外卖配送 既要做加法又要做减法

外卖配送员不应进入消费者家 中、收取小费或有其他不文明举止。8 月5日、《外卖配送服务规范》团体标准 (T/CCPITCSC 007—2017)在北京发 布。(详见13版)

《规范》由中国贸促会商业行业分 会联合百度外卖共同起草,可以看出 这是一份行业自律文件。总体来看, 《规范》确实看到了行业存在的问题, 对准了消费者的关切,提出的很多理 念和措施,都有利于保护消费者权 益。这种行业自律精神,值得点赞。

《规范》做的是加法,对其善意不 必怀疑。但是,消费者还是有话要说, 甚至还表现出了"不领情"的迹象。浏 览一下新闻背后的网友评论,多数人 换位思考,认为对配送员应该多一些 理解多一些同情多一些关心。出现这 种"反常",一方面说明外卖的出现,确 实方便了人们的生活,人们有着天然 好感;另一方面则说明外卖配送存在 不少制度性问题,配送员有时也是受

害者。

曾有媒体盘点外卖配送员的"四 宗罪",交通肇事、食品安全、隐私泄露 和人身伤害榜上有名。问题发生在配 送员身上,当然难辞其咎,但有些问 题,往往是多种因素的叠加结果。拿 以闯红灯为代表的交通肇事来说,配 送员为什么"猴急"?与制度的压迫恐 怕有很大关系。外卖平台规定了配送 时间,一旦超时,遇到消费者投诉,就 会扣配送员的工资。为了抢时间、不 扣钱,很多配送员把交通安全放在了

解决这个问题,需要继续做加法 -加强对配送员的教育,与此同时, 恐怕还要做一些减法。比如,一些延 误的发生,属于配送员身外的原因,不 能把责任完全推卸给配送员。这就需 要做制度减法,在查实与配送员无关 的情况下,对配送员少扣钱、不扣钱。 消费者评价机制其实是把"双刃剑", 有时会发生误伤,影响配送员的积极 性,影响行业的健康发展。恰当做好 "制度减法",制定合理的评价与薪酬 制度,提出了现实的要求。

而且,目前外卖配送行业,存在着 严重的焦虑情绪,很多配送员都没有 安全感。这就提出了减压的要求。听 上去一个外卖配送员,可能有四五千 元的收入,但基本没有保险,处于裸奔 状态。一个打着现代服务业旗帜的行 业,在用工管理上竟然还处在原始阶 段,如何能培养出具有现代气息的员 工? 网络经济的发展,不能以牺牲劳 动者的权益为代价。构建互联网时代 的新型劳动关系,让劳动者权益得到 保证,这种"焦虑减法",显然有利于行 化发展。

外卖配送既要做加法又要做减 法。加法诚不易,减法实更难。因为 做减法更多涉及平台问题,需要平台 割肉放血。就目前来看,通过做好减 法,来让配送员暖心舒心、消费者安心 放心,还需要多方共努力。 (毛建国)

沿有话

拿什么来阻遏 把学生当廉价劳动力的逐利冲动

8月1日,天津武清区发生一起 4死、48伤的惨烈交通事故。据8月 3日澎湃新闻网报道,惨烈事故曝出 的背后内幕是:事故大巴里乘坐的 都是山东德州市一女子学校在天津 违规参加暑期社会实践的学生,这 些学生都被安排到电子厂的生产线 上劳作。

发生4死、48伤的惨烈交通事故当 然只是一起偶然事件;但如果没有校 方的违规组织暑期实习活动,又肯定 不会有这起惨烈交通事故的发生。那 么,说校方的违规组织暑期实习活动 是这起惨烈交通事故的诱因、间接原 因,并不为过。

去年4月11日,教育部、安监总局 等五机构还刚出台《职业学校学生实 习管理规定》。上述《规定》中对于认 识实习、跟岗实习、顶岗实习三种实习 形态都作出了明确界定,而无论哪种 实习,据其第7条规定:应符合专业培 养目标要求,与学生所学专业对口或 相近。女子学校安排一群幼师专业学 生到八竿子打不着的电子厂生产线上

作为三种实习中形态最高的顶岗

实习,要求初步具备实践岗位独立工 作能力的学生,到相应实习岗位,相对 独立参与实际工作。可这些学生连认 识实习、跟岗实习的初级实习形态都 没经历过,就一步到位安排到电子厂 生产线上从事顶岗实习。有女生称: "每天工作12个小时,工资每天100 元。"上述《规定》第16条明文规定:实 习单位应遵守国家关于工作时间和休 息休假的规定,不得安排学生加班和 夜班。连成年职工日工作12小时都不 合法,这些还是16岁左右的花季孩子 竞每天工作12小时,这完全是对"祖国 的花朵"的"榨汁"!

幼师学生年龄未到、学业未完,使 用起来不用建立劳动合同,不受《劳动 法》及《劳动合同法》的规制,无需缴纳 社保,工资又低;在用工荒背景下,一 些企业当然乐得使用这样的廉价劳动 力。而学校在逐利之心的驱使下同意 学生上工,岂不成了贩卖廉价劳动力 资源的掮客?

拿什么来阻遏一些学校与相关企 业合谋,把学生当廉价劳动力使用的 违规逐利冲动?

如果检视一下上述《规定》,就会

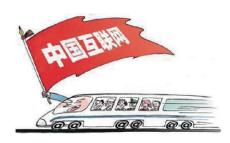
发现,其中有着太多太多的"不得 ……""不得……";但是罚则缺失,空 疏而笼统,由此导致只具指导意见的 功能,而刚性严重不足,亟待补强。只 有让一些职校和相关企业把学生当廉 价劳动力的违规成本抬上去,才能把 其肆意侵犯学生正当权益的逐利冲动 给压下来。

此外,不得不提,作为学生法定监 护人的家长,也得尽好义务。上述《规 定》第14条规定:未满18周岁的学生 参加跟岗实习、顶岗实习,应取得学生 监护人签字的知情同意书。可是试 问,在这起终致4死、48伤惨烈交通事 故发生的违规组织学生参与暑期实习 活动中,这些孩子的家长都签过知情 同意书了吗? 实在令人存疑。

只有设定明细罚则,补强上述《规 定》刚性,教育主管部门依法依规对违 规组织学生参与实习活动的学校严罚 重处,严肃究责;同时,家长也尽好对 未成年学生的监护义务,敢于对违规 组织实习行为说不;双管齐下之下,一 些学校把学生当廉价劳动力贩卖、使 用的丑行恶行,才有望得到消停。

(于立生)

要继续加快信息化服务普及



新闻:中国互联网络信息中心8月4日发布的 第40次《中国互联网络发展状况统计报告》显示, 截至2017年6月,我国网民规模达7.51亿,人均周 上网时长26.5小时。

点评:这是一个了不起的数字,也是一个了不 起的成就。互联网越来越成为人们学习、工作、生 活的新空间,越来越成为获取公共服务的新平 台。对于相关行业来说,要继续加快信息化服务 普及,降低应用成本,为公共提供用得上、用得起、 用得好的信息服务。 (鑫华)

人性化执法不是人情化执法



新闻:贴卖萌罚单、罚喊"我不再闯红灯"100 遍、抄写交规、看警示片……近年来,交警、城管等 执法部门屡出奇招,探索人性化执法方式,各式新 颖的提醒惩罚措施有人点赞,有人质疑。

点评:人性化执法不是人情化执法,不等同于 执法者拥有了自由裁量权,可以"法外开恩"。对 执法部门来讲,在依法处罚的基础上,通过不同形 式的执法方式去纠正一些人的违法行为,这种带 着温度的执法,符合良法善治的理念。 (钟辛)

快递业"世界第一"实至名归



新闻:中国快递进入"单日亿件时代",市场规 模自2014年起稳居世界第一。中国的快递服务时 限水平也基本保持平稳上升趋势,快递申诉率更 是创下历史新低。智能设备的使用和服务概念的 升级广受关注,甚至许多外国媒体也纷纷点赞。

点评:随着智能机器人等新技术的应用,快递 行业正向着更快、更便利、更人性化的方向发展。 当然,"世界第一"的背后还凝聚着无数快递从业 人员的辛苦与汗水,为他们点赞! (年巍)