

金台视线

一些商场、写字楼没有设置工间休息室，他们没空休息、无处休息——

保洁员该在哪儿歇脚

本报记者 胡笑源

“保洁员在卫生间角落里休息”“保洁员在拥挤的杂物间就餐”……一年前，“保洁员休息室不该是厕所最后一格”的话题曾在社交平台引发广泛关注，许多网友呼吁为城市里默默奉献的保洁员找一处安心休息的地方。近期，记者走访多家商场和写字楼发现，仍有不少保洁员在清洁工具间、厕所隔间短暂歇脚。

没处休、没空休、不敢休，缺失的休息室背后是缺失的休息权

几平方米的清洁工具间狭小逼仄，灯光昏暗，空气中飘着消毒水的气味。墙面上挂着四五条不同颜色的抹布，墙角凌乱堆着几把拖布和一只水桶，旁边摆放着一个用废弃木质红酒箱充当的“小板凳”——这是北京东城区某商场的清洁工具间，也是保洁员张大姐工作中临时歇脚的地方（见图①）。每天从早上8点到晚上10点，除去午饭和晚饭各半小时的吃饭时间，张大姐都要在负责的工区维护卫生清洁。

“别说休息间了，活儿都干不完，哪还有空歇着？”张大姐说，平时工作累了就在工具间的小板凳上歇一下，“时间太长可不行，估摸着歇几分钟，被主管看见要罚钱的。”

在河北邯郸市的一家商场，保洁员赵大姐的工作日程与张大姐几乎一样：“早上7点50分点名打卡，中午去商场地下一层的仓库吃份自带的午饭，吃完就得立刻回来干活。干活时不能坐，被看见坐着就得扣钱。”

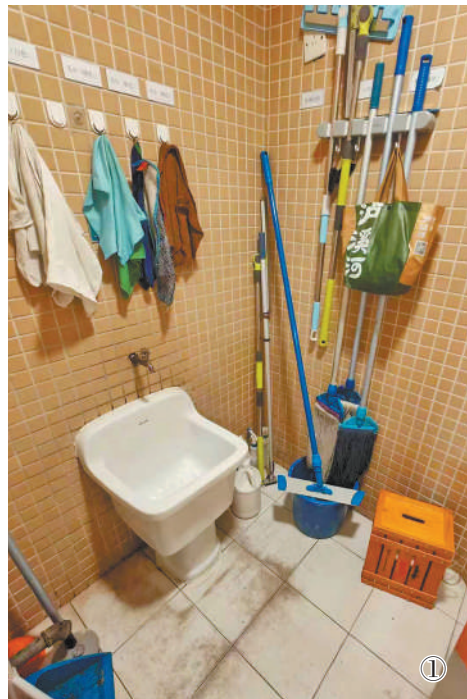
在赵大姐工作的楼层一角，有一处被铁门隔开、约2平方米的狭小封闭空间。几张泡沫板搭起的平台几乎将空间占满，上面搁着的几只塑料袋里装着赵大姐和其他几位保洁员的衣服、水杯和午饭（见图②）。

没处休息、没空休息、不敢休息，这几乎是商场和写字楼大多数保洁员的工作常态。在被问及工间在哪里休息、是否需要休息室时，不少保洁员无奈地表示，他们除了吃饭时间连休息都不被允许，何谈需要休息室？

“我国从事保洁员工作的人员多为中高龄、进城务工的低收入群体，在劳动关系中往往处于弱势。”中国劳动关系学院劳动关系与人力资源学院副教授余敏指出，在对保洁员的管理中，有些强势的雇主滥用单方劳动管理权限，对保洁员实行严苛的考核制度，并通过微信打卡、中控系统远程视频监控等方式，将劳动者全方位置于管理监督当中。保洁员往往很难在法律规定的劳动时间内完成工作任务，不得不占用休息时间。

“在这种情况下，保洁员没有休息室，表面上看是物理空间的缺失，背后是他们的休息权没有得到保障。”余敏进一步分析，劳动法规定了劳动者的标准工作时间，却并未明确规定他们的休息空间。

“但这并不意味着保洁员就不需要一间休息室。”在余敏看来，为劳动者提供必要的休息场所与配套设施，同样是保障其休息权的重要举措。



“与传统劳动关系中生产和生活领域相对分离不同，商场和写字楼里保洁员的工作空间往往是城市居民生活消费的公共空间，本身不具备休息空间应有的私密性。加之保洁员工作强度大、流动性强，为其提供休息室，应当视为劳动法第五十四条规定中所说的‘劳动安全卫生条件’的一种。”余敏说。

此外，不少读者网友认为，为保洁员设置休息室，不仅关乎劳动者合法权益的保障，更关乎劳动者的尊严。“让保洁员体面地工作，哪怕只是一间小小的休息室，也不应与拖把、扫帚挤在一起。”读者刘女士表示。

场地运营方为保洁员提供休息室动力不足，更有用工方规避劳动保障义务

在商场、写字楼等大型建筑中，卫生间都有专门的设备间，为什么没有考虑到保洁员的休息室？

武汉大学政治与公共管理学院副院长王增文认为，劳动关系界定模糊导致用工方和场地运营方互相推诿责任，是忽视保洁员休息权的首要原因。

“目前，绝大多数商场、写字楼保洁工作都采用劳务派遣或业务外包的形式，委托给保洁物业公司，保洁员的劳动关系也归属于后者。”王增文说，“这就导致场地运营方认为保障保洁人员的休息权益是用工单位的责任，而保洁物业公司却认为场地运营方应配套好基础劳动空间。”

那么，到底应该由谁为保洁员提供休息室？

首都经济贸易大学劳动经济学院教授范围认为：“从权利义务的对应性来看，应该由

直接雇用保洁员的保洁物业公司承担。用人单位可以与商场、写字楼等场地运营方协商，采取租赁或者借用的方式，为保洁员提供休息场所。”

但在实践中，鲜少有保洁物业公司与场地运营方协调休息场地。更有甚者还通过与劳动者签订劳动合同、专门招聘超龄劳动者等手段，千方百计规避承担员工福利、保障劳动者休息权的义务。

记者在调查中以求职者身份，通过招聘软件在多家保洁物业公司应聘保洁员，其中两家公司的招聘负责人表示“可以签合同，但不提供五险一金”，还有公司明确提出“只招已退休的”“我们这儿没有55岁以下的保洁阿姨”。

“去年7月，人力资源社会保障部发布《超龄劳动者基本权益保障暂行规定（公开征求意见稿）》，有望系统性填补国家层面的制度空白，但该规定尚未生效。受到之前制度惯性的影响，在实践中仍有很多超龄劳动者尚未受到劳动法律的保护。”余敏介绍，在此情形之下，保洁员薪资、五险一金等基本劳动权益还面临缺乏保障的风险，更不用说要一间休息室这种“非分之想”。

对于保洁员实际工作所在地的场地运营方来说，出于控制成本的考量，为保洁员提供休息室的动力不足。“核心商圈的商场、写字楼租金极高，每一寸空间均需核算商业收益，而保洁休息室属于纯成本投入，没有直接收益，还需额外承担装修、水电、日常维护等成本。”王增文说。

另外，大量早期建成的商场、写字楼在规划时，就没有为后勤人员预留专门的休息空间，后期改造则需要面临动线调整、消防审批与合规验收等多重门槛，改造成本高、流程复杂，多数运营方没有意愿和动力推进。

“还有部分场地运营方存在认知偏差，认为保洁员可以在闲置空间凑合一下，甚至担心设置专属休息室会产生保洁人员扎堆聊天、影响商场形象、私人物品杂乱等问题，主观上无意愿甚至排斥建设。”王增文说。此外，保洁员群体在劳动关系中话语权比较弱，很难通过主动协商的方式推动建立专门的休息室。

建议多方协同发力，让保洁员休息室有人建、建得起、用得上

如何让保洁员实现工间能休息、权利有保障、劳动有尊严？如何保障保洁员的休息权益？

保障、劳动有尊严？如何保障保洁员的休息权益？

受访专家认为，破解难题的关键在于厘清各方责任，推动政府、企业、用人单位、工会协同发力，让保洁员休息室有人建、建得起、用得上。

“最重要的是在劳动关系中明确用人单位的义务，规范企业用工行为，督促其按照劳动法的有关规定，合理设置保洁员工作时长，调整对保洁员苛刻的考核标准。”余敏建议，用人单位要在保障好劳动者最基本休息权的基础上，按照法律规定为其提供休息场所并承担相应成本。

此外，王增文建议，按照“谁用工、谁兜底，谁受益、谁负责”的原则，明确商场、写字楼等场地运营方为保洁员休息空间的提供主体，保洁外包、劳务派遣公司为日常运维主体，双方承担连带责任，从根源上解决推诿问题。

在破解保洁员休息室建设资金难题方面，王增文建议构建“政府奖补一点、工会补贴一点、场地出一点、外包公司担一点”的资金池，多元共建分摊成本。

“在后期维护上，由场地运营方承担基础水电，保洁物业公司承担耗材损耗，工会或政府给予年度运维补贴，建立起保洁员休息室维护资金的长效分摊机制，避免单一主体因长期成本支出放弃运维。”王增文说。同时，也要鼓励社会力量补充投入，引导爱心企业、公益组织定向捐赠设备、物资，进一步降低运维成本。

呼吁增设保洁员休息室，归根结底是为了让保洁员的休息权等劳动权益得到充分保障。在采访中，多位保洁员向记者表达了他们的心愿：“希望能在工具间里增加一个空调，或者在夏天放个风扇”“希望能增设一个微波炉用来热饭”“希望工作的间隙能设定一段固定的休息时间，别让我们工间休息得偷偷摸摸、提心吊胆”……

对此，王增文建议，除基础休息配置外，还可针对性设置储物柜、工服更换区、手机充电区，甚至简易洗衣烘干设备，解决其真实痛点。同时，在休息室门上标明“保洁员休息室”，消除保洁员“怕被顾客说，不好意思进去”的心理障碍。在新建商场、写字楼的规划、设计、施工、验收环节，也要同步落实保洁员休息场所，将保洁员休息室建设纳入竣工验收、文明单位评选等硬性指标，形成硬约束。

此外，余敏认为，保障保洁员群体的劳动权益，行业组织或协会应当发挥相应作用。

王增文注意到，近年来，由中华全国总工会牵头，全国各地已为环卫工人、快递员、外卖小哥等户外劳动者群体建成超15万个服务站点，有效改善了户外劳动者休息难、吃饭难、喝水难的问题。

“里面包括休息桌椅、微波炉、饮水机、卫生间、充电设备、空调（取暖）设备等基础配置，还可增加储物柜、工具存放区、急救药箱等。这些经验能为保洁员休息室的建设运维提供有益借鉴。”王增文说。（王乐乐参与采写）

反馈

辽宁朝阳凌源市——

清理堆存钢渣 完善“三防”设施

5月11日，人民日报“读者来信”版刊登《20万吨钢渣露天堆放》，报道辽宁朝阳凌源市万元店镇创高钢渣处理回收有限公司露天堆放20万吨钢渣问题。

报道刊出后，朝阳市和凌源市立即组织推进整改，对违规堆存的钢渣进行清理，截至目前已清运15万吨至规范贮存点。转运过程中，对非作业面钢渣堆采取覆盖高密度防尘网和无缝苫盖等措施，并配备洒水车进行湿法作业，以防扬尘扩散。同时，生态环境部门已对涉事企业立案调查，并要求企业严格按照有关规定，完善“三防”设施。林草部门已对涉嫌违法占用林地和草地行为进行立案查处。

目前，凌源市正在全市范围内深入开展非法倾倒处置固体废物专项整治行动，全面排查工业固废、生活垃圾、建筑垃圾等领域突出问题，逐项建立台账，实行销号管理。朝阳市也已在全市范围内开展排查整治，全面提升生态环境质量。

凌源市人民政府

身边事

山西晋城泽州县——

不可移动文物 损毁严重无人修

我是山西晋城市泽州县周村镇甲村村民，我们村里有一处甲村大庙，2021年时被定为泽州县不可移动文物。但此处文物长期无人修缮，大庙墙体已经出现多处裂缝，屋顶漏雨，局部已经倒塌，如果不维修，大庙很可能就彻底毁坏了（见下图）。村民一直希望把大庙维修保护起来，有关部门以缺少维修资金、没有维修能力为由，迟迟没有维护。希望媒体关注。

山西晋城市泽州县周村镇甲村村民



建议

农资废弃物别乱扔

眼下正值农忙时节，在一些地方，农药瓶、肥料瓶、农资袋、地膜等农资废弃物被随意丢弃在田间地头或坑塘河渠，长期无人回收清理。这些农资废弃物难以自然降解，有些还有农药残留，长期遗留在土地上会污染土壤、水体，导致耕地质量下降，影响农作物生长和粮食生产。目前，国家虽然出台了相关政策，对农资废弃物的回收、处理、防治、监管等提出明确要求，但一些地方由于专项经费不足、政策宣传引导不够、监管治理不到位，政策落地打了折，实际成效也大打折扣。

强化农资废弃物污染治理是一项长期的系统工作，关键是要推动形成多方参与的合力。建议加大资金支持力度，对相关农资废弃物回收网点、资源化利用主体等给予资金补贴支持。加强科研攻关，加大农资物品降解技术和废弃物回收资源化利用的研发力度。同时，做好科普宣传，强化农业生产经营绿色发展理念，提升生产者、销售者、使用者、回收者的环保意识和行动积极性。

广东深圳市 梁修明

征集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合开展群众急难愁盼问题征集，欢迎读者提供问题线索和建议。

邮箱：rmbdzlx@126.com
移动端：人民日报客户端“曝光台”
人民网“领导留言板”客户端

百姓关注

海外购，缘何“下单容易售后难”

赵兵 王梦荷

海外购可以让消费者足不出户“买全球”，这是消费升级带来的便利。然而，不少读者反映，产地不明、真伪难辨、退款无门等问题，令消费者在海外购中遇到“看不清”“退不了”“等不到”的困扰。

跨境购物时，消费者最希望信息透明，但消费者反映，有的平台在关键信息上“躲猫猫”。2025年10月，李女士在某海外购平台购买了一款面霜，下单时，商品页面并未标注产地，中文信息展示也不够具体。李女士专门联系客服，明确表示不想购买某国产品，但直到进入收货环节，仍无法确定产地，最终她拒收并申请退款。但售后申请却多次被驳回，至今未得到退款。

跨境购物链条比本土电商更长，涉及境外商家、仓储、清关、税费、逆向物流等多个环节。消费者下单时，对平台展示的信息依赖度更高。对外经济贸易大学国际经济贸易学院教授陈振娟表示，当前跨境购物消费中的主要矛盾，已经不再是“有没有海外商品可买”，而是平台有没有把关键交易信息讲清楚，“如果平台在前端淡化商品来源、履约方式和风险提示等信息，就容易因

消费者被误导引发纠纷。”

如果说前端的信息遮蔽是“软陷阱”，那么售后环节的退换门槛则是“硬围墙”。

在跨境购物中，有消费者反映，“下单容易取消难”。去年12月，一名读者在某海外购平台购买戒指，付款仅数分钟后发现选错尺码，却无法取消订单。平台要求其“先收货再处理”，但收货后却以“平台规则”为由拒绝退换货，导致该读者被迫留下无法佩戴的戒指。

“为什么同样商品，国内买和海外购的退货待遇却截然不同？”针对读者的困惑，记者以消费者身份致电该平台的客服。在反复追问下，客服道出真相：该平台上的商品存在两种供货来源，一种是国内买手店发货，另一种是海外旗舰店直邮。客服明确表示，若货源来自国内买手店，则不支持无理由退货；只有海外旗舰店直邮的商品，在满足特定条件下可申请部分退款。

然而，这些直接影响决策的规则，在下单页面却极难寻觅。平台并未在显著位置对这两类货源及对应的售后规则差异作出醒目提示。同样的情况也出现在其他海外

购平台。有一家海外购平台页面显示，消费者若想了解“拼单不可取消”规则，需在详情页点击“1人正在拼”，跳转后再点击极小的“拼单规则”字样才能看到。这种套路式设计，使得消费者往往在申请售后受阻后，才被动获知这一关键信息。

“这是一种典型的结构性冲突。国内电商的繁荣建立在顺畅的退货机制基础之上，而跨境电商因涉及税费、国际物流等高昂成本，商家和平台通常需要控制退货率以维持正常运营。”陈振娟认为，部分平台在发展期可能将退货限制规则后置，从而使消费者承担了跨境供应链中的部分风险。

“看不清”影响的是下单判断，“退不了”影响的是售后处理，那么“不发货、不退款”的问题，则更进一步触碰到了交易底线。

有读者反映，在两家海外购平台下单后，商品一直未送达，订单始终处于“不发货、不退款”状态。记者搜索发现，这两家海外购平台页面目前仍可正常打开，并可进入下单、付款流程。记者在工作日下午3

点尝试联系其中一家平台客服时，页面却提示“现在是非工作时间，可以留言，或在9点至24点与管家联系”。留言后，直到第二天记者才收到回复，对方表示可先登记问题，但此后未再有实质进展。

这意味着，平台和商家的真实履约状态并没有同步传递给消费者。页面可打开、商品可浏览、支付可完成，但发货、退款和客服响应却难以及时跟上，“这种前端照常接单、后端无法履约的现象，揭示了平台治理的失能。当平台和商家经营承压时，可以通过技术手段及时感知异常库存或物流状态，并关闭下单通道。如果监测到异常却不提示风险，任由消费者付款而不发货，这不仅是违约，更是对消费者信任的透支。”陈振娟说。

专家表示，部分海外购平台的问题，并不仅仅是某一环节疏漏或失灵，而是信息提示、规则设计和履约保障之间存在脱节的结构性问题。

海外购该如何规范以保护消费者权益？“从责任划分看，因为商家信息披露规则通常由平台统一管理设计，所以平台应承担第一责任。商家应真实披露相关信息、承担履约责任，监管部门则应进一步压实平台责任。在此基础上，平台治理逻辑也应随之调整。”陈振娟建议，平台可以遵循“前置、显著、通俗、一致”原则，规范并要求商家把退货限制、发货地、税费承担等关键信息放到付款前清楚说明，通过更醒目的方式提示消费者，并保持商品详情页、售后规则和客服口径一致，减少消费者在信息不对称情况下作出购买决策。