

加强服务站点建设,为户外劳动者送上贴心关爱

本报评论员 郑莉

钟服务圈交叉覆盖的工作目标。

广大户外劳动者是城市的建设者、守护者,为人们的生活提供着便利。由于工作的特殊性,他们常常要冒严寒、斗酷暑,穿大街、走小巷,时常面临“吃饭难、喝水难、休息难、如厕难”等。“关键小事”里藏着劳动者的急难愁盼。对此,全总在2016年启动工会户外劳动者服务站点建设,聚焦快递员、外卖配送员、环卫工人、交警等重点群体,建成一批服务站点,改善户外劳动者工作条件,让其拥有吃口热饭、喝口热水、歇歇腿脚、遮风挡雨的专属空间。

自服务站点建设工作启动至今,各级工会通过自建+共建的方式,已建成各类服务站点12.17万个,工会为此累计投入21.5亿元。一大批“暖心驿站”“歇歇吧”“爱心接力站”出现在大街小巷,贴心暖心的服务受到户外劳动者的广泛欢迎和好评。

但要看到,面对庞大的户外劳动者群体,服务站点还存在覆盖面不足、布局不够合理、发展不充分不平衡等问题,急需打造服务站点“升级版”。

实现从“有”到“好”转变,为户外劳动者提供更多可感可知、可达可得的贴心服务,这正是全总启动工会服务站点“双15工程”的初衷。

实施“双15工程”要持续扩大服务站点有效覆盖,推动服务站点布局持续优化,在主要城市和城市重点区域实现1公里服务半径、15分钟步行可达、区域内户外劳动者交叉覆盖的综合服务矩阵,努力让广大户外劳动者抬脚进站点、抬手享服务。

实施“双15工程”要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,在满足户外劳动者喝水、吃饭、休息、如厕等基本需求的基础上,结合工会数字化转型,努力运用大数据、云计算了解掌握户外劳动者的需求,做好精准服务,并发挥小站点的优势,组织动员户外劳动者加入工会组织。

服务站点建设不可贪大求洋、搞“面子工程”,避免出现设施华而不实让户外劳动者望而却步的问题。要做到既建得好,又管得好、用得好,提升服务的针对性、专业性、实效性,努力把服务站点建设成户外劳动者愿来和常来的贴心小家、离不开的爱心驿站、靠得住的温馨港湾。

全总已会同百度、高德等地图服务商,实

现服务站点信息采集和数据上图,便于户外劳动者快速准确找到服务站点位置。下一步,服务站点在继续实现上图查询的同时,将加强与美团等头部平台企业合作开发点位查询推送场景,让更多户外劳动者能够随时随地找得到、进得来。

在各共建单位的大力支持下,各地涌现出“劳动者港湾”“浓情暖域”“一平米温暖爱心驿站”等众多服务站点建设品牌。各级工会要积极争取党政支持,用好相关政策资源,引导公益慈善、爱心企业、志愿服务、专业机构等社会力量加入。

服务站点距离职工很近,服务职工很具体,以小切口拓展了工会工作的大天地。建设好服务站点,是落实党中央相关要求,满足职工需求的实践路径,是坚持以职工为中心工作导向的生动体现。各级工会要把做优做强服务站点作为长期任务,把服务站点打造成凝心聚力的宣传站、贴心服务的宣传站、补能休息的中转站、传递爱心的接力站,夯实这项服务职工群众的“民心工程”。这也是各级工会干部当好职工群众最可信赖的娘家人、贴心人的题中应有之义。

社评

中国新闻名专栏

各级工会应把服务站点打造成为凝心聚力的宣传站、贴心服务的宣传站、补能休息的中转站、传递爱心的接力站,夯实这项服务职工群众的“民心工程”。

日前,全国总工会的一项举措引发各界关注——据7月11日《工人日报》报道,在7月10日举行的“工会小站 贴心大爱”工会服务站点“双15工程”发布会暨启动仪式上,全总明确要在全国大力加强服务站点建设,推动实现2023年底全国服务站点达15万个、全国主要城市和城市重点区域基本实现15分

低价团购 别陷入低质竞争

李英锋

5折、6折不稀奇,有的餐饮店团购低至1折——近期,各网络平台涌现出不少低价团购大餐的活动,引发不少人跟风。然而,问题随之而来,有消费者抱怨品质缩水、存在隐性消费门槛;不少餐饮从业者抱怨夸张的低价带来了恶性竞争。(见7月11日《工人日报》)

在低价团购大餐促销中,不少餐饮商家在网络平台大打“价格战”,甚至把价格降到了击穿成本底线、违背市场经济常识的地步,这看似烘托了营销热度,给消费者派送了实惠,实则很容易陷入营销误区,两败俱伤。

商家推出低价团购大餐活动,目的是吸引消费流量、增强消费黏性、宣传商业品牌、抢占或巩固市场空间。这一营销理念没有问题,“薄利多销”也是一种市场生存策略。但一些商家无序降低价格,甚至陷入成本倒挂之中,值得商榷。诸如在餐饮服务数量、质量上做“减法”,达不到惯常的标准或者宣传图片展示的标准、承诺的标准;利用最终解释权赖账,不接受消费者的优惠券,设置隐性障碍,变相抬高餐饮服务价格等做法,涉嫌消费欺诈、虚假宣传、霸王条款等,也侵犯了消费者的知情权、公平交易权等。

餐饮服务实行市场调节价,商家有自主定价权。但自主定价不等于无序降价,更不等于恶性竞争。法律针对商家的降价行为其实已经划出了一些红线。比如,价格法明确,经营者除依法降价处理鲜活商品、季节性商品、积压商品等商品外,不得为了排挤竞争对手或者独占市场,以低于成本的价格倾销,扰乱正常的生产经营秩序,损害国家利益或者其他经营者的合法权益。

低价团购不能在低质竞争中互相残杀。商家应该算好低价营销的成本账和法律账,守住法律底线和诚信底线。同时,应该在优化管理机制、压缩供应链长度、提升服务效能上多下功夫。有关部门也应联合行业协会、网络平台等加强对虚假宣传、消费欺诈、低价倾销、违法格式合同等问题的治理,及时有效处置消费者投诉举报,倒逼、引导商家把低价团购活动拉回正轨。



图说

乘

据7月11日《法治日报》报道,近日,国家市场监督管理总局、商务部发布指导意见,细化有关防范外卖食品浪费的规定,明确告知餐饮外卖平台及商家应如何实施,同时给监管部门提供了监管依据,这对遏制“指尖上的浪费”有重要作用。

起送门槛、满减折扣、外卖红包……如今,不少外卖平台商家会推出各色活动,为食客们画出“凑单省钱”的“饼”。这葫芦里卖的多半是薄利多销的“药”,但无形中加剧了食品浪费。上述意见提出“优化平台协议规则”“建立健全商户激励机制”等,或将有效破解平台和商家“非不能也,实不为也”的难题。说到底,经营利益与反餐饮浪费间不该是非此即彼的关系。不论是平台、商家还是消费者,都应该意识到,眼前的利益与反浪费相比孰轻孰重,进而形成更多共识。平台和商家要多一些抵制浪费的意识与行动,主动自觉减少诱导加餐等行为。某种角度上,向餐饮浪费说不,人人有责。

赵春青/图 祖超/文

非机动车道“你催我抢”考验城市精细化管理

弓长

据7月9日北京日报客户端报道,城市自行车骑行环境越来越好,骑车的人多了起来,随之而来的矛盾也多了。在非机动车流量较大的路段,由于“同道不同速”,电动车、公路自行车、共享单车彼此“嫌弃”,催促的喇叭声、铃声此起彼伏。

在绿色低碳出行理念日益深入人心、非机动车成为越来越多人首选出行方式的背景下,非机动车出行不畅、非机动车道路况不佳等,无疑是值得关注的问题。各类非机动车驾驶人之间存在“鄙视链”,你催我抢,不仅影响通行效率,也带来不小的交通安全隐患。

“同道不同速”的原因很多,比如,骑车人的目的不同——有人是为了赏景健身,有人是要通勤上班;虽同属非机动车,但电动自行车与普通自行车的速度肯定不同;诸如电动

滑板车、平衡车、智能快递配送车等非传统交通工具,也不时出现在非机动车道上,等等。更深层次的问题是,非机动车基础设施建设与公众的需求之间仍存在较大差距——城市交通路网中非机动车道数量不足、衔接不畅,非机动车停车地不够导致占道停放,非机动车道指示标志不够清晰、交通信号灯不明确等,都可能让骑行者无所适从……

“同道不同速”之争体现了各方对于自身路权、通行权的诉求,也凸显了公众对有序可走、各行其道的迫切需求。如何在有限的道路资源条件下寻求各方利益的最大公约数,确实是一道治理难题。不久前,广东广州“电动自行车限路段限时段出行”的方案引发舆论关注,当地于近日召开了听证会,与会代表就是否限行、怎么限行、限什么路段、限什么时段等问题表达了诉求——这背后反映的正是当地非机动车道“快慢之争”和如何“各行其道”的问题。

我国建设和使用包括自行车专用道在内的非机动车道,已经有数十年历史。随着城市精细化管理的深入,优化提升非机动车道功能,已经成为各地必须面对的问题。为此,不少地方已经行动起来,比如,北京在2019年开通了首条自行车专用路,在便捷公众通勤的同时兼顾了骑车健身休闲者的需求;广州明确将指导各级道路管理单位采取对车道瘦身、压缩部分绿化带等形式,推进既有道路的非机动车道设置等;一些城市将硬件设施建设与城市景观协调起来,加快推进“城市慢行系统”的研究和建设……

公共交通的好秩序、高效率是人们的共同期待,各方路权之间不是非此即彼的对立关系。一方面,不同交通参与者之间应多一些理解和包容,多一些秩序意识,多一些遵规守法;另一方面,有关地方和部门在路权平衡问题上要多一些精细化考量。更友好和谐的公共交通秩序与环境,应是各方携手打造的。

“民警用纸笔服务聋哑人”,打动人的是“用心用情”

罗筱晓

据中国蓝新闻融媒体报道,近日,在浙江省桐乡市,一对聋哑夫妇去派出所办理业务。因为无法用言语沟通,民警找来纸笔与这对夫妻展开了一场无声的交流。通过书面询问,民警了解到他们想要将孩子的户口迁至外地,于是写下办理流程及可能需要用到的材料清单,同时建议两人先咨询迁入地派出所,以免因资料不齐而跑空。一项简单的业务花了近半个小时。相关视频传递出的善意与暖意,引来不少网友点赞、评论。

短信而惊慌不已,民警同样以纸笔为媒,通过写满5页A4纸的书面交流,确定两人是遭到电信诈骗,并将情况向他们做了细致说明。

受身体条件限制,包括残障者、老年人在内的特殊人群在办理过程中,在与行政机关打交道过程中总会有这样或那样的不方便。以怎样的态度和方式应对这些“不方便”,既考验着相关工作人员的职业素养,也体现着职能部门对特殊群体的态度。

政务服务人员在工作中遇到特殊人群,概率相对较小。可一旦遇到了,便可能是一块“试金石”。人们之所以被类似“服务聋哑人”的新闻感动到,自然是因为相关工作人员为残障人士提供了足够贴心和优良的服务,但也蕴含着对“普通人办事待遇”的期许——能让聋哑人、视障者顺利办成事的地方,健全人去应

该速度更快、体验更好。

近年来,随着我国各地持续深化“放管服”改革,市场主体和群众办事的顺畅度提升了不少,其中比较典型的莫过于已在全国多地推行的“最多跑一次”服务模式。但这并不意味着“用心用情服务”已成为全国各地政务服务窗口的标配。不久前,在海南省海口市市场监管局,一位窗口工作人员霸占电脑给群众办事。相关视频被发布到网络后,涉事人员受到处分,并被停职检查。这自然是例外,但不少去过政务服务窗口的人,或许都曾有一些不愉快的经历:有的是办事人员态度爱搭不理,有的是所需材料未一次性告知导致反复折腾,有的是一件事问了一圈也没搞清楚怎么办……

很多时候,为了尽快办成事,群众对磕磕

绊绊都选择“忍了”,但这并不代表人们心中没有意见和抱怨。政务服务窗口是政府部门与群众和社会最直接的连接处,窗口服务人员是与群众距离最近的政府形象代表。窗口服务质量的高低关系着群众的切身利益,也关系着政府在人们心中的评分和口碑。

改革,是一个循序渐进的过程。过去几年,不少地方都有针对性地出台举措以提升政务服务水平。比如,北京今年4月起实施的《政务服务综合窗口人员能力与服务规范》,将类似“我不知道”“我不是说了吗?”“我问问您就答什么”等服务过程中常见的敷衍推诿言辞纳入“禁说”范围;在江苏,12345平台自2020年开通了“企来”企业服务专线,为全省企业提供“点对点”政策服务,今年该热线还升级服务,实现企业提问一个工作日内政府部门予以答复。

其实,政策更新也好,技术提升也罢,最终决定政府服务能不能“说到做到”的关键因素还是“有没有心”。如果越来越多的政务工作者都能以十足的耐心和责任对待每一位办事人,或许会有那么一天——“用纸笔服务聋哑人”不再是新闻。

融媒作品选粹

夜幕下的北京朝阳楼体灯光秀



7月初,2023全球数字经济大会开幕。北京市朝阳区奥林匹克塔、大望京、CBD等连续四日上演楼体灯光秀、AR秀,让市民看到了别样的北京夜晚。跟随记者镜头,一起来看美轮美奂的楼体灯光秀。

(本报记者 赖志凯)

►扫描二维码,观看工人日报融合报道《您见过夜幕下的北京朝阳楼体灯光秀有多美吗?请点击查看视频》

离职了,怎么防“被净身出户”?



由于公司没为小李缴纳社保且拖欠工资,小李办理了离职手续,但他发现前同事都拿到了经济补偿金,就自己没有了。小李诉至法院,却不予支持。原来,小李当时写下了“因工作强度较大,无法适应”的离职原因,这不属于解除劳动关系经济补偿金支付的法定情形。因此,用人单位无须向劳动者支付离职补偿。

在此提醒劳动者,在办理离职手续过程时,一定要仔细看清其中的条款,否则一不小心就可能被“自愿”离职,错失自己应得的权益。

(本报记者 张伟杰)

►扫描二维码,观看工人日报融合报道《劳动者权益小课堂 | 离职了,怎么防“被净身出户”?》

一针一线补出天衣无缝



姜丽萍,1998年进入青岛洁神科技股份有限公司,从事衣物精工织补20余年,是国内为数不多的织补专家。

姜丽萍曾获得全国染整职业技能竞赛衣物织补第一名等荣誉,获评青岛市首席技师、全国染整业技术能手,是国家一级洗衣、织补师,也是中国商贸服务业技能竞赛考评员、国家级裁判。

(本报记者 杨明清 张萌 孙谦)

►扫描二维码,观看工人日报融合报道《一针一线补出天衣无缝 | 三工视频·新360行之织补师》

未成年人霸凌,须惩前毖后



山西汾阳市公安局网安大队发现,网上流传“一女孩在地下室被欺凌”的视频。几乎是同时,一段“小男孩被通吃粪便”的视频在网络上广泛传播。

针对校园内外的霸凌、暴力问题,必须由教育部门、法院、检察机关、公安部门等综合治理,让孩子们树立起法治思维和边界意识。同时,也要针对孩子成长过程中的心理和行为模式,及时甄别并加以引导。

(本报记者 贺少成 赵琛 白至洁)

►扫描二维码,观看工人日报融合报道《工小姨:未成年人霸凌,须惩前毖后!》

文字整理:王美茹