

广东精准对接新业态形态劳动者法律服务需求 “量身定制”法律服务让劳动者安心

□ 本报记者 邓君

数字经济、互联网平台、人工智能、大数据、云计算等新技术新应用快速发展，催生了诸多新的经济模式和就业形态。近年来，以网约车配送员、网约车驾驶员、互联网营销师、带货主播等为代表的新业态形态劳动者数量快速增长，随之而来的是该行业面临相关法律法规亟需完善、就业人员权益保障不足等问题。

对此，广东省司法厅积极指导全省司法行政系统运用法治力量，积极引导法律服务精准对接新业态形态劳动者需求，持续优化市场化、法治化、国际化一流营商环境。

积极回应需求

网约车驾驶员“以租代购”的汽车遭遇“押金难退”，网络主播实际到手底薪与约定底薪不一致……新业态行业中，新业态形态劳动者维权不易等情况时有发生。

2022年6月，广东省人力资源和社会保障厅等八部门联合印发《关于维护新业态形态劳动者劳动保障权益的实施意见》，明确提出保障新业态形态劳动者基本权益，包括保障公平就业权利、规范平台算法规则、规范用工关系协议、保障基本报酬权利、完善休息休假制度、落实安全卫生责任、保障社会保险权益、强化职业伤害保障等措施。

如何更好地服务新业态形态劳动者？针对公共法律服务对象的差异性、需求多元化和方式个性化，广东司法行政系统积极回应新业态就业群体的法律服务需求，推动新业态用工纠纷源头和实质化解，进一步完善

新业态综合治理体系。

开通绿色通道

为进一步促进新业态行业健康发展，广东省司法厅筑牢新业态形态劳动者法律援助的政策基础，畅通新业态形态劳动者服务渠道，创新新业态形态劳动者法律援助工作方法，为新业态形态劳动者“量身定制”更加优质的法律服务——

在各级法律援助机构服务窗口，有法律专业人员为群众提供免费法律咨询；省司法厅统筹建设的“12348”公共法律服务热线已实现免费法律咨询服务全时空覆盖；自2022年起，全省全面开展法律援助申请市域通办工作，实现新业态形态劳动者就近申请法律援助……

在广州，外卖小哥、快递员等灵活就业和新业态形态劳动者被纳入法律援助的重点群体，有法律服务需求的新业态形态劳动者可以到劳动人事争议仲裁机构、人社部门、公共法律服务中心等设立的法律援助窗口，以及广州市人力资源市场服务中心、天河区员村工人文化宫设立的“新业态形态劳动者法律援助工作站”找律师获得免费法律咨询和服务。派驻或值班律师根据灵活就业和新业态形态劳动者与所在新业态企业的法律关系，进行分类指引，依托公共法律服务实体平台、热线平台、网络平台三大平台开通法律援助“绿色通道”，实施“灵活就业与新业态形态劳动者”权益保护公益项目，切实增强灵活就业和新业态形态劳动者的获得感。

在珠海，根据新业态劳动关系特点，当地建立了“法律援助+调解”多元预防调处化解机制，重点针对职

业伤害、工作时长等与新业态平台用工密切相关问题，创新“调解分流”工作模式积极化解矛盾纠纷，实现法律援助对新业态形态劳动争议案件咨询、申请、调解、仲裁、诉讼“五位一体”无缝衔接。

完善治理体系

2023年12月初，在第十个国家宪法日来临之际，潮州市饶平县司法局青年公职律师法律服务队深入钱东镇开展法治宣传电商企业活动。此前，该局还牵头将电子商务法颁布日期“8月31日”设立为“饶平县电商法律服务日”，深入开展集聚化、多样化的公益法律服务，全面降低从业者获取法律服务的成本。

为加强对新业态行业领域的普法宣传力度，护航行业健康发展，广东省司法厅引导各地司法行政系统，通过线上线下等多途径多渠道，以人民群众喜闻乐见的形式，积极传播有助于维护新业态形态劳动者合法权益的法律法规和案例，增强平台企业和新业态形态劳动者的法律意识，引导平台依法保障新业态形态劳动者的权益。

广东法律服务网上平台2023年的数据显示，网约车配送员、网约车驾驶员大多采用“以租代购”的方式从事经营活动，在租赁合同纠纷中，有50.3%的人员反映“退押金难”；在运输合同纠纷中，有67%的网约车驾驶员反映顾客在完成订单后拒绝支付费用，平台推卸责任拒绝介入，维权无果，投诉无门。

类似这样的困境，正在佛山市南海区成立的新业态领域人民调解委员会——佛山市常林网约车出行纠纷人民调解委员会的探索下逐步破冰。为推动新业态用工纠纷源头和实质化解，构建和

谐劳动关系，完善新业态综合治理体系，广东注重引导平台企业搭建公益性自我管理平台，鼓励平台企业在保障劳动者权益方面履行社会责任，按行业细分领域成立新业态行业协会或者劳动者工会，鼓励新业态形态劳动者、新阶层人士等参与管理，形成多元共治的新业态治理格局。

如今，网约车出行已然成为人们日常生活中不可或缺的一部分，并为社会创造了大量就业机会。旗下网约车司机逾8000名的佛山市常林出行科技有限公司在南海区司法局、南海区总工会等部门指导下，积极对接多部门解纷通道，成立了“佛山市常林网约车出行纠纷人民调解委员会”。2023年7月至12月，常林网约车出行纠纷调委会共处理南海区人民法院委托的涉网约车诉讼案件198余件，有效把矛盾纠纷消除在萌芽状态。

我们将进一步加快完善新业态形态劳动者的权益保障机制，推动从仲裁、诉讼、保全、执行等各个方面向立法部门提出切实可行的立法建议，加快推动维护新业态形态劳动者权益法规的制定，为维护新业态形态劳动者合法权益保障做好顶层设计，推动设计相对应的社会保险制度体系。”广东省司法厅相关负责人说。

据介绍，广东司法行政系统还将进一步健全纠纷调处机制，整合调解资源，打造多方参与的新业态用工纠纷联合调处平台，推动物流园区等新业态产业集聚区以及较大规模和影响力的新业态企业设立调解组织或调解联盟，建立新业态用工纠纷调解专家库，健全新业态用工纠纷预防调处综合化解机制，护航新业态行业健康发展。

□ 本报记者 范天娇

“是我没有当好长兄，一时冲动跟弟弟较劲，今天我就把铁皮房拆了。”近日，在安徽省蚌埠市固镇县新马桥镇“一站式”矛盾纠纷调解中心的及时介入下，张某与弟弟的宅基地建院墙纠纷就地化解，连同赡养老人等嫌隙也一起迎刃而解。

随着公共法律服务一体化的统筹推进，蚌埠市上下合力推进“一站式”矛盾纠纷调解工作中心建设，打造“半小时法律援助工作圈”，探索提供矛盾调解、调查取证等公证服务，提升多元机制解决纠纷和公共法律服务水平。在一次次办事中，让群众享受到“少跑腿、不跑腿”的便捷，以优质法律服务实现群众遇事不烦、排忧解难、纾困有望。

建成“半小时法律援助工作圈”

“我腿脚不好走了远路，没想到你们来得这么快，办事效率太高了。”去年7月，因子女不愿意承担赡养义务，怀远县榴城镇90多岁高龄的梅奶奶无奈之下按照宣传册上的电话，给法律援助中心打来电话求助。

很快，该中心工作人员就敲响了梅奶奶的家门。了解到梅奶奶生活困难，见其思维清晰，能够明确表达自己的意愿，工作人员马上依法为其办理了法律援助申请手续，帮助老人维护合法权益。

为了将法律援助服务送至群众身边，蚌埠市司法局扎实推进法律援助站点建设，在全市建成8个法律援助中心、139个法律援助工作站、1077个法律援助联系点，均配备了相应的专业人员和工作人员，基本建成“半小时法律援助工作圈”，为群众提供“一站式”服务，让困难群众能够就近申请法律援助，对行动不便的老年人、残疾人等提供“上门服务”，为农民工等群体开辟“绿色通道”，同时适当扩大法律援助覆盖面，明确将本地最低生活保障标准的2.5倍，确定为法律援助的经济困难标准。

蚌埠市还大力推进公共法律服务实体、热线、网络三大平台融合发展，实现法律援助等服务网上办、马上办。2023年，全市成功办理各类法律服务案件11万件。在“大走访大评议大宣传”活动中，累计有2万余名群众参与公共法律服务评议，满意率达99.4%。

推进“一镇一品”调解室建设

爱车停放在小区被刮伤，监控被毁无法确认肇事者，蚌山区社区居民陈某找物业也讨不到说法。

不久前，蚌山区“一站式”矛盾调解中心得知此事，转交龙湖新村司法所上门调解，花了20多天，帮助陈某与小区物业达成和解，陈某的“心结”解了，还特意给调解员送来表达感谢的锦旗。

矛盾纠纷“一站调通”，在蚌埠市已成为工作常态。近年来，该市严格按照每个乡镇（街道）、每个行政村（居）成立一个人民调解委员会的要求，做到乡镇（街道）、村（居）人民调解组织全覆盖。依托综治服务中心，在市区（区）、乡镇（街道）均建立集统筹指挥、纠纷化解、法律服务等功能于一体的“一站式”矛盾纠纷调解工作中心，实现矛盾纠纷统一受理、集中办理、归口指派、依法处理。

该市还探索建立“三联动”多元矛盾纠纷化解机制，实施诉调联动、警民联动、访调对接，创新建立物业、金融等专业调解，拓展律师、公证调解，在街层面推进“一镇一品”调解室建设，培育了“李仁强警务调解室”“李晓桦模拟法庭调解工作室”等基层一线品牌调解室20个。

截至目前，全市建有乡镇街道和村居人民调解委员会1205个，专兼职人民调解员5300余名，每年有近25万件各类纠纷在乡镇和村居得到及时化解。

提供“一次都不跑”公证服务

在“离婚冷静期”内，给付离婚补偿款怕一方反悔不离婚，不给付的协议，又怕另一方之后不认账，蚌埠市的一对夫妻协议离婚时因这样的问题争执不休。

面对僵局，蚌埠市众信家事法律服务中心受理此案后，组织双方进行了调解，促成双方达成一致方案，将钱款转入公证处账户内进行资金监管。

“两人离婚后，收受方可持相关材料来公证处申领监管资金。考虑到两人万无一失，双方也可以共同来将资金申请取回，更好保障各方利益。”众信家事法律服务中心公证员介绍说。

为满足群众多元化、个性化需求，针对监护方案设计、家庭财产继承等新情况，蚌埠市众信公证处创新成立了家事法律服务中心和遗嘱中心，在开展婚姻财产、家庭财产分割等传统家事服务的基础上，拓展意愿监护协议、生前医疗预嘱等业务，并尝试开展家事纠纷、遗产继承纠纷调解，助力诉源治理，不仅起到定分止争的作用，也让群众更好地运用公证法律服务手段维护自身合法权益。

同时，蚌埠市优化公证便民服务，在全市范围内提供“一次都不跑”预约上门服务、异地远程公证服务以及工作日延时、非工作日预约办理等多种涉企公证服务。2023年，全市公证机构为企业提供预约、延时服务252次，将涉企公证服务收费下调20%，助力优化法治化营商环境。

解答人：章贡区12348接线律师、江西明理律师事务所律师阮超群

办理结果：

章贡区法律援助中心经审查，认定李女士符合法律援助条件，立即为其开通“绿色通道”，并安排阮超群承办此案。

阮超群立即收集李女士的微信聊天记录、工资流水、出生证明、离职申请书等相关证据材料，并向章贡区劳动人事争议仲裁委员会提起仲裁。

章贡区仲裁委受理了李女士的仲裁申请，开庭前，章贡区仲裁委组织双方进行调解，经过多轮协商，双方最终达成一致：由公司一次性支付李女士产假工资22000元。

李女士对结果很满意。她感慨道：“感谢12348热线和法律援助给我带来的温暖，同时，我也希望更多的劳动者能够像我一样，勇敢地站出来维护自己的合法权益。”

本报记者黄辉、本报通讯员兰希斌整理

为高质量发展注入法治“新动能”

武汉加大智能法律服务产品应用力度

□ 本报记者 刘欢

数字经济环境下，企业面临哪些风险挑战，如何依法保护企业合法权益？

2月28日，湖北武汉中心书城·55数字文创港，一场关于数字经济条件下的法治化营商环境问题的讲座备受关注。

当天，江汉区16栋楼宇作为分会场，当地公共法律服务站通过入户宣传、“法治体检”等多种形式，同步开展涉企法律服务。

这是江汉区2024年首场公共法律服务进楼宇专场活动，也是武汉市营造法治化营商环境的特色品牌活动。

近年来，为适应互联网等新业态发展需要，武汉市加快推进全业务、全时空现代公共法律服务体系建设，努力为高质量发展提供优质法律服务和坚实法治保障。

拓展服务渠道

“武汉市司法局的做法太暖心了，特别是对我们这样的中小微企业的帮扶是有目共睹的……”前不久，武汉市公共法律服务中心收到司女士送来的感谢信。

去年9月，司女士的公司遇到一些法律难题，向12348热线求助。当天下午，武汉市公共法律服务中心就安排律师为其提供法律咨询。在律师的帮助下，数月后，司女士公司的问题得到妥善解决。

司女士的案例并非个案。去年以来，武汉市司法行政系统开展优化营商环境“八大行动”，不断拓展涉企法律服务渠道——在“12348”热线增设企业法律咨询热线，组织市区公共法律服务中心设立涉企法律咨询窗口；在全市55个开发区、商圈和工业园区、企业聚集区设立52个法律服务工作站，让企业就近获得优质、深度公共法律服务。

武汉市司法局公共法律服务管理处提供的数据显示，2023年，该市公共法律实体平台提供法律咨询6.8万余件次，其中涉企专窗2059件次；热线平台提供法律咨询7.4万余件次，其中企业专线40件次；网络平台提供智能法律咨询2.2万余件次，出具智能法律意见书1536份，新增服务企业109家。

优化服务供给

入职快递站后，公司却始终不与吕某签订劳动合同且不为其缴纳社会保险，甚至拒不支付加班工资。吕某向武昌区劳动仲裁委提请劳动仲裁，并向武

昌区法律援助中心申请法律援助，在法律援助师帮助下，吕某依法获赔11.5万元。

结合新业态群体的职业特点和法治需求，武昌区司法局先后在4个人流较为集中、服务需求较大的街道新业态群体服务站挂牌成立新业态群体公共法律服务工作站，整合司法行政资源，安排律师、人民调解员进驻其中，为新业态群体提供“一站式”“零跑腿”的法律服务。

据了解，武汉市、区两级公共法律服务中心现已建立“绿色通道”，甄选具有专业优势的律师解答法律咨询，指引办理法律援助，为新业态群体提供“一对一”法律服务。

武汉市还积极发挥公共法律服务现场办、“网上办”、“掌上办”的便利优势，推行容缺受理，经济困难状况承诺制，全市通办等便民举措，确保新业态群体在家门口就能享受到优质便捷的法律服务，就近、快速解决法律问题。

创新服务场景

“我们有微信小程序要进行迁移，以前没办过，不知道怎么办？”去年4月，武汉市江天公证处公证员叶明蓉接到当地某集团公司的求助电话。



图① 2月29日，贵州省黔西市甘棠中学邀请律师走进校园，为学生们普及预防校园欺凌等法律知识。

图② 3月1日，重庆市永川区委政法委组织巾帼普法志愿者走进小区，开展“巾帼在行动 携手护平安”平安建设普法宣传活动。



女职工产假工资被拖欠怎么办

赣州章贡区12348公共法律服务热线案例

12348咨询台

我在某公司工作已有数年，一直兢兢业业，尽职尽责。2023年1月26日，我开始休产假，并于2023年3月18日分娩。按照国家规定和相关制度，公司准予我休产假。然而，就当我沉浸在初为人母的喜悦中时，发现公司并未按时发放我的产假工资。

起初，我以为只是公司内部财务问题，便多次与公司沟通，希望能够尽快解决。但公司告知产假只有90天，产假期间补贴600元，返岗后逐月发放。考虑到孩子刚出生，需要有人照顾，我无法正常上班，无奈之下只有向公司提出辞职。公司无故拖欠我的产假工资，我该

怎么办？

咨询人：江西省赣州市章贡区市民李女士

接到李女士的热线咨询后，我耐心听取了她的陈述，并就其咨询的法律问题作了认真详细的分析、解答。

首先，《女职工劳动保护特别规定》第七条规定，女职工生育享受98天产假。第八条规定，女职工产假期间的生育津贴，对已经参加生育保险的，按照用人单位上年度职工月平均工资的标准由生育保险基金支付；对未参加生育保险的，按照女职工产假前工资的标准由用人单位支付。

其次，《江西省人口与计划生育条例》第三十一条

规定，符合法律、行政法规和本条例规定结婚、生育的夫妻，除享受国家规定的假期外，增加婚假十五日；增加产假九十日，并给予男方护理假三十日；在子女三周岁以下期间，给予夫妻双方每年各十日育儿假。假期工资和奖金照发，福利待遇不变。

据此，李女士依法享有188天的产假，并享有产假工资待遇。而公司告知李女士只有90天产假，产假期间补贴600元，返岗后逐月发放，这是违反相关规定的。

听了我的详细解答和分析，李女士表示将通过法律途径来维护自己的合法权益。但她苦于没有经济收入，家庭状况也不好，请不起律师，一时又陷入了迷茫。我一边安慰李女士，一边引导她来到章贡区法律援助中心。