

城市锐评

察言观社

# 完善零工市场建设 保障灵活就业权益

## “云端调解”为异地消费维权减负

■丁慎毅

3月2日,国新办举行“权威部门话开局”系列主题新闻发布会,介绍就业和社会保障工作情况。人力资源和社会保障部部长王晓萍表示,将强化创新创业,深入实施重点群体创业推进行动,支持零工市场的建设,落实新就业形态劳动者权益保障政策。

零工市场建设,不仅是增加包容性就业、缓解就业压力的必要途径,也是促进经济高质量发展、改善民生的必然要求。完善零工市场建设,赋能零工群体,托举的不仅是一个个具体的劳动者和他们身后的家庭,还有新业态经济和包容性社会的未来。这就需要促进目前零工市场由碎片化向系统化转变、由模糊化向精准化转变、由普泛化向专业化转变、由人工化向智慧化转变,进一步落实新就业形态劳动者权益保障政策。

2022年以来,零工市场在山东、江苏、广西、河南、广东、天津、贵州等省

区市陆续落地。2022年7月,人力资源和社会保障部等五部门印发《关于加强零工市场建设完善求职招聘服务的意见》,部署零工市场建设。此后,各地加快零工市场建设,从1.0版的零工人员“站马路”、2.0版的“零工之家”、3.0版的“零工中心”,再到4.0版的“零工平台”,零工市场建设更规范、服务模式更多元、数字平台更方便、技能培训更强化、劳务援助更可及。

党的二十大报告提出,完善促进创业带动就业的保障制度,支持和规范发展新就业形态。健全劳动法律法规,完善劳动关系协商协调机制,完善劳动者权益保障制度,加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障。

通过政府引导、多元参与共同搭建出来的线上线下零工市场,不仅能给零工群体提供基本公共服务与有针对性的增值服务,更重要的是能够帮助他们畅通职业成长通道,破解权益保障难题,实现高质量充分就业。

落实新就业形态劳动者权益保障

政策的力度还需要再大些。这需要各地在强化就业创业培训服务方面,建设与“零工平台”对接的“培训平台”,让零工人员在与用人单位匹配信息时,因发现自己某项能力不足,进而可以跳转到“培训平台”,或进入相关部门开设的不同门类的“零工人员培训云课堂”,或根据导航找到线下培训机构充电。同时,在实现社会保障全覆盖的基础上,还必须保障好零工从业者权益。比如,制定和完善针对灵活就业用工模式的法律法规、取消或限制部分互联网平台的不合理附加费用、创建纠纷调解及仲裁机制等。

总之,对零工市场建设来说,权益保障是兜底,就业服务则是给予劳动者更多尊重和温暖。只有兜好底,才能更好温暖人心。各地要通过“市场+政府”联动的方式整合线上线下资源,以更加积极主动的方式为保障做“乘法”,给服务做“加法”,与劳动者建立更加紧密的联系,进而提供更有针对性的服务供给和保障。

■李英锋

“双方当事人,是否能够看到画面,是否能够听到声音?”“收到收到,都很清晰!”日前,湖北省武汉市硚口区市场监管局宝丰市场监管所通过“云端调解”方式,处理了黑龙江省消费者王女士与被投诉人武汉一家医疗美容公司的消费纠纷。

消费者在网上消费,消费纠纷在网上产生,市场监管部门在网上调解。这种“云端调解”模式,打造了“网络消费—维权调解”的闭环,解锁了维权新技能,拓展了维权渠道,给消费者带来了维权新体验,带来了维权便利和实惠。

近年来,随着互联网的发展,电商平台等网络市场功能日益完善、强大,人们的消费理念也日趋网络化,网上交易量越来越大,网上消费纠纷也随之越来越多。

按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》,投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投诉,由其住所地县级市场监督管理部门处理。对平台内经营者的投诉,由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理。

在线下消费纠纷中,消费者与经营者大都处于一地,以投诉、起诉等方式维权相对方便。但在线上消费纠纷中,消费者与经营者往往距离很远,消费者舟车劳顿到经营者所在地维权,或提供证据,或参与调解,要消耗很多时间和精力,要付出一定的维权成本,很不方便。

也因此,不少消费者遭遇网络消费侵权纠纷后,选择吃哑巴亏,放弃维权。即便一些消费者发起异地维权,也难以对经营者造成较大压力,维权成功率远低于线下维权。由于消费者异地维权难,经营者就有了更多侵权侥幸心理。

而市场监管部门探索推行“云端调解”模式,为破解消费者的异地维权难题提供了解决方案。市场监管部门受理投诉后,向投诉人和被投诉人发送在线调解的手机短信通知,双方确认后即可预约“云端调解”时间,并在同意《调解通知书》的基础上扫描腾讯会议二维码进入“云端调解”线上房间,被投诉商家的负责人及其他员工也可进入“云端调解”线上视频房间旁听。“云端调解”准备时间短,调解效率高,让消费者免去了异地奔波之苦,节约了维权成本和时间,减轻了维权负担。“云端调解”只是把消费纠纷调解平台由线下挪到了线上,但调解的程序、要素、性质和效力等都没有变。这种维权模式给消费者异地维权提供了有力支持,能够减少消费者的维权顾虑,提升消费者异地维权的主动性、积极性。消费者异地维权的路径畅通了,措施便利了,也能倒逼经营者增强自律意识,守住法律底线和诚信底线,规范经营行为。

消费纠纷“云端调解”是一种智能监管、智能维权的创新,是维权服务理念与智能技术结合的产物,实现了“让群众少跑腿、让数据多跑路”的目标,顺应了“放管服”改革的趋势,顺应了消费者的维权需求。宝丰市场监管所的“云端调解”模式已取得了明显成效,也积累了不少好经验,得到了消费者以及经营者的好评。各地各级市场监管部门以及消协组织有必要学习借鉴这一维权模式,推动监管维权机制智能化发展,让更多的消费者享受到异地维权的便利。

## 直播带岗“云”揽才

直播不带货,而是带来了就业岗位。近年来,直播带岗越来越被社会接纳和认可,“互联网+就业服务”的模式不仅打破了地域限制,还搭建了线上实时交流平台,拉近了用人单位和求职者间的距离。

中新社发 司海英摄



## 微言微语

# 怎样让“小而精”的庭院经济走向“广而深”

背景:

有的开农家乐、办民宿、弄采摘园,打造周边休闲旅游好去处;有的收发快递、直播带货,成为村镇集市人气最旺的地方;有的开小超市、修理店、家庭作坊,服务当地生产生活……在不少乡村,农家庭院承担多样功能,演绎多彩角色。自从亮相今年中央一号文件,庭院经济就持续引发人们的关注讨论。

①张玉胜:庭院虽小,作用不少。纵观近年来各地发展庭院经济的丰富实践,真可谓五光十色、缤纷多彩:枸杞、苹果、红枣、杏树等特色经济林木装点着村民房前屋后;牛、羊、鸡等多

种养殖业办出农户庭院特色;搞民宿、开农家乐,推出打糍粑、赛山歌体验,让农家庭院成为游客旅途一景。“方寸地”已变身为农民增收的“致富园”,“微经济”正在激活乡村振兴的“一池春水”。

②《广州日报》:与产业化、规模化、集约化的成熟生产模式不同的是,庭院经济虽自由准入,更为灵活,但基本由一个个体量小的“散户”经营。要来自给自足的农作物转为可流通的商品,从“小而精”走向“广而深”,如何与市场有效对接就成了当下发展庭院经济一个无法回避的问题。对此,小小庭院要撬动“大市场”还需充分盘活资源存量,做好增量文章。一方面要拓

展广度,在传统的养殖、种植模式基础上开发休闲农业、乡村旅游等新模式、新业态,形成产业发展协同效应;另一方面要深入挖潜,立足原有资源禀赋,做足做精农产品深加工,不断提升农产品及其服务附加值。

③《湖北日报》:庭院经济具有微经济、自主经营等特点,发展庭院经济可以借鉴和学习成功经验,但不能盲从跟风,“一窝蜂”都去做同样的事。发展庭院经济需要走因地制宜的市场化道路,地方政府可以出台鼓励政策,提供经营方向的建议和指引、技术方面的支持和培训等,其它交由农户自行探索,真正锻炼出适应当地发展的人才,激发农户自身的创造活力。