

为“城市骑士”织密保障网

陈端

日前，淘宝闪购和饿了么陆续发布一系列与外卖配送员相关的举措：先是宣布全体骑手升级为“城市骑士”，全面升级骑手保障、激励、关怀和发展体系；紧接着，阿里和蚂蚁旗下多个品牌共同加码奖励骑手的爱心善举，支持遭遇危困的骑手家庭。从“骑手”到“骑士”，从提供保障到保障升级，既是对新就业形态劳动者职业价值坐标的重构，也是数字经济时代下社会治理创新的探索。

新就业形态劳动者，往往对应就业“蓄水池”的标签。依托互联网、大数据、人工智能等新兴技术的发展和平台经济的壮大，新业态蓬勃兴起，外卖员、网约车司机、网络主播、自媒体从业者等新就业形态劳动者群体日益庞大。根据第九次全国职工队伍状况调查结果，我国新就业形态劳动者已达8400万人。另

有数据显示，外卖骑手的数量已超过1000万人。新就业形态的壮大，无疑提供了更加多元化的从业选择，为经济发展和民生改善提供了重要支撑。实现高质量充分就业的发展目标，既要通过新就业形态创造更多适配性就业岗位，也要相应提升新就业形态的就业质量。

也要看到，新就业形态突出一个“新”字，发展日新月异，使得基于传统劳动关系设计的社会保障体系，与愈加灵活多样的用工形式不完全相适应。实践中，还存在着用工不规范、保障不健全等诸多现实问题。

补足短板，我国已有清晰的政策脉络。党的二十大报告提出，完善劳动者权益保障制度，加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障。将新就业形态劳动者纳入劳动保障基本公共服务范围、扩大新就业形态业

人员职业伤害保障试点、放宽灵活就业人员参保条件、建立全国统一社保公共服务平台等，这些都为平台企业积极履行社保责任提供了政策依据、创造了有利条件。

近年来，平台企业逐步开展社保缴纳试点，扩大职业伤害保障覆盖，并探索“职业伤害保障+商业保险”的复合模式，这是有效响应国家政策的直观注脚。例如，淘宝闪购和饿了么升级后的保障方案，将在行业内迎来养老保险、医疗保险补贴全国覆盖，补贴比例最高可达100%。除了保险补贴方案外，此次保障升级还在强化建设骑士驿站、提供经济实惠的骑手餐等保障基础上，用职业更有标准、保障更有体系、激励更到位的系统集成，全方位提升骑手群体安全感、获得感和归属感，为新就业形态劳动者提供了

更加稳定的发展预期。

这些举措，不仅反映企业对一些发展痛点的突破与创新，更反映整个社会对劳动价值的深刻认识。当政策与市场同频共振，当新就业形态劳动者拥有更好的保障、更广阔的发展空间，他们将更有动力与热情投入工作，进一步提升服务效率与服务质量，为服务消费的健康发展注入新动能。

从更长远的角度来看，在14亿人口的超大规模市场中，每一次关于劳动者权益保护的升级都会引发链式反应。为新就业形态劳动者织密保障网不只是简单的成本问题，而是已成为重塑行业竞争、重构消费关系、推动人的全面发展的支



“消费者热衷打卡实体店”带来的启示

童方萍

到超市“赶海”，鲜活水产品带来逛水族馆般的新鲜体验；去潮玩店“吃谷”，在追赶潮流中获得情绪价值，满足社交需求；在母婴店“淘货”，“所见即所得”的同时，享受专业、细致的服务……据8月26日《人民日报》报道，凭借产品升级、服务优化、场景创新，消费者到店消费热度不减。逛实体店成为很多消费者，特别是年轻消费群体的选择。

近年来，受多重因素影响，实体店的日子并不好过，不难注意到，街头店铺经常“换脸”，实体店“新陈代谢”明显加快。但是，这不意味着消费者正在放弃实体店。当下，一批有特色、敢创新的实体店依然保持着吸引力，甚至让消费者排起了长队，这种现象值得关注。

一段时间以来，“情绪价值”常被人们提起。在物质丰裕的时代，这是消费决策的重要砝码。如今的消费正在超越买与卖的简单交易，演变为涵盖功能、社交、文化等多维度的价值交换。正如《2025年中国消费趋势报告》所指出的，消费者正通过“多渠道触点”的灵活组合，实现“价值最大化”的体验闭环。在此语境下，谁能满足消费者差异化、多元化的需求，谁就能在市场竞争中立足。线下“赶海”带来视觉惊喜与探索乐趣，潮玩店中与同好的交流充满愉悦，母婴店提供的指导缓解了育儿焦虑……这些店铺之所以受到欢迎，是源于实体店的“在场感”天然具备情感触达的优势，更源于其对市场动向和消费者心理的精准捕捉。

此外，面对经营压力，不少实体店积极谋求转型升级，在传统经营模式中嵌入新功能，积极培育消费新场景，与电商平台形成差异化竞争。在超市吃快餐、在书店边读书边喝咖啡、在火锅店等位时自制一杯奶茶……这种多业态混合经营的模式，让消费者的体验更加丰富，让消费生态呈现出丰富与韧性，收获了“1+1>2”的效果。

实体店的向好发展，离不开利好政策的支撑。为解决实体店生存困境，商务部等7部门办公厅去年印发《零售业创新提升工程实施方案》，从推动场景化改造、推动品质化供给、推动数字化赋能、推动多元化创新、推动供应链提升等几个维度，支持实体店发展。此外，商务部推动的“智慧商圈”建设、各地对特色街区的扶持，都为实体商业创新提供了土壤。

说到底，无论技术如何进步，业态怎样迭代，商业的本质从未改变——它始终关乎人与人的连接。能打动消费者的，永远是性价比更高的商品，以及舒适度拉满的服务。无论实体店还是网店，要想把“回头客”变成“回头客”，唯有保持敏锐、不断深耕、提升品质。

“吐槽商家”被判赔，差评自由有边界

戴先任

消费者荆某在名为“辽宁某高校万能墙(表白墙)”的微信发帖吐槽大连一家烤肉店菜品质量差，吃一次便引发急性肠胃炎。烤肉店老板将荆某起诉到大连市旅顺口区人民法院。8月4日，法院判决荆某侵权并赔偿烤肉店经济损失5000元。

烤肉店一方认为，荆某提供的诊断书是在烤肉店吃饭三天之后，不能证明是在烤肉店内吃坏的肚子。如果荆某认为自己是该烤肉店消费后发生呕吐、腹泻，完全可以向烤肉店反映或到市场监管部门投诉，而不应当在学校表白墙上发表不实言论，影响了烤肉店的信誉，导致烤肉店经营惨淡。

法院支持了烤肉店的诉求，原因就在于荆某发布的内容失实，对烤肉店的声誉造成了实际影响。而荆某在烤肉店吃饭三天之后引发急性肠胃炎，难以证明是在烤肉店内吃坏了肚子。荆某的维权方式显然不妥。

这起案件给所有消费者都上了一课。“差评自由”有边界，不能逾界，行使监督权、批评权时，要掌握好分寸，避免恶意差评让自己有理变没理，影响了正常维权。

在网络平台上，类似消费者“过度维权”的现象并不鲜见。一些消费者法律意识淡薄，维权时言辞过激，损害了商家的名誉等相关权益，还可能对消费者造成误导，有的还涉嫌敲诈勒索，或扰乱市场交易的正常秩序。

《最高人民法院关于审理名誉权案件若干问题的解释》：“消费者对生产者、经营者、销售者的产品质量或者服务质量进行批评、评论，不应当认定为侵害他人名誉权，但借机诽谤、诋毁，损害其名誉的，应当认定为侵害名誉权。”对消费者来说，进行消费评价，也不能“想怎么评价就怎么评价”，而是应进行客观评价，避免评价涉嫌侮辱或诽谤，或通过恶意差评获利。

消费者要正确维权、依法维权，维权也要行之有方。比如荆某如果觉得烤肉店菜品质量差，可以通过市场监管部门或拨打“12315”热线等正当渠道投诉，还要掌握相关证据，这样的维权才会更加高效、有力。在社交平台上“吐槽”，也要如实描述，不要发表过激或失实言论，如此才能避免自己陷入维权不成变侵权的困境。

网络平台对于各种消费者维权帖子、维权视频等也要加强管理，既要畅通网友的维权渠道，也要谨防“恶意差评”。对于一些虽打着维权旗号但明显存在侵犯他人合法权益的内容，则要通过提醒、删除等方式进行处理。此外，平台还要进一步完善优化服务评价体系，引导消费者如实评价、理性发声。

相关部门也要积极行动起来，重视网络维权现象，要听得进民声，善用网络维权等手段加强消费市场治理；同时也要加强监管力度，对侵犯他人权益的不法行为，不管是消费者还是商家，都要依法惩治。这样才能避免网络成为法外之地，促进消费市场成熟、有序。

“无堂食外卖”也可以更透明

吴三川

外卖大家经常点，“无堂食外卖”你点过吗？

所谓“无堂食外卖”，简单来说，就是不提供堂食，专做“外卖”。近年来，随着点外卖的人数越来越多，这类轻量化门店也随之迅速扩张。数据显示，我国外卖市场规模已突破1.5万亿，其中三成来自“无堂食外卖点单”。与此同时，背后的食品安全的担忧也一直存在。在许多人的印象里，“无堂食”几乎就是“脏乱差”的代名词。

客观来说，“无堂食”既是优势，也可能是问题。一方面，商家省下一大笔店铺租金和人工费用，菜品的价格自然可以更低，只做外卖也意味着送餐速度更快；另一方面，这类门店只有一个厨房，设备

简陋、空间狭小，容易导致食品加工不规范，又往往隐匿于市井深巷，且商户的经营地址、人员等变动较大，甚至可能滑向“幽灵外卖”，给职能部门带来许多监管难题。

人们常说，食品安全大于天。无论线上还是线下，新业态还是老模式，都容不得丝毫盲区。要是安全出了问题，即使所谓的价格优势和速度优势再大，也都不值一提了。不过，“一禁了之”既显得过于简单粗暴，也有悖于外卖市场需求旺盛的现实，在监管上多一些创新，帮助新生事物克服“成长的烦恼”，才是更可取的做法。无堂食场域，无现场监督、无追溯体系，这是“无堂食外卖”普遍存在的问题，需要一一击破、“对症下药”。

事实上，许多地方已经做出探索。今年7月初，全国首个“无堂食外卖”标准落地重庆，涵盖准入门槛、经营场所、加工制作、包装、配送等多个环节，有从业者认为，如果都按标准去做，外卖店和堂食店没什么区别，因为外卖店现在全程直播，和堂食后厨透明化其实是统一的；不久前，浙江首创的《无堂食外卖聚集区管理规范》团体标准正式实施，其一大亮点就是在空间上做文章，推出“聚集区”，实行组团式管理。这样的立规矩不仅直击行业痛点，提振了消费信心，在监管创新上也有一定的示范意义。

如何让“无堂食”被“看得见”？从实践来看，上班族接受程度更高的“外卖卫星店”，提供了

新的思路，由外卖某平台率先推出。其核心逻辑，是以品牌堂食门店辐射其他小店，后者虽然也是无堂食外卖，但胜在一套有利于“品控”的共享机制：同一供应链体系，采用统一的厨房人员考核、轮岗培训机制以及出餐标准。个中启示在于，随着平台经济迅猛发展，外卖行业进入精细化、规范化发展的新阶段，平台在强化资质审核、技术监测之外，还可以发挥更大作用，主动参与到治理工作中。

堂食可以无，规则必须有。从源头到终端，从“前台”到“后厨”，唯有多方协同共治，让更多“阳光”穿过缝隙、照亮盲区，才能避免劣币驱逐良币，更好守护“舌尖上的安全”。

严打“风口”上的投资诈骗



新华社发 朱慧卿作

利用新能源、光伏等新兴产业设计骗局；谎称与知名企业、高校合作；打着国家政策旗号炒作“高大上”的概念……近日，海口市中级人民法院公布了一宗借投资“新能源汽车充电桩”之名，实施非法吸收公众存款、集资诈骗犯罪的典型案例。该案中多种新型诈骗手段欺骗性强、波及范围广、社会危害严重。对此，相关监管部门需从项目审核、资金监管和违规打击三方面精准发力，强化项目准入与真实性审核、推行募集资金银行托管机制并跟踪资金使用，防范挪用风险；加大对虚假宣传、高回报承诺等行为的查处与曝光力度。投资者也需增强风险意识，主动核实企业及项目信息，理性分析盈利模式可行性，警惕脱离实际的高收益宣传，避免盲目跟风投资。（时锋）

青年驿站给青春按下理性暂停键

皖中客

近年来，社交平台上悄然兴起一个新空间——“青年驿站”，并在多个城市走红。青年驿站是一个融合了休闲、娱乐与社交元素的短期居住空间，为那些渴望暂时逃离都市喧嚣和工作生活压力，寻求心灵休憩与自我提升的年轻人提供了全新的生活方式体验。当年轻人住进青年驿站，他们并不是选择停下脚步，而是从日常忙碌中解脱出来，有时间去思考、去感受、去体验曾经被忽视的美好，在“避风港”和“加油站”中调整心态、积蓄能量，再“满血复活”更好地出发。

在云南西双版纳，一片被葡萄藤、桃树和麦田环绕的宁静院落里，“90后”卢柏克挂起了一块特别的招牌——青年驿站。这里吸引了不少“90后”前来体验慢生活。白天，年轻人在这里种菜、钓鱼、晒太阳，去雨林里荡秋千；夜晚，他们围坐在篝火旁聊天唱歌，数星星看月亮。在这个山清水秀的地方包吃包住，一个月只要1000多块，这就是当下爆火的青年驿站。

青年驿站的爆火绝非偶然，而是精准把握了当代年轻人的心理诉求。数据显示，在某社交媒体上，相关话题已有近900万浏览量，全国类似场所已超过2000家。值得注意的是，这些驿站大多由曾经的互联网从业者创办，他们对高压工作环境的切身体验，转化为驿站设计中的人文关怀，形成了一个独特的“压力转化器”。

从社会心理学的角度来看，青年驿站现象反映了深刻的代际价值观转变。中科院心理研究所的报告显示，日均工作超10小时的城市人群抑郁风险升高23%，这一数据直接印证了过劳对心理

健康的负面影响。与前辈们不同，追求工作与生活平衡的Z世代更懂得设置止损点。驿站里“休养后重新出发”的标语，本质上是对马拉松配速策略的生活化诠释：懂得在长跑中调整呼吸的人，往往比全程冲刺者走得更远。这种认知转变也反过来形塑了年轻一代的职场文化。

青年驿站最引人深思之处，在于它拓展了“成功”的内涵。限定45岁的年龄门槛，既承认持续奔跑的消耗性，又拒绝将疲惫浪漫化为勋章。这种新型生活哲学不是消极逃避，而是在对生命节奏的主动掌控。它反映出年轻一代对成功定义的重新思考——不再以单一的物质指标衡量人生价值，而是追求可持续的成长模式。

当然，对于大多数想要按下生活“暂停键”的年轻人来说，青年驿站只是一个暂时的休憩空间，无法永久地回避生活与发展的压力。对于社会来说，则需要有更加包容和理解的态度，给予年轻人更多支持与引导，帮助他们找到适合自己的生活方式和发展道路。就像很多青年驿站内的标语写的那样：“Lie Down(躺下)是暂时的，休养后重新出发！”当社会能提供更多松弛有度的氛围，当青年在疗愈后拥有清晰的再出发地图，青年驿站才能真正成为这个快节奏时代的温柔缓冲带。

青年驿站不仅是个人的选择，更是社会进步的体现。它为年轻人提供了重新出发的能量，也为社会可持续发展注入了新的活力。在这个充满不确定性的时代，它的出现提醒我们：适当地暂停不是懈怠，而是为了更好地前行；短暂地抽离不是逃避，而是为了更清晰地认识自己。这种理性的生活态度，或许正是当代年轻人给我们带来的生活启示。

清退“沉睡”就诊卡传递民生温度

张玉胜

去医院门诊看病办了就诊卡，交了预交金后，这张就诊卡再也没用过，里面的余额怎么办？据《工人日报》报道，记者日前浏览安徽多家医院官方网站发现，不少医院发布了清退门诊预交金公告。尽管不同医院清退预交金的流程和方式不一，但相关进程显示，这些“沉睡”的就诊卡正在得到全面清理。

曾几何时，诊疗卡预存制度如同一把双刃剑，在提升就医效率的同时，也悄然滋生了资金沉淀的问题。那些被遗忘在角落的零散余额，并非简单的数字堆砌，而是普通民众对医疗系统信任的直观体现。小卡片，大民生，清退“沉睡”就诊卡不仅是在维护公民个体的细微权益，而且折射出社会治理中“以人民为

中心”的核心理念。这一举措背后，蕴含着优化医疗服务、保障群众权益、提升治理效能的多重意义。

门诊预交金制度的初衷是为了保障医疗机构的运营效率，但在实际执行过程中，却逐渐暴露出诸多弊端。部分医院利用预存资金池来缓解现金流压力，进而衍生出“强制预存”和“余额不退”等行业潜规则。这些现象不仅加重了患者的经济负担，也加剧了医患之间的信任危机。安徽果断叫停门诊预交金，既是对不合理制度的纠正，也是构建新型医患关系的重要一步。

从更深层次来看，这一举措有助于推动医疗资源的公平配置，是国家治理理念现代化的一个微观体现。患者无需再为预存资金而担忧，

选择医院的自主权也随之扩大，基层医疗机构有望吸引更多优质医疗资源下沉。同时，资金沉淀的减少将倒逼医院提升精细化管理水平，将更多精力投入到提升诊疗质量上，而非资金管理。近年来，国家卫健委等部门持续推进“改善医疗服务行动计划”，聚焦群众看病就医的痛点堵点，清退“沉睡”就诊卡，正是疏通民众就医堵点的生动实践，体现了政策落实的穿透力和执行力。

各地因地制宜的创新举措同样值得称赏。合肥推出了“线上+线下”双轨制退款通道，阜阳则通过多渠道公示确保信息触达每一位患者。这些做法既保证了资金的安全，又兼顾了不同群体的需求。更重要的是，清退过程全程透明公开，消除

了群众对资金流向的疑虑，增强了政府的公信力。这种“把小事办实、把实事办好”的作风，正是新时代“枫桥经验”的生动延续。

从“一卡通”到“零门槛”，从“预存制”到“即付即用”，就诊方式的变迁见证了我国医疗卫生事业的进步。清退“沉睡”就诊卡这一行为启示我们，公共服务的优化无止境，关键在于能否敏锐捕捉群众的需求；制度创新既需要勇气魄力，更需要系统思维；民生工程的价值不在于规模大小，而在于能否真正触及百姓的心坎。正如一位市民所说：“没想到多年前的几块钱还能找回，政府的贴心让人心里暖暖的。”这或许就是对清退“沉睡”就诊卡这一举措最朴实、最真挚的赞誉。