



外卖员进不了小区咋办?平台不签合同咋办?遇到恶意投诉咋办? 安徽率先立法保护新就业形态劳动者权益

□ 本报记者 范天娟

7月10日,安徽省十四届人大常委会第十七次会议表决通过《安徽省新就业形态劳动者劳动保障规定》(以下简称《规定》)。安徽省政府新闻办近日召开新闻发布会,对《规定》进行解读。

据了解,目前我国尚未出台与新就业形态劳动者劳动保障相关的法律、行政法规。安徽在全国率先立法,对新就业形态劳动者范围、劳动保障内容、政府职责、企业责任作出规范,对新就业形态劳动者权益加以保障,同时对企业责任的规定做到于法有据、切实可行,为推进新就业形态劳动者权益保障工作提供了法治支撑。《规定》自2025年9月1日起施行。

外卖快递员进小区将获便利

近年来,以平台经济为代表的新业态蓬勃兴起,创造了大量的就业机会,催生了快递员、外卖员、网约车司机等一大批新就业群体。

《规定》首先明确了新就业形态劳动者的概念,是指线上接受互联网平台发布的配送、出行、运输、家政服务等工作任务,按照平台要求提供平台网约服务,并获取劳动报酬的劳动者。

“新就业形态劳动者享有平等就业和选择职业,取得劳动报酬、休息休假、获得劳动安全卫生保护、接受职业技能培训、享受社会保险和福利,提请劳动争议处理以及法律规定的其他劳动者权益,和其他劳动者一样,应当得到全社会的关心、尊重和支持。”安徽省人大法制委副主任委员、常委会法制工作委员会副主任曹林生介绍。

按照《规定》要求,全社会应当支持新就业形态劳动者创新创业,营造关心、尊重、支持新就业形态劳动者的社会氛围;对工作等方面成绩突出的新就业形态劳动者,按照国家和省有关规定给予表彰、奖励。对遭遇突发性、紧迫性、临时性事件,导致基本生活暂时出现严重困难的新就业形态劳动者,依照社会救助



法律法规给予临时救助。

门难进、车难停等困扰外卖快递人员的难题,今后也将得到一定缓解。《规定》明确,机关、团体、企事业单位、住宅小区物业服务企业等有条件的,应当为新就业形态劳动者上门服务、交通工具临时停放等提供便利。

多元化化解新就业形态劳动纠纷

随着新就业形态劳动者数量的增加,劳动者与平台企业、平台用工合作企业之间的纠纷也趋于多发。

《规定》明确,县级以上人民政府有关部门应当建立健全劳动者权益保障联动激励惩戒机制,完善综合

执法体制机制,加大监督检查力度,及时受理处置涉及侵害新就业形态劳动者权益的投诉、申诉,依法约谈、警示、查处侵害新就业形态劳动者权益的平台企业、平台用工合作企业。

法院、检察院和工会等单位为保障新就业形态劳动者权益也发挥着重要作用。《规定》要求,人民法院建立健全诉讼与劳动争议仲裁、调解衔接的工作制度,与行政机关、工会、劳动争议仲裁机构和调解组织协调配合,共同推进多元化化解新就业形态劳动纠纷工作。人民检察院建立健全检察机关法律监督与工会劳动法律监督相衔接的工作制度。在履职办案中,发现有关部门或者单位侵害新就业形态劳动者权益的,可以依法通过向有关部门或者单位提出检察建议

等方式开展法律监督。

《规定》明确,工会与平台企业、平台用工合作企业加强劳动纠纷事前预防和协商解决,对涉及新就业形态劳动者劳动权益事项及时沟通、协商。新就业形态劳动者申请劳动争议仲裁,提起诉讼的,工会依法给予支持和帮助。

安徽省发展改革委副主任刘文峰介绍说,安徽省建设新就业形态劳动纠纷一站式调解中心138家,为劳动者提供纠纷调解、法律咨询、法律援助等服务,及时化解矛盾纠纷。

不得规避订立劳动合同

不签合同只签协议,不缴保证金不能上岗……这些有损新就业形态劳动者权益的行为,《规定》都予以禁止。

《规定》明确平台企业、平台用工合作企业的责任,要求符合确立劳动关系情形的,平台企业、平台用工合作企业应当依法与新就业形态劳动者订立劳动合同,不得以订立其他书面协议等方式规避订立劳动合同,减轻劳动者权益。不完全符合确立劳动关系情形但企业对劳动者进行劳动管理的,应当按照规定与新就业形态劳动者订立书面协议。

在保障新就业形态劳动者平等就业和选择职业权利方面,《规定》划定多条“红线”,要求平台企业、平台用工合作企业不得违法设置性别、民族、年龄等歧视性条件,不得以缴纳保证金、押金或者其他名义向劳动者收取财物,不得违法限制新就业形态劳动者在多个平台就业。

同时明确,平台企业、平台用工合作企业应当依法为符合确立劳动关系情形的新就业形态劳动者缴纳社会保险费;鼓励企业为不完全符合确立劳动关系情形的新就业形态劳动者参加补充工伤保险,或者购买人身意外险、雇主责任险等商业保险。

据悉,安徽省已经启动,扩大社保覆盖面。“我们深化‘数据找人计划’,不断优化简化参保手续,引导更多

新就业形态劳动者参加社会保险,推进新就业形态人员职业伤害保障试点,实现参保人员与平台企业双受益。”安徽省人力资源和社会保障厅副厅长程光林说。

及时对申诉进行协商处理

《规定》坚持问题导向,对劳动强度大、考核不合理、滥用恶意投诉等新就业形态劳动者和群众反映可能存在的问题,尽可能作出有针对性、可操作性的规定。

按照《规定》要求,平台企业、平台用工合作企业应当科学确定新就业形态劳动者的工作量和劳动强度,防止过度劳动,保障新就业形态劳动者身体健康。应当结合行业特点和企业实际制定考核办法,合理设置抽成比例,按时足额向新就业形态劳动者支付劳动报酬;不得设置侵害新就业形态劳动者劳动权益的考核指标;鼓励企业建立奖励措施,增加新就业形态劳动者在恶劣天气、夜间等情形下工作的劳动报酬。

平台企业、平台用工合作企业应当落实劳动安全卫生责任制,建立健全劳动安全卫生制度,对新就业形态劳动者进行劳动安全卫生教育,根据情况开展心理疏导;应当根据配送、出行、运输、家政服务等工作需要,对新就业形态劳动者的相关从业资格证件进行检查,为其配备或者督促其使用符合国家安全标准的交通工具、交通安全防护设施和骑行保护装备等;在突发事件、恶劣天气等特殊情形下,采取语音提示、暂停派单等方式预防安全生产事故。

对于外卖骑手等新就业形态劳动者来说,最怕收到消费者的恶意投诉、恶意差评,这会直接影响到他们的接单和收入。对此,《规定》要求,平台企业、平台用工合作企业应当建立健全新就业形态劳动者申诉机制,畅通线上和线下沟通渠道,及时对新就业形态劳动者申诉进行协商处理。平台企业、平台用工合作企业应当建立健全客户投诉机制,及时对客户投诉进行调查核实,甄别恶意投诉,客观公正处理。

制图/李晓军

□ 本报记者 阮占江 帅标 □ 本报通讯员 曹玉玲

人大代表进网格 民生实事马上办 韶山创新机制打通服务群众“最后一公里”

在湖南省韶山市韶山乡韶韶村的村民议事厅里,韶山市人大代表邹文杰耐心倾听村民对水费调整的疑虑。经过连续三天的走访调解,村民不仅促成了村务公开,更让村民们理解、接受了合理调价方案——这是韶山市人大代表下沉网格履职的一个生动缩影。

今年以来,韶山市创新推行人大代表融入基层网格工作机制,414名市、乡两级代表化身“五大员”(监督员、宣传员、信息员、调解员、服务员),活跃在基层网格中,通过构建“1234”工作机制(即聚焦“一融入”主题,以两级代表为主体,构建三级履职网格,强化四方联动)和“1+4+N”站点矩阵(以韶山市人大代表联络站为总站,4个乡镇站点辐射全域,N个片区站点向基层网格延伸),代表们累计推动解决民生问题60余件,调处矛盾纠纷87起,用“脚底板工作法”打通了服务群众的“最后一公里”。

创新“1234”工作机制

韶山市人大常委会把代表融入基层网格工作纳入全市人大总体工作布局来重抓重推,由常委会党组牵头抓总,系统谋划、紧密部署,出台了《韶山市人大常委会关于开展市、乡(镇)人大代表融入基层网格联系人民群众工作方案》,建立“1234”工作机制。

具体安排是:将414名市、乡两级代表按照原选区和就近便利原则有序嵌入到4个乡镇网格、38个村社网格及218个村小组(小区)网格,由主任会议组成人员担任乡镇网格长,形成每名代表定格负责的全覆盖履职网络。

通过推行“人大代表+”履职模式,引导代表在反映社情民意、解决群众急难愁盼问题,调处化解矛盾纠纷等基层治理工作上聚智聚力。

韶山市人大常委会代表工作委员会还联合市委社会工作部、市委政法委开展工作指导,协调政府、法检相关职能部门及时回应,有效解决代表提出的意见建议和群众反映的问题,构建起党委、人大、政府、法检四方协同联动模式,广泛凝聚工作合力,确保代表融入基层网格工作能科学有序开展。

建强“1+4+N”站点矩阵

代表联络站是人大代表参与基层治理的重要载体。

韶山市人大常委会持续深化人大代表联络站建设,推动代表履职阵地向村

组、社区、产业园区等基层一线延伸,在实现一乡镇一站点全覆盖的基础上,建立起一批片区人大代表联络站,构建了“1+4+N”代表履职阵地矩阵。

过去,韶山乡韶阳村、黄田村、湘韶村地理位置偏远,该区域的代表只能进驻相距较远的韶山乡人大代表联络站,这样操作很不方便。

为方便代表、群众双向联系,韶山市人大常委会指导韶山乡人大建立韶阳片区人大代表联络站,由联系该片区网格的人大代表驻站,直接联系服务该片区1.3万名选民,并且由韶山乡人大代表联络站在开展日常工作指导和代表履职活动中提供具体工作指导,打通了代表联系群众的“最后一公里”。

为了提升站点“建管用”质效,韶山市人大常委会创新“站内+站外”“线上+线下”代表履职形式,常态化开展国家机关工作人员联动人大代表进站接待群众活动,让群众反映问题实现“当面提、当面议、当面答”。

今年以来,韶山市各站点累计接待群众140余人次,推动解决河道淤堵、停车不便等群众反映问题60余个。

推行“五+”履职模式

代表融入基层网格后,应该做什么、怎么做?

韶山市人大常委会是这样引导代表明晰履职方向和目标的:首先,推进“五+”履职模式,引导代表当好网格“工作监督员”“法治宣传员”“民情信息员”“纠纷调解员”“群众服务员”;其次,开展“五个一”行动,就是提出一条好建议,参加一次调研视察,参与化解一件矛盾纠纷,帮扶一户困难家庭,推动办理一件民生实事。

制度是行动的指南针。为保障代表“能干事、干成事”,韶山市人大常委会出台开展“民生微实事”工作(试行)办法,规定代表可在广泛收集社情民意的基础上,提出和申报“民生微实事”项目,实施的项目由市级财政给予专项资金支持。

韶山市人大代表周晓园,是清溪镇火车站社区的一名网格员。在前期走访接待群众期间,他了解到大家对老旧小区提质改造的需求十分强烈,于是提出持续推进老旧小区提质改造的建议,最终推动10余个小区完成充电桩、健身器材等硬件设施的安装,受到居民们的好评。

好的机制和务实的举措带来了明显的成效。自代表融入基层网格工作开展以来,韶山市、乡两级代表提出建议52条,参与调处化解矛盾纠纷87起,结对帮扶困难家庭236户,推动为群众办实事70余件。代表们以实际行动书写为民答卷,为基层治理不断注入新活力。

见证全过程人民民主·探索

□ 吴海平

近年来,浙江台州人大始终坚持全过程人民民主理念,紧扣“最广泛、最真实、最管用”,全力深化全过程人民民主大基层实践,推动制度优势更好转化为治理效能,努力把人民当家作主落实到人大工作全过程各方面,为奋力谱写中国式现代化和共同富裕示范先行台州新篇章贡献人大智慧和力量。

“最广泛”关键在于真实表达真参与。首先,让群众参与的平台更优。注重全域统筹、标准化建设、常态化运行,打造人员常在、大门常开、活动常态、内容常新的参与平台。比如,我们全面推进“下楼出院”,将132个代表联络站、148家基层立法联系点全部设在群众的家门口,力求让群众有话就近说、有话随时说、有话敞开了说。

其次,让群众参与的领域更广。注重业务下沉和机制重塑同步推进,让群众广泛参与

台州深化全过程人民民主人大基层实践

到立法、监督、决策等各方面。比如,我们首创开发“立法民意通”,打造群众参与立法的直通车。2021年以来,群众累计参与156.43万人次,提交意见建议352万条。

再次,让群众参与的方式更多。注重简便易行,让群众多元化、多场景、多层次地参与民主实践。比如,天台县探索建立乡镇政府重大决策前置代表咨议机制,拓展了人大监督的内容和形式;黄岩区创新打造“政府重大投资项目e监督”,代表和群众在线就能对政府重大投资项目开展民主监督。

“最真实”关键在于真为民用真心。首先,民意要真能知。完善运行时段更长、覆盖场景更多、工作响应更快的民情民意收集机制,让“群众说话有人听”进一步成为常态。2023年以来,我们统筹线上线下、站内站外各类渠道,收集意见建议7.6万条,真正知晓了群众在想什么、愁什么、盼什么。

其次,民呼要真能应。从群众零散的期待声、琐碎事、牢骚话中,找出高频词,找准真问题、找到真办法,让“群众说事有人管”进一步成为常态。比如,在全省首创“代表有约”,聚焦群众反映集中的事项,有针对性地发函约谈国家机关工作人员进代表联络站协商议

事,解决问题、接受监督。

再次,民意要真能聚。注重精准聚民意、高效聚民意,使工作更贴近百姓的心、更合群众的意。比如,仙居县在听取民意的基础上,列出预算审查建议清单,由代表在人大会议上对医保基金支出、教育发展专项预算等项目的细化指标进行勾连,将勾连结果直接作为完善编制方案的依据,使代表和群众更有效地参与财政预算工作。

“最管用”关键在于真有效真有感。首先,有管用的工作体系。针对基层人大工作存在的碎片化、随意化、形式化等问题,不断探索系统化的解决方案。比如,我们全面推进基层人大“三化五制”建设,围绕履职体系化、规范化、清单化的目标,聚焦会议制度、履职制度、代表工作制度、代表联络站制度和自身建设制度,系统梳理编印工作指导清单、职责清单和制度清单,为基层提供清晰的履职指引。

其次,有管用的数字手段。充分发挥数智应用的实效,让代表群众对各方面工作更加可感、可知、可督。比如,深化“行政诉讼人大e监督”,推动解决群众关注的“复议诉讼案件比”较高问题,“复议后起诉率”从

2021年的15.94%下降到2024年的10.76%。

再次,有管用的评价机制。将民情办理、政府工作和代表履职交给群众来评,以评促办、以评促干、以评促优。比如,我们持续完善政府工作部门履职人大e督评,将国家机关工作成效的部分评价权交到代表和群众手里,既有刚性,又能服人、更见长效。

同时,我们也清晰地认识到,全过程人民民主人大基层实践的平台搭起来了,但功能发挥还不够充分;民意收集起来了,但转化还缺乏深度;各方动起来了,但参与热情还需要激发。

下一步,我们将力求让群众更有效地来表达,推动站点共建共享,加强部门数据贯通,深挖民情民意价值,确保代表和群众话有回音、事有着落;力求让群众更有效地来参与,完善“民意通”“e监督”,深化民主恳谈、代表有约,拓宽代表和群众参与立法、监督、决策的快速通道;力求让群众更有效地来评价,完善政府工作部门履职人大e督评,让群众对“一府两院”履职情况了解更全面,评价更客观、推动更有力。

(作者系浙江省台州市人大常委会党组书记、主任,本报记者王春整理)

以“硬监督”优化提升营商环境“软实力”

访嘉兴市人大代表刘周

代表访谈

□ 本报记者 蒲晓磊

良好的营商环境是企业茁壮成长的肥沃土壤,法治是维护这片土壤健康的坚实护盾。

“嘉兴市人大常委会聚焦行政执法和司法监督,切实履行监督职能,强化涉企法治增值服务,努力为企业发展保驾护航,促进法治化营商环境优化提升。”浙江省嘉兴市人大常委会、嘉兴市人大常委会、嘉兴市人大常委会司法委副主任委员刘周说。

聚焦行政执法监督

涉企行政执法关系企业和群众切身利益,直接影响营商环境建设。

刘周说,为进一步推进政府依法行政,打造法治化营商环境,嘉兴市人大常委会加大对涉企行政执法的监督力度,在连续三年听取审议全市法治政府建设工作情况报告,提出意见建议的基础上,针对企业反映的行政执法不规范、不严格等问题,在充分调研论证的基础上,专门制定了《嘉兴市综合督查一次若干规定》(以下简称《若干规定》),以地方立法的形式给涉企行政执法定规矩、划边界,规范行政权力运行。

嘉兴市政府部门认真贯彻落实《若干规定》,聚焦企业急难愁盼问题,加强顶层设计,组织

层次营造安商惠企、公正高效的法治化营商环境,自觉践行“法优营商”使命担当,保障了企业专心创业、放心投资、安心经营。

助力执行机制改革

营商环境没有最好,只有更好,优化营商环境没有完成时,只有进行时。法治是推进高质量发展与优化营商环境的重要手段,也是最根本和最稳定的保障。

刘周说,针对全市法院执行“一件事”改革中有企业反映信用修复不及时等问题,嘉兴市人大常委会督促法院树立善意文明执行理念,加大部门间数据资源共享力度,完善执行协作网络。

嘉兴市中级人民法院认真落实善意文明执行理念,畅通联络渠道,精准对接服务企业司法需求,对企业原材料、生产设备等动产尽量采取“活查封”方式,对确因资金链暂时断裂,但仍有发展潜力的困难企业,主动服务助企纾困,通过全流程数字监管规范“放水养鱼”方式,促成执行和解。集中资源办理涉企执行案件,助推具有营运价值企业“涅槃”,对外联合职能部门丰富企业破产中的资产处置、企业注销、税收减免等措施,对内依托双向联席机制强化执破衔接,通过分批分类进行破产重整、破产和解,助力企业走出债务困境。畅通惩戒“出口”,健全信用修复机制,着力解决“失信易上难下”等问题,已帮助600多家企业恢复信用,保障了企业的合法权益,夯实了企业健康发展的根基。

落实“安商驿站”保障

哪里的营商环境好,人才就往哪里走,资金就往哪里流,项目就在哪里建。以法治手段推动营商环境优化,对稳定市场预期,提振发展信心具有重要意义。

嘉兴市人大常委会在探索践行“基层单元+共享法庭”全覆盖,更好地为营商环境优化提供坚强法治保障的基础上,立足司法需求较为突出的行业或涉企纠纷高发多发领域,有序组织人大代表、法官、企业经营管理者及相关部门负责人走进代表联络站共享法庭,开展“安商驿站”活动。

2024年,嘉兴市人大常委会与嘉兴市中级人民法院联手,在人大代表联络站共享法庭开展了涉外贸易法律风险提示、买卖合同纠纷风险防范、企业内部治理、厂房租赁合同风险防范等4场专题活动。每次活动现场,均配置一场庭审、一次解读、一组案例、一场研讨。人大代表、相关企业负责人等通过共享法庭观看庭审,专业审判团队重点解读相关法律法规条款,相关企业负责人就生产经营中遇到的法律问题现场提问,专业法官有针对性予以答疑,各方与会人员深入分析涉企纠纷高发多发成因,共商治理举措。

“安商驿站”活动的开展,丰富和拓展了人大代表履职监督形式,撬动了法治资源加速向基层单元积聚,推进了基层社会治理,促进了法治化营商环境建设,深受企业经营者的好评。”刘周说。