

投诉背后有委屈,服务分被扣难升级,差错责任分配待完善 不合理差评的“紧箍”如何松一松

扣分、罚款、降低排名……往往一个差评,劳动者的努力就会付之东流。夹在平台与顾客之间的小哥儿们,需要更完善的评价机制。对此,人社部要求平台企业要建立新就业形态劳动者申诉机制。专家建议,平台、商家和从业者之间合理分担差评责任。

“因为下雨超时几分钟,这单被打低了星,我要申诉一下看能不能通过。”4月10日,记者在北京朝阳区高碑店见到外卖骑手李大亮时,他刚刚结束上午的订单配送工作。看着骑手端APP上的记录,他有些发愁:“半个月里,已经有好几单被给了两三星评价。差评会扣分,星级降低了还会影响我每单的奖励。”

面临不可控因素

“我给快递员打了今年的首个差评,显示派送3天了,电话一直打不通,联系客服投诉也没用。”近日,家住河北的唐女士网购了新衣服却迟迟不派送。“知道快递员的工作不容易,我也是在问题无法解决或服务态度恶劣时,才会选择投诉维权。”唐女士说。

“被投诉到公司,一单罚款50元。如果一个月被投诉的次数过多,就白干了。”在北京市海淀区北太平庄片区负责配送的快递员小魏告诉记者:“遇到投诉尽量自己想办法解决,丢件也有自己赔付的情况。”

平台通过赋予消费者评价权利,让新就业形态劳动者服务质量有了重要参考。然而,部分

被投诉、差评情况的背后,劳动者也可能面临着一些不可控制的因素。

“送外卖被投诉,比较常见的原因是超时、丢餐、破损或骑手提前点送达。”李大亮告诉记者,“但导致差评的因素并非全部来自骑手”。

李大亮举例,平台给商家设置了出单时间,为了及时出单,有些商家会购买虚假的出单系统。“特别是商家爆单情况下虚假出单,顾客那端明明显示已经



出餐,却要等很久,看着骑手迟迟不送达,肯定会质疑。”

除此,平台派单不当引起的货品损毁,也让李大亮等骑手觉得委屈。“之前为某商超平台跑单时,最多给我一次性派单送15箱西瓜。骑手的电动车怎么能装下那么多箱?还有成箱的玻璃瓶装水、饮料,遇到老旧小区要爬楼梯,常常一不留神就磕碰了。”李大亮向记者讲述:“磕碰后被投诉,平台扣我们的钱赔偿,有一单我交了将近90元给

超市管理组,当月工资还会因此降低。”

扣钱变扣分更严格

差评和投诉直接关系到劳动者的薪资。比起直接扣钱、罚款,近年来,一些平台设置了服务分机制,将对新就业形态劳动者的扣款改为扣分,根据当月累积积分来评定劳动者的服务质量,进而确定对应的薪资激励。

北京东城区一名平台站点

负责人肖佳向记者介绍,平台为骑手设置了基础分100分,在配送过程中,骑手如服务达标可获得正向加分,参加安全培训、有模范事迹同样可以获得加分,反之如果出现超时、差评、提前点送达等行为则会被扣分。

肖佳举例,骑手收到一个好评价加0.5分,超时在8分钟—15分钟内扣2分,超时15分钟以上扣8分;第一个差评扣5分,第二个差评扣20分;提前点送达扣40分。如果扣分多了,月末在站

点内的评级就会低。“单个站点内的所有骑手将按月为单位进行排名。排名则决定了骑手的星级,星级越高,单均奖励越高。”

“在服务分的评价机制下,骑手和站点全靠数据吃饭,骑手对每一单都必须重视。”肖佳说,以往一单差评扣几十元,骑手通过多跑单就能把扣款挣回来,但现在的服务分一旦扣分很难升级,一直累计在当月结果中。

快递、网约车行业的劳动者面临着相似的考核机制。某平台快递员曹江告诉记者:“我们基础分150分,扣分多了会影响计提系数。在基础薪资基础上,不犯错的常规情况一般计提系数能拿到1.05,但要是扣分多了,可能会降到0.9,甚至留下‘案底’,影响后续职业发展。”

“对我们来说,扣分制比每单直接扣钱的管理还要严格。”曹江算了一笔账:如果当月平均薪资是1万元,那么1.05与0.9的系数差距能有1500元。

网约车的评分更是直接体现在每一次派单过程中。在北京跑网约车的崔师傅表示:“司机被投诉的情况多,平台可能会停止派单。消费者也能看到每个司机的评分,有人看见评分低于4分,还会直接取消叫车。”

应合理分担多方责任

面对不合理差评、投诉,不少平台设置了申诉机制,新就业形态劳动者可以向平台提出申诉。

肖佳表示,在服务分机制改

革后,遇到特殊情况骑手也能进行申诉,同时设置了容错量。“我们站点每月送单量在10万—12万单,每月差评也就三五单。”不过,差错由骑手和站点共同承担。“骑手犯的失误都汇总到站点,会在站长的绩效考核中有所体现。”

“很多时候,消费者直接面对的是平台从业者,因此会对商品或平台管理的不满转化为对从业者的差评。”中国劳动关系学院法学院学术委员会主任沈建峰对记者表示。

上海政法学院教授王倩在2023年底公开发表的文章中同样认为,差评的删除、更正或补充涉及网约工、消费者和平台三方的利益,相应的制度安排必须妥善处理三方的利益冲突。

不久前,人力资源和社会保障部印发了事关新就业形态劳动者权益保护的3份新文件。其中《新就业形态劳动者权益维护服务指南》提出,平台企业要建立健全与新就业形态劳动者的常态化沟通机制和新就业形态劳动者申诉机制。

对此,沈建峰表示,对于申诉机制,目前已经有了制度依据,但是相关指南作为鼓励依据,可能需要进一步通过法律制度完善,让它更有刚性和指导意义。

沈建峰建议,面对差评、投诉,应区分其具体内容,并在平台、商家和从业者之间合理分担责任。差评处理机制也需要进一步完善,应先核实再依据事实进行处置。同时,劳动者的申诉机制也应进一步细化标准。

据《工人日报》

降糖药成“减肥神药”,无需处方也能买?

停止注射后体重会反弹 部分人群“副作用”严重

降糖药成为“减肥神药”,有人使用该药后瘦了10公斤,停用后体重又出现反弹。肥胖与代谢病专业人士表示,盲目使用“减肥神药”有风险,会引起不良反应。

进入春天后,许多人的减肥之心蠢蠢欲动,并希望找到快速减肥的办法。最近,一款所谓“减肥神药”在社交平台走红,而这款药原本是适用于2型糖尿病患者的血糖控制,并非用来减肥。

记者了解到,除了“减肥神药”,减脂代餐、排油丸、防弹生酮饮料等减肥产品五花八门,一些商家甚至称能“快速掉秤”“轻松享瘦”“一粒瘦全身”。

控制糖尿病的药用能用来减肥吗?减脂代餐是否有效?如何科学健康减肥?记者对此进行了采访。

“减肥神药”停止注射后体重反弹

2022年10月,国外一位知名人士发文称,通过定期禁食和使用司美格鲁肽,一个月内减重9公斤,让这款药迅速火出圈,甚至被认为是“减肥神药”,大量减肥人士趋之若鹜。

甘肃的夏雨(化名)是2型糖尿病患者,体重70公斤。2023年,因糖尿病去医院问诊时,她

从医生处得知,司美格鲁肽注射液可以帮助控制血糖、减重。考虑到自己属于肥胖引起的糖尿病,夏雨为了减肥,开始尝试注射司美格鲁肽。

1支注射液480元,每周打1次,1支可以打1个月……就这样,夏雨坚持注射了半年,体重从70公斤减至60公斤。“打针不疼,就是有点贵。”瘦了10公斤后,夏雨便停止了注射。然而,让她没想到的是,停止注射后,体重又反弹到70公斤。

和夏雨注射司美格鲁肽后出现低血糖的情况相比,体重57公斤的毕静(化名)在打完该针后的“副作用”似乎严重得多。“反胃、恶心、食欲下降,没有精神、烦躁,浑身酸软,脑力和记忆力变差……”打了两针,体重只掉了1公斤的毕静觉得,这些反应严重影响了正常生活,她不敢再继续注射。

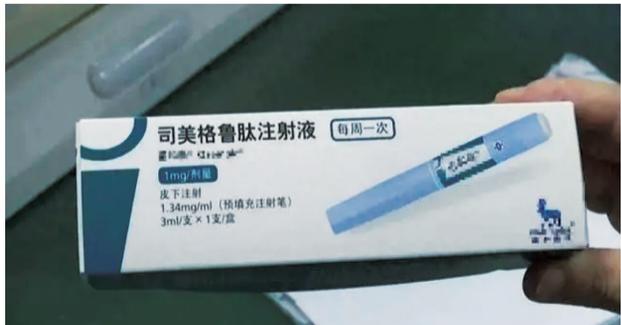
最近,夏雨去医院检查身体时,她的这一想法得到了医生的印证。“我问医生有没有能减肥的药,医生也介绍了司美格鲁肽,同时说这个药很贵,不能停,会反弹。”

无诊断证明和处方单也能购药

“目前,通过我国药监部门

批准上市的司美格鲁肽,有着严格的适应症,适用于2型糖尿病患者,并非用来减肥。”中国医学科学院整形外科医院肥胖与代谢病中心主任蔺宏伟告诉记者。

蔺宏伟介绍,司美格鲁肽能增加胰岛素的敏感性,刺激胰岛素的分泌,促进脂肪分解,从而降低血糖。同时,可以通过作用



于下丘脑食欲中枢,增加饱腹感,延缓胃排空,减少食欲和食物摄入量。“这也是司美格鲁肽被误认为是‘减肥神药’的原因,但实际上,它是一个降糖药。”

蔺宏伟表示,作为处方药,在使用司美格鲁肽前,医生会对患者进行详细的评估和检查。比如,查血脂生化,看患者有无高脂血症;查甲状腺,看有无甲状腺功能亢进和四级甲状腺结节;

做腹部CT,看有无胰腺炎等。

“盲目使用司美格鲁肽,甚至自行增加剂量,都是有风险的,会引起不良反应。”蔺宏伟介绍,该药常见的副作用包括恶心、呕吐和腹泻。

采访中,一些人透露,自己是通过线下药店或互联网药店购得司美格鲁肽。记者在某电商平台搜索发现,多家药店在售司

美格鲁肽。一家销量“2万+”店铺的客服人员表示,购买该药需要处方。而当记者尝试购买时发现,只需点击“开方购买”,系统便会弹出用药人信息确认及确诊“2型糖尿病”的选项,选中提交后,无需提供任何诊断证明或处方单,即可下单购药。

减肥道路不存在捷径

在长期从事减重外科的蔺宏伟看来,减肥是一件持之以恒的事情,不存在捷径,最有效的办法是管住嘴、迈开腿。

以代餐举例,蔺宏伟介绍说,一些零卡的代餐饼干里没有蛋白质,没有脂肪,也没有糖,只是人体不能吸收的纤维组织,加上一些香精、色素和膨松剂,选用这些代餐产品,可能会有减肥效果,但由于缺乏必要的营养蛋白和维生素,会带来严重的营养不良,甚至可能因缺乏维生素产生疾病。

还有不良商家将一些国家明令禁止的药物成分,混合在所谓的减肥保健食品中,这些成分会对人们的神经系统、肾功能和肝功能产生损害。

“所有的减肥手段都要遵守能量守恒定律,只有吃得少、能量消耗得多,才会瘦下来,但过程是艰辛的,需要毅力和耐力。”蔺宏伟说。 据《工人日报》