

# 用良法善治呵护未成年人

未成年人保护法是未成年人保护领域最重要的一部法律,实施近30年来,在保障未成年人的合法权益、促进未成年人全面发展等方面发挥了重要作用。随着我国经济社会发展,未成年人保护面临许多新情况、新问题,迫切需要对未成年人保护法进行全面修订。比如,有的监护人存在监护不力甚至监护侵害情况;有的地方校园安全和学生欺凌问题频发;个别密切接触未成年人的行业,从业人员伤害未成年人问题时有发生;一些未成年人沉迷网络特别是网络游戏问题较为严重等。未成年人保护法的修订,正是要回应社会关切、关注堵点痛点、满足群众需求,保障未

成年人的身心健康和合法权益。

从出台《关于依法处理监护人侵害未成年人权益行为若干问题的意见》到修订《中华人民共和国未成年人保护法》,不断完善的法律、政策和举措加大了对少年儿童的保障力度,少年儿童健康成长的“保护伞”进一步撑牢。打开新修订的未成年人保护法,处处体现着对未成年人的保护和关爱。比如,新增最有利于未成年人原则,明确了监护人对未成年人的看护责任和具体要求,明确了网络服务提供者预防未成年人沉迷网络有关义务,明确了学校、幼儿园建立预防性侵害、性骚扰未成年人的工作制度,明确了在未成年人的监

护人不能履行监护职责时由国家承担监护职责,等等。

未成年人保护是一项系统工程,立法修法已经迈出良法善治的第一步,尊法、学法、守法、用法、执法等工作需要紧密开展起来。家庭是未成年人最先开始生活和学习的地方,未成年人的监护人必须明确和履行好各项家庭监护职责,创造良好、和睦、文明的家庭环境。学校是未成年人成长过程中至关重要的场所,必须从“教书育人”方面落实教育、保育职责,从“安全保障”方面强化校园安全的保障机制以及突发事件的处置措施。社会环境是未成年人成长的大背景大环境,全社

会应当树立关心、爱护未成年人的良好风尚,保障未成年人在网络空间的合法权益。各级人民政府及有关部门在未成年人保护工作中承担着法定职责,必须落实好保障未成年人受教育的权利、保障校园安全、完善家庭教育指导服务等方面职责。

青少年是祖国的花朵,是民族的未来。以未成年人保护法修订为契机,加强对未成年人保护的法治宣传教育,增强未成年人的法治意识和自我保护意识,这部充满智慧和关怀的法律一定能守护好民族的未来,为培养担当民族复兴大任的时代新人贡献力量。

(徐隽)

## 观察 南北

过去几年,各大快递公司不断加大投入,整体服务质量有了很大提升,但距离消费者的要求还有一定距离。丢件、快件损坏、不告知就放快递柜等,是快递业投诉的主要问题。此外,还存在快件延误、保价理赔机制不合理、海淘转运、信息泄露以及售后困难等行业顽疾。这就要求快递企业提高合规经营意识和社会责任感。

近年来,顺丰、圆通等快递企业发布了企业年度社会责任报告,充分体现出快递企业对客户安全负责、对企业负责、对社会负责的精神,但快递业的社会责任体系仍

## 快递企业应积极履行社会责任

然较为薄弱。为此,应将快递企业的社会责任纳入行业规范,引导快递企业履行社会责任,将快递企业社会责任报告列入快递业务经营许可证年检材料清单。

同时,快递企业社会责任集中体现在快递员的职业道德观。一方面,由于招聘不严格,很多快递公司只注重发展速度和规模,过于贪大求快,忽略了对快递员本身职业道德的掌控。同时,由于缺少对快递员后期专业培训、考核管理,在繁忙中无暇规范快递员道德素质的提高。另一方面,由于缺乏有效的监督机制,只顾追求眼前利益,出

现问题也视而不见,导致管理失范、约束机制失灵等。

为此,首先要对快递员在招聘时严格把关,除了考察相关职业技能之外,也要注重职业道德素质。对快递人员实行定期专业系统培训,提高快递人员的专业技能和素质,并且加强约束和监督机制,对违反规定的快递员给予严格有效的处罚,对表现优异的快递员予以奖励,在快递员中形成爱岗敬业、遵章守法、诚实礼貌、服务周到、规范操作的职业道德规范。

(陈翔)

## 一家 之言

### 帮助老年人 乐享数字生活



数字时代,老年人是不容忽视的网络用户群体。根据中国互联网络信息中心发布的数据,截至2020年6月,中国已有9.4亿网民,其中60岁及以上老年网民占10.3%。这意味着,我国约有9600万“银发网民”,规模不容小觑。因此,为“银发网民”画好像,了解他们的上网特点、兴趣偏好、网络需求,以及在网络空间遇到的各类问题难题,很有必要。

根据相关研究,当前“银发网民”面临的主要问题有两方面:其一,有些老年人想上网,却跟不上时代节奏,不会用智能手机和移动互联软件;其二,有些不法分子针对老年人上网布设陷阱,一些老年人网络识别和防范能力不强,容易轻信谣言、陷入骗局。无论哪种情况,都提醒我们,为老年人营造一个良好的网络空间,引导老年人健康上网、安全用网,应该成为全社会的共同课题。

科技发展是对人类的馈赠,老年人也应该成为受益群体。整体上看,数字时代的数字产品为人们的生活带来很多便利,应该更加注重解决老年人的使用难题,不能让他们由于不懂二维码、不懂APP而失去了通过手机看病挂号、打车出行的机会。比如,在车站、机场、公园、银行、商场等公共场所,为老年人提供必要的信息引导和人工帮扶,就是弥补“数字鸿沟”的有益之举。

“数字鸿沟”要填平,清理那些针对老年人的“数字陷阱”同样不能忽视。中国社科院的一项报告显示,约三分之二的受访中老年人在互联网有过上当受骗或者疑似上当受骗的经历。让老年人“会上网”,而且也要免于被骗,离不开构建一个健康安全的数字环境。比如,应用平台可以打造老年人专用模块,开启过滤、提醒等功能,将一些诈骗信息和病毒软件拦截在外;又如,一些手机厂家推出亲情守护模式,家人可以远程删掉垃圾短信、终止诱骗支付等。为老年人净网,需要全社会共同努力。比如,网络基础设施、软硬件应该从老年人实际出发设计友好使用程序,来自家庭成员的耐心劝导、情感陪伴也十分重要。服务更温馨、设计更合理,让权威、健康、有趣的内容真正传播到老年人身边,才能营造好善待老年人的数字生态。

(喻思南)

## 如何破解“工伤先行支付”落地难

近日,57岁的尘肺病患者老石收到工伤保险基金先行支付的24.7万元工伤待遇,此时距离他被鉴定为尘肺病已过去两年多,他能获得工伤保险基金先行支付已算幸运。据报道,尽管工伤保险基金先行支付制度2011年就已确立,但由于缺少实施细则、法律渊源及有争议、社保经办机构认为追偿困难等原因,导致一些劳动者在申请工伤保险基金先行支付时困难重重。

“工伤保险待遇先行支付”正式入法,是2011年7月1日起施行的《社会保险法》的一大亮点,曾被誉为工伤劳动者保护史上的重要里程碑。然而在一些地方和领域,这一条款却遭遇申领慢、落地迟的窘境,甚至成为“睡美人条款”。平均“耗时四五年”的慢节奏,

不仅使工伤职工“提前”获得赔偿的权利落空,“亮点”变成执行“难点”,更让工伤保险的保障和救济功能大打折扣。

破解“工伤待遇先行支付”迟滞窘境,需要加大对这一保险救济制度的宣传力度,消除职能部门对制度落实的疑虑和担忧,更需从完善制度设计的立法层面,堵塞漏洞、补齐短板、打通堵点、简化程序、惩戒不法,让“工伤待遇先行支付”可操作、长牙齿、无障碍。具体工作包括,降低劳动者申请先行支付的维权成本,进一步明确用人单位拒不支付的举证责任,明确先行支付规定的溯及力范围,制定工伤保险基金先行支付的实施细则和执行办法,等等。

为此,尤其应加快建立起行之有效的追

偿、追责机制。鉴于未参保企业往往不规范,或者没有足够的补偿财力,需要有相对完善的应对举措和追偿办法。同时,不排除会有一些用人单位为达到逃避工伤赔偿的法律责任,恶意穷尽工伤赔偿争议所有法律程序,以达到拖垮劳动者的目的。

对于先行支付后拒不偿还的用人单位和相关责任人,可参照“欠薪入刑”的条款严厉处罚。为避免其恶意注销和转移财产,可将其法定代表人等管理人员的个人财产纳入追偿范围。只有让保险救济畅通便捷,让不法行为付出代价,才可望破解“工伤先行支付”落地难,把这个维护职工权益的好事办好、实事办实。

(郑桂灵)

## “闭眼”下单勿忘退货“风险”

客服多次推诿不作为导致过了7天,之后被告知已过退货周期不予退换货;商品本身有问题,退换货却仍需支付运费;一线客服的处理范围及赔偿权利较小,遇到消费者因售后商品造成损失需通过上级进行处理,以致过了“7天无理由退换货”期限等等。

面对“双11”大促活动,消费者切忌太冲动,必要的消费警惕不能缺失。一是要关注价格方面是否存在猫腻,二是要了解商家商品的退货规则,三是要注意留存消费证据。如果使用“赊账服务”,也一定要多留心

眼,如果忘记还款,可能影响个人信用情况;而部分打着“闪电发货”的商家,也应考虑其真实性。

面对“双11”大促活动中的退货风险,相关职能部门也亟待行动起来。近日国家市场监督管理总局对《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》作出修改,这也正需要各级市场监管部门积极作为,加强对网络商品销售者和网络交易平台提供者履行七日无理由退货法定义务的行政指导,以及市场监管,以确保消费者退货渠道通畅。(杨玉龙)

## 话题 锋锵

参与“双11”大促活动,虽然是我的消费我做主,加之有《消费者权益保护法》“网购7天无理由退货”的护佑,但是也正如媒体报道,退换货并非“零风险”,也就意味着,下单时还需要多谨慎。最简单来看,“双11”期间,由于订单量大增,商家在商品检查等方面容易出现疏漏,消费者买到有问题商品的概率增大,“闭眼”下单往往会埋下诸多隐患。

媒体报道的下列现象同样须引起注意:如商品质量问题,消费者售后因没有证据,

客服多次推诿不作为导致过了7天,之后被告知已过退货周期不予退换货;商品本身有问题,退换货却仍需支付运费;一线客服的处理范围及赔偿权利较小,遇到消费者因售后商品造成损失需通过上级进行处理,以致过了“7天无理由退换货”期限等等。

面对“双11”大促活动,消费者切忌太冲动,必要的消费警惕不能缺失。一是要关注价格方面是否存在猫腻,二是要了解商家商品的退货规则,三是要注意留存消费证据。如果使用“赊账服务”,也一定要多留心

眼,如果忘记还款,可能影响个人信用情况;而部分打着“闪电发货”的商家,也应考虑其真实性。

面对“双11”大促活动中的退货风险,相关职能部门也亟待行动起来。近日国家市场监督管理总局对《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》作出修改,这也正需要各级市场监管部门积极作为,加强对网络商品销售者和网络交易平台提供者履行七日无理由退货法定义务的行政指导,以及市场监管,以确保消费者退货渠道通畅。(杨玉龙)

## 高校食堂又曝用脚洗菜 别让后厨成“隐秘的角落”

近日,一则“武汉东湖学院食堂员工用脚洗菜”的视频在网上热传。

据报道,湖北武汉东湖学院发布通报称,已辞退用脚洗菜、捡地上香肠的食堂工作人员,约谈了相关负责人,终止了食堂“品味轩”窗口的服务活动,对相关管理人员作出停职处理。同时,学校迅速组织了对食堂各个窗口服务环节操作规程的全面检查,表示将进一步加强食堂内部卫生监管,严防此类事情再发生。

后厨员工穿着雨靴,用脚洗菜;捡起掉在

地上的香肠,不冲洗就扔到食材堆里;有员工还悠闲地吸烟,烟雾缭绕……近年来食品安全事件时有发生,但是涉事食堂“用脚洗菜”的行为还是再次刷新了人们的三观。涉事食堂罔顾食品卫生、丧失职业道德的行为在引发民众心理不适的同时,也激起了全网公愤。

餐饮业从业者本来就是高度流动的,职位含金量并不高,开除基本等于是换个地方。校方虽称是辞退了相关工作人员,但大不了人家“换地方干”。

因此,在开除之外,有关方面更应该完善相关制度,比如引入“黑名单”管理;对于“脚洗菜”等突破职业底线的从业人员,给以“禁入”处罚,才能让“开除”产生力度和痛感。

而除了事后惩治,“后厨沦陷”频发,也提醒有关方面应该将监管前置,加强对食堂内部的卫生监管,严防此类事件再发,不让后厨管理成为死角。比如利用互联网和手机APP等,实现“明厨亮灶”,利用智能技术,提高监管效率,提升透明公开水平。

(马涤明)