

## 城市锐评

## 规范零工市场,让就业服务更有温度

■丁慎毅

我国灵活就业人员已达2亿人。为支持多渠道灵活就业,人社部日前印发《关于加强零工市场规范化建设的通知》(以下简称《通知》),明确了加强零工市场规范化建设的重点工作。

就业是最基本的民生。当前,零工市场人多活少、招聘信息鱼龙混杂、一些劳务市场少有人问津等是打零工者面临的普遍问题。加强零工市场建设,对于拓宽灵活就业人员就业渠道,健全就业公共服务体系具有重要意义。

《通知》对规范零工市场服务定位、服务功能、建设布局、运行模式、信息分析、服务要求和加强服务能力建设等方面提出明确要求,对促进大龄和困难人员就业增收具有重要作用。

要保持就业向好态势,须既兜底又创新。将零工市场纳入就业公共服务体系建设,就是坚持公益性、普惠性、灵活性、兜底性举措,整体谋划、统筹推进。要兜得住、兜得准、兜得好,则要在服务功能、建设布局、运行模式等方面加快创新,促进目前零工市场由碎片向系统化、由模糊向精准化、由普泛向专业化、由人工向智慧化转变。

2022年7月,人社部等五部门联合印发《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”,到4.0版的“零工平台”,零工市场遍地开花。比如,浙江省、上海市等地创新零工市场“政府主导+社区共建+第三方运营”基层就业服务新机制,通过建设“15分钟就业服务圈”,促进基层就业微循环,为群众提供了“家门口”的智能化、精细化、实时化服务。

以浙江省衢州市柯城区为例,政府、社区、第三方在嵌入社区的零工市场建设中发挥各自所长:政府主导签协议,监管和考核运营方;社区出场地,摸清需求引导居民;第三方运营,具体提供就业服务。这种合作机制有助于形成精准高效、覆盖面广、便民为民的基层就业服务新体系,在社区基层兜住就业这个民生之本。这种模式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,更重要的是帮助他们畅通了职业成长通道,破解了权益保障难题,实现了高质量充分就业。

还应同时看到,一些地方零工市场

存在重建轻服务的现象,门槛高、岗位少且程序繁琐,让部分企业和零工望而却步。一些零工市场纷繁复杂,更给“黑中介”、虚假招聘等违法乃至犯罪行为提供了可乘之机。

对此,各地在强化就业创业培训服务方面,要建设与“零工平台”对接的“培训平台”和“维权平台”,让零工人员在与用人单位匹配信息时,因为发现自己某项能力的不足,可以进而跳转到“培训平台”上,或进入人社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的培训机构。在实现了社会关爱和所有工作全覆盖的基础上,要通过“维权平台”实现权益保障和基本收入全覆盖。比如,通过制度化设计,杜绝店大欺客现象、建立价格指导机制、明晰零工人员工伤赔偿的权责以及每日最低工资标准等,让零工人员和用人单位都满意。

总之,对零工市场建设来说,就业服务要兜底,权益保障要保温。各地要通过“政府+市场”联动的方式整合线上线下资源,以更加积极主动的方式做好“加减乘除”,用各种劳动者更愿意接受、方便触达的公共服务,与之建立起更加紧密的联系,进而提供更有针对性的服务供给和保障。

## 察言观社

激活“睡眠保单”  
需多元“责任闹铃”

■李英锋

为办好关系人民群众切身利益的“关键小事”,切实维护保险消费者合法权益,国家金融监督管理总局日前组织开展人身保险“睡眠保单”清理专项工作,指导建成行业统一的“睡眠保单”一站式信息查询平台,为广大保险消费者提供便捷的“睡眠保单”查询服务。

如今,保险产品的品种越来越丰富,购买保险的消费者越来越多,随之也出现了大量保单“睡眠”的现象。有些消费者投保后,时间一长,不知把保单放到了何处,甚至忘记了自己买过的保险。有些消费者搬了家或更换了手机号码等联系方式,保单到期后,保险公司有时难以联系到消费者进行提醒。另外,还有一些老年消费者购买年金险等产品后,未及时领取就去世了,而子女等后辈可能并不了解老人投保情况。如此,一部分保单可能“滑”到消费者或相关受益人的注意力范围之外,逐渐进入“睡眠状态”,成为“睡眠保单”。

保险产品承载着消费者的权益,而“睡眠保单”则意味着消费者相关权益的减损。比如,在保险事故发生后或保险合同到期后,相关的赔偿或给付保险金长期待在账上无人领取;人身保险合同效力中止或终止后,保单的现金价值长期未被领取。“睡眠保单”不仅会给消费者带来资金收益等方面的损失,还可能使消费者的保险保障出现时间断档,影响消费者的综合保险利益。

显然,激活“睡眠保单”符合消费者的利益需求,也是优化保险服务应有之义。金融监管部门组织开展人身保险“睡眠保单”专项清理工作,为消费者提供免费、便捷的“睡眠保单”查询渠道,能够更好地满足消费者对保单信息的知情权,能够有效避免保单出现权益呆账、坏账、死账等问题,帮助消费者兑现相关权益或止损,也有助于消费者根据保单状态及时采取措施,进一步优化保险配置,弥补保障缺失。

激活“睡眠保单”需要多元“责任闹铃”。除了为消费者搭建一站式信息查询平台,方便消费者查询,金融监管部门、保险行业协会等还应监督、指导保险企业进一步健全保险产品信息提示机制,积极履行信息告知义务,在保单期限届满前或保险赔付、收益领取的相关时间点,通过多种方式及时通知、提示消费者或相关受益人。保险企业应主动寻找“睡眠保单”或失效保单的客户,还可在媒体、网络上统一发布“保单招领”或“保单提示”公告,充分履行告知、催促责任。这样,监管部门、保险企业与消费者就能有效激活“睡眠保单”,让更多消费者受益。

同时,消费者也应该给自己的投保信息建个档案,做好记录,并将投保信息告知其他家庭成员,做到相互提醒。当家庭住址、联系方式等信息出现变化时,消费者应及时告知保险企业,平时也应留意保险企业发送的相关信息,留意保单状态,并及时做出合理处置。

保险消费者的权益无小事。金融监管部门、保险企业理应承担激活“睡眠保单”的主体责任或主要责任,这样既维护了消费者的权益,也体现了为消费者着想、替消费者负责的诚意,有助于提升保险服务质量,优化保险消费体验,为保险企业赢得更好的口碑,有利于保险行业的健康可持续发展。

## 乱象

近年来,网上的药比实体店便宜很多,药师搭售药品导致消费者购药成本大幅提高的现象屡见不鲜,甚至有药店为了获得更多利润和毛利率,“擦边”销售其不具备资质售卖的处方药物。

人民视觉



## 微言微语

## 部分新能源汽车续保缘何遭拒或提价

背景:

当前,新能源汽车销售火热,新能源汽车后市场却被曝出保险“碰壁”问题。日前,多位新能源车主反映,在办理新一年车险续保过程中遭遇拒绝或提价,引发车主群体关注。

如何破解这个新能源汽车后市场的瓶颈,成为当下摆在主管部门和行业各主体面前的一道考题。

@《工人日报》:当前,新能源汽车市场与后市场仍处于磨合期:新能源汽车的维修、定损与传统燃油车存在较大差别,行业标准尚不明晰,新能源车险的保费标准、定价机制也处于完善过程

中。多种因素共同影响,使得新能源汽车保险陷入了“车主喊贵、险企喊亏”的尴尬境地。车险综合改革实施后,车险保费的差异化正逐步显现,车主可以向市场主体询价,寻找风险偏好与自身情况较为符合的保险公司,通过对比找到满意的保险公司。

@《中国证券报》:整体来看,新能源车险仍面临保费高、出险率高、赔付率高的“三高”问题。在保险公司端,新能源车险赔付率较高,行业面临较大承保亏损压力。在车主端,不少新能源汽车车主反映新能源汽车保费较高,出险后的续保保费会出现明显上涨。业内期待主机厂商、保险公司等多方合作,破

解新能源车险发展难题。

@《解放日报》:现阶段的困局其实是行业发展中的一个过程。作为新兴事物,新能源汽车必然会从销售端开始发力,只有保有量增加到一定程度,车后市场才会得到培育和发展。对于车企和险企来说,两个行业未来的方向一定是融合。合作的最佳状态就是保险提供好的产品、做好风控、深化价格管理以及满足金融合规要求,为车企提供更好的服务,并获得保险和投资收益。车企也要遵循金融产品的特点,依托好保险来触客、优化客户体验、增加客户黏性和交互日活,实现可持续发展。