

# 网约车便装“执法”事件 几个问号还要拉直

## 法治时评

本报评论员 李琪桢

9月22日,安徽合肥一网约车司机在网上发布投诉视频称,9月20日,他搭载一自称是运管工作人员的女乘客到达目的地后,对方突然亮证要求其出示营运证件。司机质疑对方身着便装及单人执法,拒绝配合。该女子下车时放言“让平台查你”,之后司机在网约车平台的账号被封禁,但在他联系运管后很快便被解封。9月24日,合肥市交通运输局发布通报称,经查,作为该局工作人员,涉事女子焦某某存在不当执法行为,予以警告处分,调离岗位。

事件被曝光后,引发众多网友关注,关于执法权、执法程序的质疑最为突出。在笔者看来,针对这起网络投诉,合肥市交通运输局的回应和处置不算慢,但并未拉直事件中的若干问号。

首先,涉事女子是否有执法权?从通报来看,认定女子行为是执法行为。

然而,根据媒体报道,合肥市交通综合行政执法支队回应女子并非该支队人员,而是合肥市交通运输局工作人员,“理论上她是没有执法权的”。若的确没有执法权,却在临下车时“亮证”,以“执法”为由要求司机配合,且先不论其动机,通报中的“不当执法”被人质疑不妥、而是“违规执法”更合适也在意料之中了。

其次,退一步说,哪怕有执法权,那还要问问执法程序规不规范。此次事件中,女子单人“执法”、不穿制服。根据行政处罚法规定,行政处罚应当由具有行政执法资格的执法人员实施,执法人员不得少于两人,法律另有规定的除外。今年5月交通运输部印发的《交通运输行政执法质量效能提升三年行动方案(2024-2026年)》中也明确提到,“组织开展执法形象提升工程,规范着装、仪容举止,佩戴执法记录仪,提升个人形象”。有执法权,也要在制度、法律框架内执法,确保执法的公正性和合法性。

再次,平台处理程序是否规范?事件中,女子下车前甩下一句“让平台查你”,不久后,司机网约车账号便被封,平台客服给出的理由是其尾随乘客到办公

室闹事,并告知“是政府下的工单要求封号”,而司机在联系了另一名运管工作人员后,账号很快又被解封。这一“封”一“解”,切换得过于“丝滑”了。网约车平台依照运营规定,对违规网约车司机施以封号等处理,本属于企业内部正常的管理行为;即使是真有“政府下的工单”也须有严格的法律规定或规章制度来保障,且要依照相应的程序规定。但这次对司机网约车账号的处置显得如此“随意”,显然很不规范,有违公正,不免让人疑惑其中有没有公权力的滥用。

公权为民,分毫不能私用。一旦公权力可以通过对企业施加有形无形的影响,继而借助企业的手去“整治”所谓的“执法对象”,就不能不让人质疑公权力在变相扩张自己的行为边界。

根据通报,涉事女子焦某某目前正在接受处罚,当地交通运输部门也表示将“严格规范执法行为”,这当然传递了一种积极的态度。但事件中的诸多问号,都不是通报中一句“不当执法”,就可以轻飘飘一笔带过的。这,事关公权力对自身的审视,也关乎政府的公信力,是完全应当被刨根问底一番的。

## 保障“离线休息权” 化解数字时代的职业倦怠

马青

近日,《工人日报》的一篇调查报道关注了一些年轻人的职业倦怠和“精神离职”现象。报道描述了一些职场人的困惑,比如,从事审计工作的小郑,曾经是单位骨干,但长期加班不仅使身体健康亮起红灯,更让他在精神上陷入迷茫,以至于接到领导、同事的电话会感到心慌,想要回避。从事新媒体运营的小张,发现工作时“永远追热点、追点击率,微信永远下不了线”。

对此,一些年轻人采取“精神离职”的态度应对职业倦怠。所谓“精神离职”,是指在不丢掉工作的前提下,绝对不让工作占据私人时间。不过,也有人担心自己由此失去向上动力,却没有真正解决问题。

职业倦怠并不是今天才有的概念,1974年,有心理学家发现个人面对过多的压力会产生情绪消耗、失去工作动机与热情,便提出了这个概念。2019年,它被世界卫生组织列入《国际疾病分类》。症状还是那些症状,但工作压力的来源存在不同时代的特征。

工作数字化的当下,“永远在线”已经是很多职场人的日常。当信息提示音响起时,不管何时何地,不管多么不情愿,很多职场人都习惯了随时随地回复,哪怕是深更半夜或正在休假。即时通信工具提供了在线协作的便利,正因如此,工作和生活的界限被模糊了,下班了又好像没有下班,休息着又好像没有休息,人的自我修复机能被不停打断,如同一根长期神直的弹簧,最终会失去弹性。

当这样的工作状态,叠加不公平的职场环境、无法突破的发展瓶颈、紧张的人际关系、简单粗暴的管理等传统职场困境,该如何应对呢?有些人被迫选择“精神离职”,就是在不辞职的前提下,不再将过多心血倾注于工作,而是默默地划定界线,让工作不再侵占私人时间。但问题是,“精神离职”只是对压力的逃避式对抗,长此以往,可能导致个人职业发展的停滞,消解工作的价值。

当然,职业倦怠绝不是从业者的个人问题,它反映的是组织的功能失调,是系统性障碍。一些企业对员工心理健康的关注度不足,尤其是在面对职场压力和心理困惑时,缺乏有效的支持系统,业绩指标(KPI)至上,员工帮助计划(EAP)流于形式。

“精神离职”是员工单方面与工作压力“割席”,当组织不对管理方式和企业文化做出改变时,员工的个体选择解决不了职业倦怠的深层问题,也没有让人重新振作的力量。从长远看,组织对员工越来越不满,员工对组织愈加疏离,又谈何归属感、忠诚度和长远发展?

如何才能真正走出这片灰暗的迷雾?答案并不复杂:让工作的归工作,生活的归生活。简单来说,就是把人力当成“人”,而非机械化的“资源”。

企业管理者应当从组织层面着手,真正做到“标本兼治”。比如,合理分配工作任务,避免员工被迫长时间在线、信息过载,保障职工的“离线休息权”;建立开放的沟通渠道,让职工的声音能够被听见,情绪能够被理解;给员工匹配与其贡献相应的薪酬回报,减轻员工不必要的工作负荷,关注工作任务的多样性,帮助职工建立并完成职业规划。当员工感受到来自组织的关怀和支持,自身的心理能量才能得以恢复,职业倦怠才有可能化解。

## 助力就业

记者从江苏省民政厅获悉,该省日前启动“千社万岗”社会组织助力高校毕业生就业专项行动,省内各级民政部门在今年10月底前将动员千家以上社会组织及其会员单位,为2025届高校毕业生提供上万个就业岗位。

新华社 王鹏 作

## 莫让“满意率”成基层考核紧箍咒

柳泽兴

12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)一头联系着社情民意,一头联系着政府部门,是群众关切能够及时得到回应的桥梁纽带,受到社会公众的肯定。12345热线诉求响应率、解决率、满意率等也成为基层考核重要指标,但长期以来,一些地方考核“唯满意率论”愈演愈烈,面对基层办不了、办不好的群众诉求,也要追求高满意率,让基层干部不堪重负。

记者在西部地区一些基层了解到,有的上级部门每月对所辖各乡镇街道的12345热线诉求办理情况进行测评统计,考核指标为响应率、解决率和满意率,“三率”得分在百分制核分后折算计入综合得分,每月排名前二的乡镇街道和排名第一的部门进行经验分享,排名倒数后三位的单位则会被通报,并要表态发言。

有乡镇干部告诉记者,在各级部门督导下,乡镇对于12345热线诉求极为重视,每月排名中各单位分数基本都在95分以上,近80%的乡镇街道能拿到满分。在这种情况下,只要有一件群众对诉求办理不满意的,即使满意率在90%以上,也很可能立马就排名倒数,要被通报批评。如此,“满意率”成了戴在乡镇干部头上的“紧箍”。

群众有诉求,政府理应及时回应、妥

善办理,征求群众对诉求办理的态度,也是敦促各单位认真对待公众关切的必要之举。但现实情况是,面对纷繁多样的群众诉求,热线专班通常一股脑将诉求转到乡镇街道,其中不乏一些不合理诉求,基层承接不了又不得不办,办了又办不好。投诉方不满意,并不代表基层不想办事,有时真是因为没办法。

近段时间以来,多地集中公布不合理诉求工单,如“孩子的高考成绩不理想导致心情郁闷,希望重新组织一次高考”“供电公司设立的电杆影响了家里的风水,要求将该电杆移除”“家中孩子无法管理,要弃养,让相关单位收养管教”等。各地“晒”出不合理诉求工单,体现出部分地方管理者思维的转变,有利于引导群众合理、正确使用12345热线,也能为基层减负。但仍有一些地方,哪怕面对群众的不合理诉求,也要乡镇街道取得投诉人的充分理解,对宝贵的热线回应及处理过程中的人力物力资源造成浪费。

还有一些诉求提出的确实是真问题,但乡镇街道却无力解决。有乡镇干部表示,一些群众投诉反映污水管网老化、道路损坏、环境污染等,上级12345专班都会转办到乡镇,而乡镇缺乏资金,只能向上级打报告,问题的解决还遥遥无期,但满意度评分却要上去。还有一些涉及拆除违建、治理污染的投诉,乡镇接

了却没有执法权,还得再与相关职能部门对接。

12345热线投诉看似是小问题,却都关乎国计民生。面对投诉,上级部门以“属地责任”推给乡镇,乡镇街道只能执行上级要求,可面对上级下压转办的投诉工单,基层资源、权力有限,最后对投诉人只能打太极、讨满意。如果这些上级部门不积极作为、图方便,只会挥舞“满意率排名”的小鞭子,可能导致基层为了短期内的满意率提升而应付群众,甚至数据造假、迎合不合理诉求,而这种考评机制不仅背离了初衷,也损害了政府与群众之间的信任。

面对12345热线投诉办理,一些上级部门不能甘做二传手、只念“紧箍咒”。对基层的考核不能过于依赖单一指标,而忽视了工作复杂性、难易程度、资源分配等多元因素。应明晰基层与职能部门权责,建立跨部门协作机制,推动各单位加强沟通协作,共同解决问题,同时应优化考核体系,在保留关键指标的基础上,引入更多元化的考核维度,为基层干部营造轻装上阵、多做实事的工作环境。

### 遗失公告

浙江省湖州市吴兴区人民法院于2024年7月26日裁定受理浙江环球市政工程建设有限公司破产清算,并于同日指定浙江泽大(湖州)律师事务所担任管理人。管理人接受指定后,未能接管浙江环球市政工程建设有限公司江苏建工分

公司印章、证照等经营管理资料,现公告声明如下:  
浙江环球市政工程建设有限公司江苏建工分公司公章、财务专用章、合同专用章、法人印鉴章、营业执照、税务登记证、组织机构代码证等经营管理资料全部作废。如有任何单位和个人违法使用、冒用,将依法追究其法律责任。  
浙江环球市政工程建设有限公司管理人 2024年9月26日