

■每日观点

亿万劳动者是改革开放伟大奇迹的创造者

□张刃

改革开放取得了巨大成果，使我们的生活更加丰富多彩了。这些当然值得大力宣传。但是，我们切不可忘记亿万普通劳动者，正是他们付出的劳动和汗水，才使得成果如此巨大，生活如此多彩。

在庆祝改革开放40周年大会上，于敏等100名同志被授予改革先锋称号，颁授改革先锋奖章。工人日报记者注意到，受表彰的改革开放杰出贡献人员中，超过三成为劳动模范，其中有18人曾获得全国劳动模范称号，12人曾获得全国先进工作者称号，10人曾获得全国五一劳动奖章。这一“发现”，对于亿万普通劳

动者无疑是巨大的鼓舞，必将激励更多的人为改革开放伟业而努力奋斗。

劳动模范是改革开放的先驱，是中国特色社会主义建设的功臣。改革开放走过40年，从百业待兴到迅猛发展，从国民经济濒临崩溃边缘到决胜全面建成小康社会，时时处处都凝结着以劳动模范为代表的亿万劳动者的智慧和汗水，更有人为此奉献了生命。劳动模范不愧为“共和国的脊梁”，他们所作的巨大贡献后人不能忘记，他们的精神后人应该传承，授予他们中的代表人物改革先锋荣誉称号，是对他们的表彰，也是对他们的尊崇。

这次被授予“改革先锋”称号的劳模中，有始终坚守平凡岗

位创造非凡业绩的一线职工代表，有为改革发展作出卓越贡献的知识分子，有奋斗在各个领域各条战线，赢得人民群众广泛赞誉的先进模范，有伴随改革开放一同成长，勇立改革开放潮头的企业家、带头人。这样的代表构成，表明改革开放年代的劳动模范，除了爱岗敬业，无私奉献，埋头苦干的“老黄牛”，更多的是有知识、高素质、勇担当的优秀人才，体现了劳动模范的时代特色，而且也代表了今天普通劳动者队伍构成的历史性变化。应该说，这同样是改革开放的重要成果。

《中共中央国务院关于表彰改革开放杰出贡献人员的决定》指出，“人民是改革开放伟大奇迹的创造者，是推动改革开放的

力量源泉。改革开放在认识和实践上的每一次突破和深化、改革开放中每一个新生事物的产生和发展、每一个经验的取得和积累，都来自亿万人民的实践和创造。”这其中，当然包括工人阶级。

改革开放是一项前无古人的伟业，国家决策、先进理论、改革设计，最终需要通过亿万普通劳动者的双手变为美好现实。劳动模范是亿万普通劳动者的先进代表。表彰劳动模范，弘扬劳模精神，最终要化为亿万普通劳动者的实际行动。事实上，普通劳动者绝大多数都是兢兢业业，默默无闻地做着自己的本职工作，他们同样有理想、有追求，或源于秉性、觉悟，甚或只是出于一种积极的生活态度——为了实现

自己小小的人生价值，为了生活得更美好……他们没有豪言壮语，没有辉煌业绩，但他们活得很实在，活得有价值，在讴歌改革开放，表彰劳动模范的时候，我们同样应该为普通劳动者点赞。

改革开放取得了巨大成果，使我们的生活更加丰富多彩了。这些当然值得大力宣传。但是，我们切不可忘记亿万普通劳动者，正是他们付出的劳动和汗水，才使得成果如此巨大，生活如此多彩。我们需要并且有责任宣传普通劳动者，宣传他们的奉献，宣传他们虽非轰轰烈烈，但朴实无华的人生态度——勤勤恳恳工作，踏踏实实生活，因为，他们是改革开放伟大奇迹的创造者。

■每日图评

对“爬楼党”的任性要惩处

18日，据媒体报道，三名年轻人在12月16日爬上了重庆的一座大厦，在228米高的尖顶上跳舞并且拍摄，随后三人被带上了警车。还有消息称，其中一位是重庆地区的爬楼“惯犯”童虎。一位熟悉爬楼群体的知情人士对记者表示，爬楼的人不少是为了炫耀，他们之所以能屡屡得手，是因为这种行为往往难以被从严处罚。（12月19日《北京青年报》）

我们暂时不管“爬楼党”们目的何在，但是这种行为背后的重重隐患，却是显而易见的。首先来说，这是在拿自己的生命冒险，也是对生命价值缺乏尊重的体现，一旦失手，悲剧几乎无法避免；其

次，爬楼党并非建筑物的所有权人，未经建筑物所有权人及管理人同意，攀爬建筑物，在建筑物楼顶进行各种活动，都涉及到对建筑物所有权人及管理人对建筑物占有、使用、处分权利的侵犯。有些“爬楼党”为了顺利爬楼，还采取溜门撬锁等手段，很容易对建筑物造成损害；其三，一些高层建筑年久失修，难免会有一些松动的砖块、墙皮、水泥块等等，一旦被“爬楼党”碰落地面，砸到行人身上，后果不堪设想。

很显然，“爬楼党”们的行为已经涉嫌违法，必须被依法处理才行。但是长期以来，有关部门对这一向不够重视，结果导致“爬楼



党”群体越来越大，爬楼的现象越来越多，直到现在招致网友们的愤怒声讨和谴责。我们期待年轻人珍惜生命，也对自己的家庭和社会负责，不要做这种危险的行为。同时也希望国内高层建筑的

所有者，采取具有针对性的举措，避免有人随意进入建筑楼顶。

当然最根本的，还是由公安机关按照现行法律规定，对“爬楼党”们的任性行为给予必要的惩戒和处罚。 □天歌

■长话短说

客服转人工不应成难题

12月19日上午，中消协在京举办新闻发布会，通报重点服务领域部分企业服务热线体验式调查结果。调查选择与消费者日常生活关系较为密切的银行、保险、电信等8个行业，47个企业服务热线。在消费者感知评价中，服务热线人工服务转接等待时长是所有被体验环节中评价最低的方面，主要体现在电话接不通、坐席忙和转接人工等待时间长。（12月19日《新民晚报》）

现在，银行、保险、电信等行业都开通了客服电话，方便消费者咨询和办理业务。不过，虽然客服电话想打就打，想要接通人工服务却并不容易。想直接和人工客服“对话”，需要先耐心地听上一大段语音，好不容易转人工了有可能听到的却是对方正忙需“排队等候”。此次中消协的体验式调查中，40%热线转接人工长达46秒，在被调查企业中排名垫底。

自助服务固然是大势所趋，但人工服务同样不可或缺。毕竟，语音服务分类再细，都无法满足消费者的多样化需求。尤其对于老年人来说，听不懂语音提示的各种专业术语，而更习惯于和客服人员直接交流沟通。中国银行业协会发布的《中国银行业客户服务中心服务规范》明确规定：“电话语音菜单应层级简单、描述清晰，便于客户理解和选择，人工服务选项便于寻找”。“便于寻找”，应是所有客服电话人工服务的基本要求。

有调查显示，人们在打电话时，可以承受的等待时间极限是30秒。转接人工服务时频繁的跳转和漫长的等待，很容易导致客户失去耐心，留下不愉快的印象，进而对企业“用脚投票”。转人工服务的等待时长成为消费者对客服系统评价最低的方面，说明这一问题已经严重影响对客户感受，成为目前服务热线的短板。对此，有关企业必须引起重视，切实予以改进，方便广大消费者。 □张淳艺

■网评锐语

公共服务“周日不打烊”为群众提供便利

沈峰：今年1月2日，广东省中山市石岐区行政服务中心正式运行。为更好地服务群众，石岐区今年以来全面落实“放管服”改革任务，以群众需求为导向，以优化“一站式”综合服务平台为抓手，自今年12月23日起，在全市首推周日民生事项延时服务，实现“周日不打烊”。期待更多地方拓展公共服务窗口周末提供无休服务，为群众提供更多的便利。

■世象漫说



履职不力

对危房改造申报资料审核把关不严，导致村民套取补助资金；履职不力，导致易地扶贫搬迁工作中存在选址不科学、住房面积超标等问题……近日，湖南邵阳市纪委通报了5起扶贫领域履职不力典型案例，多名干部被追责。（12月19日新华社） □老笔

■有感而发

为农民工返乡创业打好服务牌

近日，国家统计局陕西调查总队在子长、紫阳、扶风等9个国家农民工返乡创业试点县，就农民工返乡创业进行了专题调查。结果显示，近三年农民工返乡创业人数逐年增加，30%的农民工有返乡创业意愿，但仍存在融资难、创业成本高、营商环境待优化、创业能力待提升等需要进一步研究解决的问题。（12月20日《工人日报》）

可以说，伴随着农村创业就业环境向好，农民工返乡创业具

有多重利好，比如，可以很好的照顾家庭，又免去了远程来回奔波之苦，有效纾解“留守儿童、孤寡老人”等问题。不过，农民工返乡创业存在的问题和障碍也是不容忽视，而且媒体也不止一两两次进行报道。最为典型的就是以下几点，缺乏资金，贷款难；缺乏经验和技术，项目选择难；缺乏人才，招工难；缺乏土地，扩张难；缺乏公共服务，办事难。可以说，这些“缺”和“难”，不仅阻碍着这些返乡农

民工的积极性，也是影响农村发展的障碍。

笔者以为，农民工返乡创业也须打好精准服务牌。一是地方政府要积极作为，可通过举办劳务招聘会、进村入户推介空缺岗位、开展岗前职业培训等方式，解决招工、用工难题；二是加强对用工企业的监管，促使企业合法用工，避免有意压低薪酬待遇的现象，以防挫伤农民工留下来就业、创业的积极性。 □李雪

在线教育机构不能野蛮生长

戴先任：今年10月，在线培训机构上海理优教育科技有限公司宣布停课停运。这一消息，让已经提前预付一年甚至三年学费的家长慌了神儿。一个多月以来，他们通过向消费者协会投诉、媒体曝光等多种渠道维权，但问题至今没有彻底解决。要能遏制在线教育机构野蛮生长，促进在线教育机构健康发展，需要能严把“入口关”，对符合教育培训资格的机构，才准其经营教学。