

■劳动时评

# 困难职工联系人制度当推广

□杨玉龙

每个困难职工家庭都有着一定的致困原因，而唯有将这些致困原因，摸精准并对其实施精准帮扶措施，才能够让这些困难职工家庭早日解困脱困。联系人制度的实施，无疑就是在精准帮扶上施力。

2016年以来，山东工会依托精准帮扶信息化工具，市、县（市、区）、乡镇（街道）和企业工会干部作为联系人，以户为单位与困难职工在系统内实名制注册，建立帮扶关系。截至目前，山东全省共有困难职工联系人2733名，联系在

档困难职工5860户，做到了“户户都有联系人”。（1月27日《工人日报》）

所谓困难职工联系人制度，就是每户困难职工家庭解困脱困工作与指定联系人之间建立“一对一”联系关系，实现“点对点、零距离”帮扶服务。以期真正做到在精准施策上出实招、在精准推进上下实功、在精准落地上见实效。据了解，3年多来，山东省各级工会先后帮助24.4万户困难职工实现解困脱困。

每个困难职工家庭都有着一定的致困原因，而唯有将这些致困原因，摸精准并对其实施精准帮扶措施，才能够让这些困难职

工家庭早日解困脱困。联系人制度的实施，无疑就是在精准帮扶上施力。比如，联系人与困难职工家庭联络对接，当好他们的第一知情人、第一报告人、第一帮助人，就能让困难职工家庭增添一份安全感。

由此可见，困难职工联系人的有效实施，首先，须充分发挥好联系人的作用。通过“联”实情、“联”政策、“联”需求、“联”解困，不仅要成为困难职工家庭的“帮扶人”，更应该成为“贴心人”。以“联”解困为例，山东省总就提出，联系人保持24小时通信畅通，对困难职工提出的合理要求，及时进行处理或上报组织解决。

其次，强而有力的配套保障措施不容缺位。帮助困难职工家庭解困脱困，并非只靠一个联系人就能实现，关键是保障措施要到位。比如，引导和调配更多资源向基层倾斜，建立和完善困难职工解困脱困经费保障机制，分级分类组织好困难职工联系人业务培训，健全完善年度解困脱困验收报告和督查制度，从而确保帮扶资金真正用于困难职工。

再者，应借力科技手段与社会力量。开发精准帮扶手机APP，建立全省互通互联的五级联系网格微信群，实现帮扶工作实时监控，就是有益的举措。同时，联系人为困

难职工献真情、办实事，也能够带动社会爱心人士、爱心企业、劳模企业勇于投入困难职工解困脱困。社会力量的涌入，无疑会助力困难职工家庭早日解困脱困。

诚如山东省总工会相关负责人表示，实施困难职工联系人制度，困难职工从帮扶中得实惠，企业从工作中看成效，工会组织以有为促有位，在职工和企业中“砝码”更重了。可见，困难职工联系人制度的实施，取得是多赢的效果，尤其能够让困难家庭得实惠，同样此举更能够让工会的职能得到充分发挥。故此，困难职工联系人制度值得借鉴与推广。

■每日图评

## “最敬业变脸”背后是“最职业精神”

近日，在贵州毕节一个高速收费站内，一位女收费员被司机骂后委屈哭泣，但下一秒仍然微笑服务的视频在网上热传。1月26日，记者从收费站站长处了解到，当时收费员帮忙推走故障车辆，耽搁了几分钟，后面排队司机不了解具体情况后指责她动作缓慢，因为觉得委屈所以掉了眼泪。（1月27日《北京青年报》）

女收费员因为帮车辆出现故障的车主推车耽误了收费，结果被后面等待缴费的司机误解进而进行指责，最终倍感委屈流泪。客观而言，任何人在工作当中，都可能会遇到这样的误解和委屈，只不过服务人员因为和消费

者直接接触，所以遇到这种情况的概率更高而已。误解与委屈人人都会遇到，而如何应对这样的委屈和误解，才是对一个人职业精神、敬业意识的考验。

在职场上，显然不是每个人都具备这样的敬业意识、职业精神，所以我们有时候难免会不满于对方向我们提供的服务。宽容者可能忍忍也就过去了，而对于要求比较高的人，则可能会由此演化为一场纠纷、冲突，造成两败俱伤的结果。鉴于我们绝大多数人，都属于职场中人，所以不妨通过女收费员的“最敬业变脸”反思我们自己的职业精神、职场情商。



正如一些网友所说，通过这件事，也可以说明另外一个道理，那就是任何劳动者都值得尊重，不能因为自己是消费者，对方是服务人员，就动辄得咎。别说是一些误会、误解，就是碰到对方服务不那么到位，不能达到我们的期望值，也不妨秉持着一种宽容的

心态和对方坦诚交流、沟通，而不是厉言指责、出声辱骂或者是动辄投诉，毕竟我们的苛刻，却可能预示着对方的奖金收入、谋生的饭碗。不管是顾客和服务人员之间，还是广泛的人际关系当中，对他人多些理解和宽容，都是一种宝贵的品质。 □苑广阔

■网评锐语

## 春节莫做“低头族”

天歌：春运期间，旅客归心似箭，车站人潮汹涌，成为盗窃诈骗等违法犯罪活动的高发时期。铁路警方梳理相关案件发现，旅客在进站、上车时注意力分散，最容易给犯罪分子可乘之机，要保护好财物，旅客勿做“低头族”当了“冤大头”。春运不能做“低头族”，春节期间也同样不能做“低头族”。顺利回家是父母最大的期盼，而盼到我们回家，就不妨好好利用春节假期陪伴父母和亲人，享受家的温馨与亲情。

■世象漫说



■有感而发

## 送温暖切莫沦为“形式”

春节将至，各地各部门给困难群众“送温暖”的慰问活动掀起高潮。但有的慰问却变了“味”。比如，有的“送温暖”队伍浩浩荡荡讲排场，不考虑困难群众感受；有的时候基层干部提前筛选对象，排练好台词，让被“送温暖”对象苦等几个小时后，才能领取一些慰问品，和领导说不上两句话。（1月28日《人民日报》）

岁末年初，给贫困户送钱送物的慰问活动纷纷提上日程，这是每年的“规定动作”，体现的是党和政府的关怀，深受百姓赞誉。

然而，也不得不说，有少数单位和部门往往不考虑群众的实际需求，以及“提前筛选对象，排练好台词，让‘被送温暖’对象苦等几个小时后，才能领取一些慰问品，寒暄几句，握握手，拍拍照走人”的事情，媒体也时有报道。究其原因，还在于送温暖的人没有走心。

笔者认为，送温暖重在对人民群众真情实意，送的是群众之所急，理应出于干部的真心真情。而来也匆匆去也匆匆的沦为“形式”的送温暖，实在不应该。这就

要求，有关部门和单位在深入困难群众家中送温暖的时候，应当认真了解民情、问计问需，力求做到精准慰问——即缺啥送啥，对有重病患者的家庭，要及时送医送药，对有脱贫愿望的群众，要及时送去致富信息、技术和项目，切忌千篇一律，不能用一床被、一桶油、一袋米、一个红包走遍所有的贫困户。送温暖也要“有的放矢”。否则，不仅不能解决困难群众的实际问题，而且会浪费人力、物力、财力，甚至费力不讨好。

□祝建波

■有话直说

## “租赁过年”要掂量

报载新时尚——以往过年买东西，如今流行“租生活”，以租代买成为某些年轻人节日消费新趋势。据某信用机构披露，春节长假的信用租订单同比增长超过了100%，有些租物平台的订单甚至暴增200%以上。

过年消费租什么？据介绍，无人机、游戏机、相机成为最受欢迎的前三名。此外，一些租车平台的预订量也大幅上涨，尤其是宽敞舒适、适合家庭出行的中型车成为抢手货。这几样商品，基本属于平日里很少用，节假日有需求的奢侈品，购买闲置是浪费。通过租赁方式，花有限的钱满足短期所需，的确是一种“合算”的消费，而且符合环保理念。因此，这样的租赁过年无可厚非，甚或值得倡导。

不过，市场信息同时披露，某些女性消费者过年回家，更青睐租赁服饰和名牌包，媒体戏称“租锦还乡”。这事儿恐怕需要掂量掂量。

有人说，大多数时髦女性买了很多衣服和包包，往往没用几次就过季了。与这样浪费掉的钱比较，租赁形式就省钱多了。请注意，这番话的前提是“时髦”，而时髦与虚荣往往有扯不清的关联。况且，为过年“租锦还乡”，与“打肿脸充胖子”没有多少区别，与理性消费、绿色环保却基本没有关系。

某位为过年租了一个价值2万元包包的女士说，“有很多同学聚会和家庭聚会要参加，我需要一个体面些的包，但又没必要买，因为用得着的场合并不多。”这番话令人想起莫泊桑的著名小说《项链》，虚荣害死人。有类似心理的女士不妨一读。

中国人的消费能力越来越强了，对高档商品的需求也日渐旺盛。由于使用价值的不同、性价比的差异，以租代买有利于合理消费，也不失其环保意义。但是，为了虚荣而租赁，而且是传统的过年，窃以为并不可取。

□一刀（资深媒体人）