

汕尾创新网络餐饮平台新业态常态化协同监督 从“指尖”到“心间”筑牢外卖骑手的权益屏障

■全媒体见习记者杨璇 通讯员陈利萍 李驿宿

服务高质量 粤工创新篇 30

作为新业态群体的重要组成部分,外卖员早已成为推动城市运转的重要齿轮。如何规范网络餐饮等即时配送平台建设,促进行业健康可持续发展,切实保障广大外卖配送员的合法权益?近年来,广东各地展开了诸多积极有益的探索。

自2023年12月以来,汕尾市总工会联合市场监督管理局、人力资源和社会保障局等部门,针对入驻该市的美团、饿了么等即时配送平台企业及其7家代理商,覆盖4000余名外卖员,探索建立起一套常态化监管工作机制。截至目前,多部门已联合开展风险排查70余次,及时发现隐患苗头,提前介入处理,督促企业整改并实行跟踪督导,落实闭环处置,有效维护了外卖员的合法权益。日前,该项创新实践入选2024年全省工会工作创新案例。



■汕尾市市场监管局、市人社局、市总工会联合到外卖平台公司开展日常巡查和风险排查。 单位供图

多方联动,形成长效监管机制

今年5月下旬,某即时配送平台一项新业务订单量骤增。由于该业务在陆丰市甲子镇运力不足,部分订单被分流至主站外卖员。因该业务订单佣金相对较低,引发个别主站外卖员不满。事发当天,公司管理层第一时间安抚外卖员情绪,并通过临时提高配送服务费,成功吸引更多专送外卖员加入,保障了后续业务的正常运转。

汕尾市总工会通过企业劳动关系信息员掌握该情况后,立即要求甲子镇工会主席协助处理,并联合市场监管部门共同介入,一方面,深入倾听外卖员的担忧和诉求,引导他们加强沟通,通过合法途径合理表达意见;另一方面,引导企业主动化解内部纠纷。此后,多部门重点调研了该项新业务在汕尾其他区域的开展情况,发现外卖员普遍对其期待不高,业务暂未进一步扩展。

多管齐下,提升外卖员的幸福感

自常态化监管协同机制运行以来,汕尾市总工会强化建会入会、工会规范化建设,目前,汕尾市已有4000余名外卖员加入工会组织,入会率超过90%。作为“娘家人”,工会不仅在每家企业发展劳动关系信息员,依托他们及时收集从业人员需求、传达相关政策,还将即时配送平台企业纳入工会律师团律师服务范围,为集体协商和纠纷调解提供专业法律支持。此外,工会还深入开展送思想文化、送互助保障、送关爱帮扶、送慰问礼包“四送”活动,以及新业态劳动者温暖行动、“入户连心”关爱困难职工等品牌活动。

城区美团外卖员邱某订因身体不适就医,医生建议手术治疗,但因家庭经济困难一直未能进行。汕尾市总工会了解情况后,迅速给予援助。“今年春节前,我收到了市总工会发放的近1万元困难职工帮扶金。春节后,我到深汕中心医院接受治疗,‘工会二次医保’又报销了3000多元,基本覆盖了住院和手术费用,帮我渡过了难关。”他感激地说道。

“监管工作由市场监管局牵头,三个部门明确运行机制、工作要求及排查重点,联合开展月巡查督导、季度分析会商、年度研判部署等一系列工作。”汕尾市总工会相关负责人介绍,各部门日常联络紧密,信息及时互通。

每月巡查中,工作人员会依照风险排查记录表中的22项内容对企业进行检查,并在后续巡查中重点复核以往问题的整改情况。市总工会主要负责四方面内容:企业是否完善工会规范化建设;是否加强民主管理、畅通诉求表达渠道;在制定或修订涉及从业人员权益的制度规则和平台算法时,是否通过平等协商和集体合同制度,并充分听取工会或从业人员代表的意见和建议;是否积极响应工会或从业人员代表提出的协商诉求等。

参与常态化监管的并不限于三个部

与此同时,人社部门积极引导并监督企业与外卖员签订国家统一制定的新就业形态新型用工关系协议,从休假权利、伤害保障、商业保险、工会会员意外医疗互助保障等方面维护外卖员的劳动权益,有效预防劳动争议的发生。在这一新型用工协议框架下,外卖员可在多个平台灵活就业,不再受“独家绑定”限制;如对报酬计算、服务费用扣减等有异议,可提出申诉,企业须及时回应;协议还明确保障每周最少休息1天,切实维护劳动者的休息休假权利。

各平台企业积极响应多部门监管要求,广泛听取工会及从业人员的合理建议,不断完善订单分配机制,优化配送路线,努力降低劳动强度,并将安全因素纳入系统设计。据悉,为保障外卖员身体健康权,促进劳逸结合,平台现已严格控制接单、送单的在线时长,对于连续送单超过4小时的外卖员,系统会发出疲劳提示,并自动停止派单20分钟。

“遇到暴雨等恶劣天气配送时,平台

门,汕尾还进一步建立“3+N”联动工作机制,联合公安网警、宣传网信等单位,每季度、每年或根据舆情监测情况召开分析研判会议,围绕新业态劳动者权益保障交流信息,评估风险,研究解决存在的困难和问题,并部署下一阶段工作。今年以来,依托该机制,汕尾已成功从源头化解5起网络餐饮即时配送平台相关的舆情事件,有效防控了劳资纠纷等风险。

除了日常监管外,多部门组成的工作专班还在节日及重点时段强化监管。今年“五一”劳动节前夕,上述部门联合文旅、商务部门,组织旅游、餐饮、民宿等行业协会及京东秒送、美团外卖、饿了么等平台,召开“五一”旅游市场监管动员部署会,对相关企业和平台开展提醒告诫、行政约谈和指导,要求各经营主体依法诚信经营,共同维护本地旅游市场秩序。

会提供额外激励,并自动延长送单时间,这样送餐就不用那么赶了。”美团外卖员冯宇峰笑着告诉记者。

在位于汕尾市盛通网络科技有限公司(城区美团)的工会爱心驿站,记者注意到,这里不仅配备了应急药物、充电桩、防暑用品等常规物资,还设置了公告栏,张贴有工会服务职工热线、劳动权益政策咨询热线、骑手沟通反馈通道等信息。

“外卖骑手可以通过多种渠道反馈意见或建议,除了公告栏上列出的方式,还可以在每日晨会上向队长提出,或者来驿站休息时直接向我反馈。”该公司劳动关系信息员章云龙介绍,夜班外卖员的权益正是通过合理建议得到了优化——由于夜间顾客通常不便评价,导致夜班人员好评率偏低、收入受影响,平台在了解这一实际情况,适当提升了夜班外卖员的绩效评分。

公告栏上还张贴着外卖员见义勇为行为的表彰通报。章云龙告诉记者,公司对这类行为给予现金奖励,树立榜样,积极为营造温暖和谐的社会氛围贡献力量。

多点发力,进一步规范新业态用工

实际上,汕尾市除了持续对网络餐饮等即时配送平台开展常态化监管之外,还在逐步拓宽这项工作的覆盖范围,加快推进对快递平台、网约车平台等新业态的规范化建设。

“不同新业态的监管牵头单位有所不同,比如网约车平台由交通部门牵头,快递平台由邮政部门主导,市总工会始终立足作为党和政府联系职工群众的桥梁纽带职能,持续发挥维护职工合法权益、协调劳动关系等作用。”市总工会相关负责人介绍,针对其他新业态的监管工作已常态化开展。该负责人向记者展示了多个部门工作人员所在的协同工作群,群内响应迅速、沟通高效,展现出良好的跨部门协作机制。

针对不同新业态的用工特点,汕尾市总工会还采取了“因工制宜”的灵活方式。例如面对网约车司机分散流动的工作特点,市总工会组织人员前往充电站、加油站等司机聚集区域,通过赠送入会礼包和工会互助保险等方式,吸引他们扫码加入工会。去年,市总工会开展了新业态劳动者入会攻坚行动,成功吸纳285名货拉拉司机、955名网约车司机、1054名快递员成为工会会员。

职工评价

汕尾市盛通网络科技有限公司(城区美团)劳动关系信息员章云龙:自从实行常态化监管以来,公司接收到外卖员的投诉明显减少,整体运营也更加平稳了。工会还为外卖员购买了医疗互助保险,为出险会员提供了补充保障,切实减轻了他们的经济负担。

美团外卖员冯宇峰:自从与公司签订新型用工协议后,我现在每周至少能休息一天。遇到家中有急事需要处理,请假也更方便了。