

困在投诉里的小哥，怎么“跳”出来？

面对不合理的投诉和差评，不少快递员、外卖骑手、网约车司机等新就业形态劳动者反映，通过平台申诉往往困难重重，很难成功。对此，专业人士建议多渠道听取劳动者意见诉求，引导平台企业和劳动者在奖惩办法等方面进行协商，畅通申诉之路。

对于在北京做外卖骑手的王景来说，最苦恼的莫过于接到投诉或差评。

“有投诉不仅会被罚钱，还意味着好评率、服务分都受到影响，这直接关系到平台给我们的派单量。”面对不合理的投诉和差评，王景会向平台申诉，但时常申诉无果。

采访中，多名平台就业人员表示，他们和王景一样，时常遇到申诉被拒甚至无处申诉等情况。如何为新就业形态劳动者搭建表达合理利益诉求的渠道，成了摆在平台用工双方面前的一道题。



网络图片

“一个投诉意味着一天白干了”

去年5月，在福州做快递员的林先生因6个差评丢了工作。原因是，该快递公司规定，只要快递员当月被投诉量超过5单，就要对其进行劝退。

这6次被投诉的原因是没有送货上门或者虚假妥投，其中有两个人分别投诉两次。林先生表示，那个他送了5000多单，因为疫情防控原因，部分小区快递员无法上楼配送。而就虚假妥投的投诉，客户曾私下联系他，说是原本给商家的投诉误点成了快递员。但即便如此，快递公司依然将他辞退。

通常，消费者通过客服电话对快递员进行投诉，投诉一次，快递员就要被罚款200元。在北京市昌平区送快递的小曹抱怨道，“一个投诉意味着一天白干了”。

杭州网约车司机郑师傅遭遇过“同款委屈”。今年2月的一天，他在杭州东站接单后，乘客迟迟未到，产生了5元的停车费。订单结束后，他在添加费用时，误将5元停车费填成了5元高速费，后遭到用户投诉“多收附加费”，他被扣除流水5元、罚款20元、扣除服务分2分。

尽管提交了接单记录和5元停车费的付款凭证，但最终郑师傅还是没能申诉成功。自己并没有多收用户一分钱，只是不小心填错了信息，平台如此处罚，郑师傅有些寒心。

记者走访发现，不少新就业形态劳动者经历过恶意投诉。此前，有机构发布的《中国青年发展报告NO.4——悬停城乡间的蜂鸟》指出，恶意投诉成快递小哥工作痛点之一，有42.43%的快递小哥认为工作的难点是“用户不理解，投诉压力大”，这在所有工作难点中排名第一。

“一般申诉10单，有9单都通过不了”

记者在互联网投诉平台搜索发现，不少新就业形态劳动者反映，通过平台申诉不合理的投诉和处罚往往困难重重，很难成功。

“一般申诉10单，有9单都通过不了。尤其是因为超时被投诉，除了平台提示的特殊天气原因外，只要被投诉，骑手就要被处罚。”在北京一家购物中心门口等待取餐的骑手王力诉苦道，很多时候，超时是商家出餐慢、派单不合理、等待顾客取餐时间过长等多种因素造成的，但平台并不接受这些申诉理由。

多位受访者透露，平台一般只提供一次申诉机会，申诉失败就面临罚款、扣分。

在北京市昌平区送快递的周师傅告诉记者，他所在的快递公司规定，只要有客户投诉就要被罚款，一次罚200元，且无法申诉。一次，有客户投诉周师傅送件前没有电话告知，且自己没有收到快件。但周师傅手机上有通话记录和录音，后来客户承认是自己搞错了。即便如此，由于没有申诉渠道，周师傅还是被罚了钱。

另一方面，证据不足和难以留存也是申

诉难通过的原因。今年2月，河南货运司机智先生没想到，订单完成半个月后遭到了客户投诉，他因违规收费被扣行为分20分。

这是1月底接的一单，当时按平台计费规则，智先生收取了超时费16.5元，他就此也和客户沟通解释过。智先生把当时的情况报备后，等待申诉结果。然而，其间智先生因升级App，当时和客户的聊天记录未保存，最后申诉失败。

有平台客服人员告诉记者，他们也理解劳动者的遭遇，但时常因劳动者没有及时保存证据，或证据不全，导致无法通过申诉。

服务分（或行为分）是平台对劳动者管理的一种手段，分数高的人员享受优先派单的待遇。业内人士透露，这也是大的平台公司留住劳动者的手段。因为一旦被扣了分，需要拉更多单才能涨分，这会使劳动者留在该平台，增强黏性。

“我跑的这个平台，行为分最高120分，低于80分就很难抢到单子，还会影响提现。”申诉失败后，智先生有些委屈，被扣的这20分，需要跑200单才能把分涨回来。

引导双方就奖惩办法进行协商

2021年，全国总工会等八部门发布《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》，明确提出指导企业建立健全劳动者申诉机制，保障劳动者的申诉得到及时回应和客观公正处理。

在北京市福茂律师事务所律师张志友看来，要解决快递员困在投诉里的难题，快递企业要规范对快递员的管理方式，明确加盟企业和网开办企业要依法承担维护快递员合法权益的对等责任，遏制“以罚代管”“以包代管”等行为。外卖平台要完善算法指标，调整骑手服务评价规则，对超时等情况的处理，要从扣款变为更加柔和的加减服务分机制，给骑手预留反映通道。

“解决申诉难题，需要通过民主管理形式听取劳动者意见诉求，畅通集体协商通道，引导平台企业和劳动者在奖惩办法等方

面进行协商，维护劳动者的劳动经济权益。”张志友建议，网约平台还可以引入大众评审对消费者投诉进行调查和裁决。

中国新就业形态研究中心主任、首都经济贸易大学劳动经济学院副教授张成刚表示，平台制定的投诉评价机制有利于维护消费者合法权益，也可以加强对平台劳动者的监督，督促提升服务水平。但问题是，消费者权益需要维护，劳动者的权益也不容忽视。

“平台不能以牺牲劳动者的利益来平息消费者的怨气，换取平台的收益。”张成刚建议道，要进一步完善申诉机制，既要确保消费者的权益不受损失，也要为新就业形态劳动者建立畅通的申诉渠道和公平的裁决机制，保障其申诉的权利。同时，对于那些多次恶意差评的用户，设立黑名单制度。（部分受访者为化名）（据《工人日报》）