让工会驿站的服务更贴合职工需求，十分重要。比如，进入驿站的操作能否再简单些？工会驿站的服务内容如何更有针对性和吸引力？怎样让更多职工感知到工会就在身边？回答好这些问题，或许就找到了让更多劳动者愿意入会、提升工会影响力的诸多可能。

近年来，各地工会有不少探索和创新，让工会驿站这方小天地发挥出了大作用。在内容上，目前，绝大多数工会驿站实现了提供热水、充电、日常药品、空调等基础服务的全覆盖，不少驿站还将服务内容扩展到义诊、心理疏导等方面，实用“礼包”越来越丰厚。在形式上，各地工会一方面稳步增加工会驿站数量、提升服务品质，另一方面还尝试提供流动工会驿站、体检车等，将服务送到户外劳动者身边。在开放时间上，各地工会正将服务半径延伸到职工群众的“8小时之外”，其中就包括将部分工会驿站升级为24小时智能驿站，让劳动者即时畅享“娘家人”的温暖。

凡此种种，都是各地工会从切实服务职工理念转化为行动的体现。今年，全国总工会作出工作部署，对工会数字化建设、服务新业态劳动者等方面提出明确要求。按照

工会驿站“新双15工程”的要求，即推树15%的工会驿站成为最美工会驿站、打造15%的工会驿站升级为24小时智能化驿站，各级工会正在提高工会驿站的服务质量与内容、增加开放时间等方面下功夫。

来自职工群众的呼声与期待，提示各地工会除了要在工会驿站的设备设施上更新完善之外，还要在服务理念与内容和形式上问需问计于被服务者，进而实现工会服务做加法、职工权益做乘法的愿景。比如，针对新业态劳动者经常没有时间精力照顾孩子的特点，福建泉州市总工会利用工会驿站等阵地帮助劳动者“就近托育”。浙江桐庐县总工会基于劳动者对人身损害赔偿、工伤认定及赔付标准等法律问题的需求，在工会驿站“上架”法律服务，邀请专职律师以案释法并提供维权指导等。

需要的时候能找到，关键的时候能管用——这应当是工会驿站给广大职工群众的直观感觉。为此，把工会驿站这件好事办好、办到职工心坎上，各方还需加强沟通，减少信息差，进而实现双向奔赴。期待各级工会不断总结经验，为工会驿站解锁更多“零门槛”服务，让工会服务“无障碍”触达更多职工群众，让数量更多、功能更完善的工会驿站成为工会服务阵地建设的一张亮丽名片。

工人日报 网评

“一夜薅走7000万”，如何构建有序的电商环境？

龚先生

近日，由于价格设置错误，20分钟内，某店铺卖出价值超7000万元货品，损失高达3000万元。

这类事件令人咋舌，是因为“薅羊毛”薅着薅着就突破了捡漏的边界，演变成职业“羊毛党”“薅羊肉”甚至“薅羊命”。

在此类事件中，捡漏的消费者是否有不退款的权利？操作失误的商家是否有不发货仅退款的权利？立法与司法部门应出台相应办法予以一一明确。电商平台更应承担起主体责任，引入智能技术手段防范此类事件发生。

网友跟贴——

- @运动匠心球：应对恶意薅羊毛行为进行打击。
- @棉花糖：希望平台从源头杜绝这种现象。

阅读全文请扫码“工人日报e网评”

社评

中国新闻名专栏

来自职工群众的呼声与期待，提示各地工会除了要在工会驿站的设备设施上更新完善之外，还要在服务理念与内容和形式上问需问计于被服务者，进而实现工会服务做加法、职工权益做乘法的愿景。期待各级工会不断总结经验，为工会驿站解锁更多“零门槛”服务，让工会驿站成为工会服务阵地建设的一张亮丽名片。

“楼上有电有水，免费提供给大家”“有空调，可以免费充电，来吧”——据9月9日《工人日报》报道，超强台风“摩羯”给海南部分地区带来严重灾害。目前，海口部分地区还存在断电停电的情况，给市民带来不便。9月8日，

脑瘫男孩保研，让每一份努力都不被辜负

胡欣红

近日，脑瘫男孩姚俊鹏保研的消息引发关注。据9月8日《潇湘晨报》报道，2020年夏天，在襁褓中就被确诊为脑瘫的19岁少年姚俊鹏被中国药科大学英语专业(医药方向)录取。4年过去，姚俊鹏被保研至苏州大学政治与公共管理学院。近日，校方决定，以后他的课程都在一楼上，学院还帮助他申请了一楼宿舍并进行无障碍改造，一时间收获点赞无数。

对残疾人士的关怀，体现了一个社会的文明程度。残障学生拿到大学入场券本就殊为不易，身体有缺陷却不放弃“求学梦”的心志更令人敬佩。近年来，越来越多的高校拿出诚意和行动，敞开怀抱为残障学生尽可能提供便利。大学之“大”在于是否具有格局气度和人文关怀，相关高校对残障学生的主动关怀和贴心服务，彰显了大学的温度和品位。

无独有偶，最近河南18岁“折翼”男孩汪强获得河南工业大学“私人订制”般照顾的消息也令人十分感动。学校全额免除了他的学费和住宿费，还专门为他和他陪读的母亲改造了单独宿舍，为其母亲联系工作岗位，解决了母子俩后顾之忧。

当然，我们也应看到，让残障学生融入大学生活、学有所成，还有大量工作要做。个体成长离不开群体生活，关键在于让残障学生能像普通人一样生活在校中。这一方面要求无障碍设施在高校各个角落进一步普及、完善，另一方面也需要帮助残障学生无障碍融入集体生活。

身体上的残疾可能成为生活的掣肘，但不是求知的壁垒。让残障学生得到悉心照顾，不仅是文明社会应有的为人厚度，也是对其他学生的一种无形教育。因此，在个案之外，建立起普适的残障学生支持系统，让他们不悛于开启大学生活，是各高校需要努力探索的方向。

“我想做一个对国家有用的人”。脑瘫男孩姚俊鹏克服了巨大的困难，通过不懈努力实现保研，他的坚持和毅力令人敬佩。姚俊鹏的经历让我们看到，无论面对多大的挑战，只要有梦想并且为之努力奋斗，就有可能实现自己的目标。我们也应该给予像他这样的人更多的支持和鼓励，让每一个努力追求梦想的人都不被辜负。



图说

有毒!

“历史是可以捏造的”……据9月8日《湖南日报》报道，近日，多款儿童智能手表被指在AI问答上出现“毒答案”，引发公众质疑。对此，有品牌承认不当回答是由第三方软件提供的，并已下架该软件，表示将进行全面整改。

儿童智能手表问题频现，让家长很是头疼。这种“已读乱回”可能扭曲孩子们的历史观和价值观，不利于其身心健康成长。孩子的好“朋友”、家长的好“帮手”，本是儿童智能手表的理想模样，将其请进孩子们的日常生活仅是第一步，确保其发挥正向作用，真正为学习和成长助力而非添堵，才是关键所在。严守安全底线、勇担社会责任，这是一款合格儿童智能手表的基本操守，也应成为所有青少年产品开发和生产中的一种共识。

李法明/图 福超/文

治理擦边营销需要边界清晰的“负面清单”

李英锋

“宣传口径，为什么要让女模特穿着短裙跪地上”……近日，某彩妆品牌推出新品，网友直指其拍摄角度、剪辑手法及文案表达过于暧昧，有擦边之嫌。前两天，另一彩妆品牌也因疑似擦边而登上热搜。近些年，不少品牌的网络营销方案因擦边而引发争议，被消费者声讨和抵制，一些品牌方很快出面道歉并进行了整改，但仍有一些品牌方步人后尘，甚至有的屡教不改。(见9月6日《法治日报》)

擦边式低俗营销打的是流量牌，一些企业以低俗、色情、暧昧为噱头，给营销上“色”提“味”，甚至在擦边营销遭遇舆论谴责以及监管部门的处理后，相关企业的道歉、整改还能收割一波关注。

擦边营销之所以层出不穷、屡禁不止，有

网络平台以及相关监管部门监督滞后、乏力的原因，有惩处力度较轻的原因，也有擦边营销的概念和边界较模糊的原因。治理擦边营销的依据来源于广告法——广告应当真实、合法，以健康的表现形式表达广告内容，符合社会主义核心价值观建设和弘扬中华民族优秀传统文化的要求；广告不得有“妨碍社会公共秩序或者违背社会良好风尚”等情形。

然而，这些法律规定的原则性、概括性较强，一些企业在营销过程中可能会对法律规定的内涵以及涵盖的行为边界把握不准，产生理解偏差；有的企业则会产生侥幸心理，投机心理，试探法律的底线，试探舆论和监管的反应——没反应或反应不强烈就赚了，有反应也不见得付出多大代价。而有关方面也可能因法律规定的笼统、模糊而出现识别不敏感、定性不准确、监督不到位、干预不及时等问题，从而影响治理效能。

工欲善其事，必先利其器。要治理擦边营销，关键前提是给擦边营销或低俗营销拉出边界清晰的“负面清单”。立法机关、市场监管部门、网信办、消协等有关方面要联合网络平台、行业协会，针对擦边乱象，对有关法律法规作出细化解释，明确擦边营销的概念、范围、表现形式和特征，明确治理规则和标准，拉出“负面清单”，刘清法律底线。有了“负面清单”，治理擦边营销、低俗营销，就由抽象转为具象，由模糊变得清晰，擦边营销、低俗营销的违法属性凸显，生存空间就会被压缩。同时，“负面清单”还能给社会监督、监管部门和网络平台治理、消费者维权提供更加明晰的依据，有助于凝聚社会治理共识。

实现对擦边乱象的早发现、早干预、早治理，增强法律的预防拒阻功能，是消费者的共同期待，也是网络平台和行业良性发展的基本前提——网络营销，守规矩才能利长远。

别拿废止的规定当“行业惯例”

张智全

消费者入住酒店后，因故延迟退房被酒店收取半天房费，双方因此产生纠纷。酒店主张已在房卡上载明退房时间，且入住次日14时至18时之间退房加收半天房费属“行业惯例”，但消费者认为此举不合理，将酒店起诉至法院。历时8个月，经过一审、二审程序，甘肃省陇南市中级人民法院日前作出二审判决，认定所谓“行业惯例”无效，酒店应退还多收的224元房费。(见9月5日《工人日报》)

按通常理解，消费者延迟退房是违约在先，酒店适当收取费用可以理解。然而，涉案酒店在消费者只延迟2小时退房、明知按小时收取延时服务费更为公平合理的情况下，以“行业惯例”为由强行收取半天房费，已超过了必要的尺度和法度。法院终审认定这种“行业惯例”是霸王条款，不仅维护了消费者合法权益，也旗帜鲜明地对显失公平的“行业惯例”释放了警示信号，对指导消费者维权和规范酒店行业经营秩序均有示范意义。

酒店主张的“行业惯例”依据的是2002年发布的《中国旅游饭店行业规范》，其中第

十条规定“次日12时以后、18时以前办理退房手续者，饭店可以加收半天房费；次日18时以后退房者，饭店可以加收一天房费”。这一“行业惯例”自诞生就饱受诟病。2009年8月，该规范修订后删去了相关规定，所谓“行业惯例”没有了依据。

已经宣布作废的“行业惯例”被经营者滥用，侧面折射了消费者维权的困难。在上述维权诉讼中，消费者耗时8个月才胜诉，成本实在太大。也因此，不少消费者面对较高的维权成本，往往在“几个小钱不值得较真”的自我安慰下选择放弃，加剧了某些“行业惯例”的横行。

这提醒职能部门，对于明显逾越公平底线、侵害消费者公平交易权的“行业惯例”，在强化监管的同时，各级消费者权益保护组织还应想方设法降低消费者维权成本，如通过公益诉讼的警示威慑“涟漪效应”，倒逼酒店合规经营。

滥用被废止的“行业惯例”，商家最终只会得不偿失。酒店经营者只有自我矫正经营理念，始终把保障消费者权益、合规经营放在首位，才能以真诚赢得信任，获得广泛认可和长远稳定的发展。

市场经济，大浪淘沙，尊重消费者权益者胜。“延迟退房” shouldn't 收费，值得讨论，毕竟酒店付出了经营成本，需要有一定的利益回报。但是具体该如何收费，在没有行业标准的情况下，不妨通过市场充分博弈，最终达到双方认可的方案。为了保证市场活力，针对“延时退房”，应鼓励自由竞争和创新精神，倡导多元化定价、个性化服务模式，促进市场繁荣发展。

媒体声音

◇ 酌情拒绝“买短乘长”是一种契约选择

刚公布的铁路旅客运输规程新增了“无运输能力时，列车有权拒绝旅客补票和继续乘车”规定。

《北京青年报》评论说，在出行高峰时段，客运供需矛盾较大，铁路企业拒绝旅客补票和继续乘车，是根据运力也即对客运合同的履约能力作出的合理选择。铁路企业应进一步完善“无运输能力”“严重超员”等情形的判定标准和规则，既在运力允许的范围内最大限度满足旅客的“买短乘长”等出行需求，又能在运力不足时保障旅客的知情权和选择权，减少矛盾和争议。

◇ 校外托管不能“脱管”

近日，有媒体采访发现，当前一些地方的“小饭桌”存在治安、消防、健康、卫生等安全隐患，引发社会广泛关注。

《南方日报》评论说，在旺盛需求下，各地校外托管机构发展迅速，各种问题也逐渐暴露出来。不容忽视的是，监管缺位是重要原因。有必要出台相关文件、制定相关标准，全方位明确校外托管机构基本要求及监管职责分工，全面规范学生校外托管机构经营行为，让托管服务日益走向规范化、制度化，让“安娃之所”变“安心之所”。

◇ 地图类APP莫成“黑家电维修”推手

上海市消保委近日约谈知名地图APP运营者，相关平台在为家电维修企业提供信息中介和商业引流服务时，成为“黑家电维修”的推手。

《法治日报》评论说，如果地图类APP为家电维修商家提供超出通常地理位置信息之外的店铺情况介绍、能力说明以及其他的商业营销信息，那么APP运营者就具有商业信息发布平台的属性，对于信息的真实性，应当承担相应的法律责任。首要责任就是审核商家主体信息的真实性，避免虚假的经营者信息误导用户。此外，应设置便利的消费者投诉举报入口，建立完善的风险预警机制，提升合规管理水平和风险管控能力。(陈曦 整理)