

编者按:

随着互联网技术的迅猛发展,以平台经济为代表的新就业形态迅速崛起,成为推动经济社会发展的重要力量。骑手、网约配送员、网约车司机等新就业形态劳动者群体日益庞大,骑手、网约配送员作为连接商家与消费者的桥梁,扮演着至关重要的角色。然而,他们在履行职务过程中所面临的权益保障问题,却日益凸显,成为社会关注的焦点。

近日,全国总工会、人力资源和社会保障部、中国企业联合会、全国工商联联合印发《新就业形态劳动者权益协商指引》,用于指导平台企业充分听取工会和劳动者代表的意见建议,合理制定涉及劳动者权益的制度规则和平台算法,进一步规范协商流程、提升协商实效,引导企业规范用工、劳动者依法维权。

## 护“新”贴“新”更暖“新”

杭州市西湖区为新业态从业人员定制法律服务

通讯员沈奇报道 快递小哥、外卖骑手……这些活跃在大街小巷的劳动者是助力经济社会发展的重要力量。为充分保障新业态从业人员的合法权益,杭州市西湖区司法局依托辖区法律服务资源开展“定制式”法治服务,护航健康发展。

加强服务供给,满足多元需求

“我们定期走访辖区配送站点,上门了解快递小哥的法律需求,针对签订合同的注意事项、‘五险一金’参保等高频问题给予其详细解答,也对抢时间、求准点导致的交通事故和意外伤害等涉及责任认定和赔偿的问题,以案例普法形式向他们进行宣讲。”西湖区司法局公共法律服务管理科负责人王玲玲介绍说。

近年来,杭州市西湖区组建区、镇街两级“帮哥团”法律服务志愿队,引入公益律师、调解员、公证员,重点围绕新业态从业人员关心的合同签订、劳动时间、交通安全、工伤认定等主题,为其提供多层次的法律服务。同时,开展送法入快递站点活动,开展专题讲座,派发法治“大礼包”,发放公民法治素养提升系列读本、杭州市公民法治素养基准等宣传资料,解答相关法律咨询。

针对外卖、快递等行业从业人员工作地点不固定、空闲时间“碎片化”等特点,西湖区构筑“线上+线下”立体普法宣传模式。线上依托“法韵西湖”直播平台开展普法直播,并通过“西湖法治”微信公众号、“阿普说法”专栏定期推送



通讯员徐静芝 摄

典型案例。线下针对交通安全、工伤认定等常见法律问题,常态化开展专题普法宣传,提升从业人员法治意识和依法维权能力。

今年9月份以来,“帮哥团”法律服务志愿队深入美团站点、顺丰站点、叮咚买菜配送站开展送法入快递站点8次,开展新业态从业人员和管理人员普法宣传活动21场次,针对新业态从业人员开展法律直播4次。

强化纠纷化解,保障和谐稳定

“谢谢你们,我没有什么大碍,你们的暖心帮助让我很感动……”今年10月,西湖区司法局文新司法所成功调处一起外卖骑手非机

动车交通事故责任纠纷。经过调解,外卖骑手张某一次性赔偿了外卖骑手应某的医药费、误工费。

针对新业态从业人员面临的交通事故易发、劳动关系认定复杂、职业伤害赔偿困难等问题,西湖区充分发挥司法所、行业性专业性调解组织、矛盾纠纷调处化解中心的作用,立足快递外卖站点、物流园区、重点商圈等矛盾纠纷多发高发点位,推动调解力量和服务下沉,畅通多元解纷“快车道”,从源头上预防和减少法律风险。

聚焦平台搭建,注入强劲法治能量

“原来咱们身边有这么多法律

服务资源。”近日,西湖区司法局联合西湖区委社会工作部、浙江开放大学、西溪街道举办“小哥学院”秋招暨护“新”暖“新”法律服务活动。几位快递小哥一边用手机扫码“15分钟公共法律服务圈”地图,一边讨论。

西湖区建设“小哥学院”公共法律服务点,以浙江开放大学的“小哥学院”为中心,辐射辖区快递驿站,并依托“暖蜂驿站”,开设权益保障、法律服务等一站式服务“窗口”,提供免费法律咨询,织密服务网络。实现法律服务定点入驻,为新业态从业人员和平台企业提供专门的法律服务团队、专业的法律服务产品、专属的法律服务平台,实现服务“零距离”。同时开辟新业态从业人员法律援助“绿色通道”,对于符合条件的新业态从业人员申请追索劳动报酬、工伤赔偿等案件,简化受理流程,提供以优先接待、优先受理、优先指派、优先办理为核心的“四优服务”。今年以来,已受理法律援助20件,满意率100%。

西湖区司法局聚焦新业态新就业群体法律服务需求,构筑“线上+线下”立体普法宣传模式,不断延伸法律服务触角,推出“公共法律服务点+法律服务团队+法律产品+法律服务平台”系列组合拳,不断丰富法律服务形式和服务内容,推动服务资源有效整合、集中下沉,推出更多暖“新”法律服务,提升新业态从业人员的法治素养和依法维护自身权益的法治意识,切实增强他们的幸福感、获得感、归属感。

## 讨薪遇难题 法援显身手

本报讯 通讯员安晓静报道 何先生曾在杭州某快递有限公司担任快递员一职,2023年12月和2024年1月曾被拖欠工资共计13974元,并被无故克扣薪酬1732元。何先生多次向公司索要无果,只好向杭州市临平区法律援助中心寻求帮助。

临平区法律援助中心值班律师金泰来得知何先生现已离开杭州,便通过微信远程指导何先生通过浙里办-公共法律服务专区进行线上申请,随后又远程指导他如何签订委托协议、授权委托书、风险告知书等委托相关材料。确认无误后提交临平区劳动人事争议仲裁委员会申请劳动仲裁。

在案件办理过程中,金泰来指导何先生收集证据材料,并积极与仲裁委及快递公司沟通。快递公司负责人看到现有证据后也

### 知识链接

## @新业态劳动者 这些维权锦囊请查收!

**锦囊1:**看看你是否属于新业态劳动者?

新业态劳动者,主要指线上接受互联网平台(包括平台企业和平台用工合作企业)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,通过劳动获取劳动报酬的劳动者。

**锦囊2:**最低工资标准怎么确定?

用工企业与新业态劳动者之间的关系大致划分为“符合确立劳动关系情形”“不完全符合确立劳动关系情形”及“个人依托平台自主开展经营活动、从事自由职业等”三种形态。其中:“符合确立劳动关系情形”的新业态劳动者,其最低工资标准按照《中华人民共和国劳动法》《最低工资规定》等既有法律法规执行。“个人依托平台自主开展经营活动、从事自由职业等”的新业态劳动者的权利义务,按照民事法律来调整;“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新业态劳动者,适用劳动者实际工作地人民政府规定的小时最低工资标准。

**锦囊3:**法定节假日劳动报酬怎么确定? 平台企业制定或修订直接涉及新业态劳动者权益的劳动规则,要提前通过应用程序弹窗等显著方式向劳动者公开征求意见,充分听取工会或劳动者代表的意见建议,将采纳情况告知劳动者。确定实施前,至少提前七日向劳动者予以公示。

平台企业在应用程序等显著位置,以清晰易懂的语言,真实、准确地持续公示有关内容,确保新业态劳动者能够随时方便查看完整内容,并提供反馈有关意见建议的渠道。

**锦囊4:**每天的工作时间怎么确定?

企业与工会或新业态劳动者代表要根据法律法规精神和行业管理规定,结合行业特点和企业实际,平等协商合理确定新业态劳动者连续最长接单时间和每日最长工作时间。

新业态劳动者每日工作时间包括当日累计接单时间和适当考虑劳动者必要的在线等单、服务准备、生理需求等因素确定的宽放时间。企业明确要求新就业形态劳动者在线时间或在指定时间前往指定场所接受常规管理的,企业要求的在线时间和线下接受常规管理时间计人工作时间。

**锦囊5:**每天的休息时间怎么确定? 劳动者达到连续最长接单时间和每日最长工作时间的,系统应推送休息提示,并停止推送订单一定时间。若劳动者当时正在执行订单任务过程中,从该订单任务完成后开始计算停止推送订单时长。

企业要制定完善新业态劳动

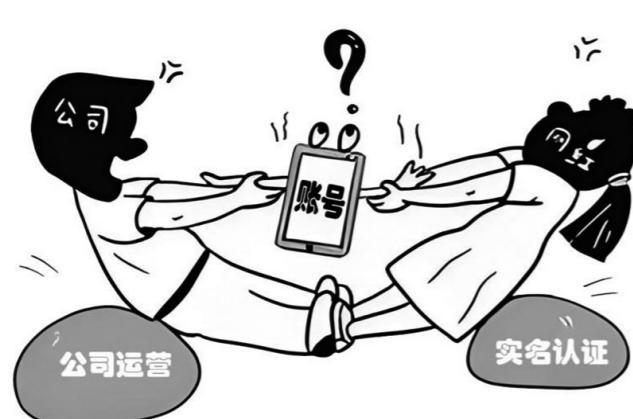
者意识到拖欠工资等行为的不当之处。前不久,在仲裁委员会的主持下,快递公司与何先生自愿达成调解协议,快递公司同意一次性支付何先生工资及相应补偿金共计14705元。

点评:

本案是一起典型的新业态用工模式下劳动者的讨薪案件。新业态劳动者与传统劳动者具有一定区别,其往往存在不签订劳动合同,或以劳务、合作协议来替代劳动合同的情形。判断新业态关系下是否存在劳动关系,需要根据经济从属性、人身的依附性来判断。同时在本案处理过程中,杭州市临平区法律援助中心考虑到申请人的特殊情况,指导援助律师远程协助受援人进行法律援助申请、资料填写、证据确认等,为受援人提供了便捷高效的法律服务,受到了受援人的好评。

### 以案释法

## “网红”账号到底谁“做主”?



该账号是个人和企业双重认证,公司对账号的更改有相应合同依据,不存在违背意愿擅自登录的情况,要求法庭驳回小美的全部诉讼请求。

法院判决

法院审理后认为,案涉新媒体账号是社交网络账号,属于身份认证信息类,是享受网络信息服务的身份载体。该类身份认证信息依赖于计算机互联网络而存在,且对民事主体具有特定利益,属于网络虚拟财产权益的一种。

案件中,小美虽然与模特公司签订了模特合作协议,将案涉账号授权给公司在合作期限内管理使用,但并未授权给服饰公司使用,即使服饰公司与模特公司为关联公司,二者在法律上亦属于两个民事主体。

服饰公司擅自将该账号性质变更为企业号,侵犯了小美的网络虚拟财产权益,应承担停止侵权的民事责任,故对小美主张注销账号的企业账号认证的请求予以支持。

由于该案件为侵犯网络虚拟财产权益,未涉及人身权益或者具有特定人身意义的特定物的侵害,对精神损害赔偿无法律依据,法院不予支持。

最终法院判决被告服饰公司注销案涉账号的企业账号认证,并驳回了小美的其他诉讼请求。

宣判后,服饰公司不服,提出上诉,并重新提交了证据,以此证明自己更改账号的合法性。但新证据也不能为公司更改账号提供有效证明,

最终二审法院判决:驳回上诉,维持原判。

法官提醒

随着互联网技术的迅速发展,网络游戏、社交平台等互联网电子服务早已广泛渗透到我们生活中。网络游戏、社交平台等电子服务创造的各类网络虚拟财产在互联网服务中也由此衍生。

网络虚拟财产指为权利人支配和控制且能带来经济利益或精神利益的存在网络空间的数字化、非物质性财产,包括:

虚拟物品,如网络游戏中的角色、装备、皮肤等。

虚拟货币,如腾讯公司的Q币,百度公司的百度币、比特币等。

身份认证信息类,即用户在网络服务提供商注册的账户,是享受网络信息服务的身份载体,如微信等即时通讯账号;抖音、小红书等社交网络账号,网络店铺等。

虚拟空间类,如域名、个人主页空间等。

虚拟财产受法律保护,行为人不经许可更改他人新媒体账户的行为侵害了用户的虚拟财产权益,应承担停止侵权的民事责任。本案中,服饰公司未取得小美的相应授权,应承担侵权责任。

用户对网络虚拟财产享有特定利益,当网络虚拟财产权益受到侵害时,用户可以侵权责任为由主张对方承担民事责任。

通讯员何云芳报道 随着新业态的不断发展,搞策划、拍段子、直播带货成为互联网和新媒体领域中不可或缺的一部分。博主有粉丝,运营公司有策略,双方合作共赢,可谁也没想到合作期间矛盾频发,还引起了一场关于账号的“争夺战”。嘉兴市南湖区人民法院就曾经审理了这样一起“网红”账号所有权纠纷案件。现结合案例以案释法。

### 基本案情

2017年,小美使用自己的手机号在某新媒体平台注册了个人账号,并进行实名认证。2020年,小美与案外人某模特公司签订了《模特合作协议书》,合同约定,小美将自己个人账号的新媒体平台的管理权和使用权交由模特公司享有;小美可以在不

者休息办法,科学确定劳动者工作量和劳动强度,确保劳动者获得必要休息时间,防止劳动者过度劳动,保障劳动者身体健康。

**锦囊6:**平台企业需要公开劳动规则吗?

平台企业要向依托平台就业的新业态劳动者公开订单分配、报酬及支付、工作时间和休息、职业健康与安全、服务规范等与劳动者基本权益直接相关的规章制度、格式合同条款、法律法规及其运行机制等。

**锦囊7:**平台企业制定劳动规则需要征求意见和公示吗?

平台企业制定或修订直接涉及新业态劳动者权益的劳动规则,要提前通过应用程序弹窗等显著方式向劳动者公开征求意见,充分听取工会或劳动者代表的意见建议,将采纳情况告知劳动者。确定实施前,至少提前七日向劳动者予以公示。

平台企业在应用程序等显著位置,以清晰易懂的语言,真实、准确地持续公示有关内容,确保新业态劳动者能够随时方便查看完整内容,并提供反馈有关意见建议的渠道。

**锦囊8:**遇到“烦薪事”,有哪些维权渠道?

新业态劳动者维权应当依法合理表达诉求,不得采取违法和过激形式。可通过以下途径维权:

◆与企业协商解决:通过平台企业或平台用工合作企业设置的内部沟通渠道、申诉机制、纠纷调解机构等,与企业协商解决有关问题。

◆请求工会组织帮助:向所在工会组织或当地工会组织请求予以支持和帮助。

◆申请调解:无法或不愿与企业协商解决有关问题的,可以向人民调解委员会和各级各类专业性劳动争议调解组织申请调解。

◆申请劳动仲裁:不愿调解或调解不成的,属于劳动争议仲裁受案范围的,可以向实际工作地劳动人事争议仲裁机构申请仲裁裁决。

◆向法院起诉:不符合劳动争议仲裁受案范围的,可以按照民事诉讼有关规定向有管辖权的人民法院起诉。

◆举报投诉:符合劳动保障监察职权范围的事项,新业态劳动者可向人力资源和社会保障行政部门举报投诉。

据朝阳人社等