

■劳动时评

“围绕职工需求开展工作”请从知情做起

□张刃

的专题工作会议上提出，工会要围绕职工需求开展工作，切实维护职工合法权益。这次活动主题鲜明，切合实际，为各级工会做出了表率。

首先是选点准确。对于工会而言，“不忘初心、牢记使命”理当包括维护职工权益，服务职工群众；做好维护与服务工作的前提，当然应该深入实际，了解职工需求。12351职工服务热线正是直接了解职工需求的平台。统计数据表明，热线自开通至今，已累计受理职工来电108万余件，日均300余件，单日最高受理6000余件，其中咨询类占总诉求的91.2%。这就是说，职工的各种需求，绝大多数在服务热线都能够反映出

来。市总领导到热线现场调研，选对了“知情点”。

其次是内容丰富。调查研究不能走马观花，浅尝辄止，必须接触实际，“亲口尝尝梨子的滋味”。停留在听汇报的层面，充其量只能算间接调查，离实际尚远。这次活动中，市总领导班子成员置身热线座席，不仅接听了职工热线电话，而且回答了职工关切的热点难点问题，对于职工需求有了感性认识。随后召开的“12351”热线专题调研工作会议，则是请领导班子成员先谈接听热线的感受，再听取职工服务工作部的工作汇报。有了这样几个调查程序，研究才有扎实基础。

其三是讨论务实。直接听取职工需求并回答问题，有了切身感受再讨论和研究工作，显然能够更务实，更有的放矢。会议指出，职工服务热线不仅是工会了解职工需求的平台，而且是工会为职工服务的窗口、向社会宣传的阵地。这个认识比单纯的“需求平台”丰富许多。对于今后工作，会议提出，要不断健全完善工作机制，认真做好职工诉求日常工作；要不断加强资源整合，提高部门联动协作能力；要强化服务热线接线员业务培训，提升服务质量；要制定工会各部门负责人、律师专家团队等定期接听热线方案，为职工提供专业服务；要加强舆情分析研判，发

现社会安全隐患，及时采取措施，维护社会稳定。从以往职工服务热线实践看，这些措施都是很有针对性和指导意义的。

值得注意的是，服务热线职工来电中，需要转交各级工会组织办理的内容占8.8%。比重虽然不高，但以总量计算，绝对数不小，需要引起重视。解决这个问题，需要热线依托工会三级服务体系，建立“上下联动，分类处理”的运行机制，实行从受理、派单、核实到办理、反馈、回访的完整工作流程。而要求热线定期对受理情况进行梳理、分析，为市总开展职工服务提供决策依据，实际上相当于领导的间接调研。

调查研究是为了改进和推动工作。市总领导班子在主题教育中的这次调研活动，为所属各级工会务实操作做出了表率，调研中提出的“工会要围绕职工需求开展工作”，各级工会要落实，请从切实了解职工群众需求做起。

本报报道，7月5日下午，按照《北京市总工会开展“不忘初心、牢记使命”主题教育实施方案》中关于广泛深入调查研究的有关要求，市总工会领导班子成员到12351职工服务热线现场接线平台开展调研，并在随后召开

■每日图评

空调“加氟”乱象亟待监管加速

近期全国多地再次遭遇热浪侵袭，地表温度接近50℃，生鸡蛋都直接“煎熟”！网友纷纷感慨：我也快熟了，唯有躲在空调屋里才能“续命”！如果家里空调制冷不行了，咋办？“一般是需要加氟了。”这是电话咨询空调维修师傅得到最多的答复。（7月8日中新网）

空调出风量小、制冷效果差，引起原因的很多，但很多非规范空调维修人员都会直接说需要“加氟”。因为加氟的价格贵，只要虚构缺氟，轻轻松松就能赚几百元。虚构故障、随意叫价、小病大修、“李鬼”频出，甚至

还有维修人员欺骗不成故意弄坏机器……空调维修行业乱象纷呈，其中“加氟”尤甚。

很多消费者对于空调故障并不熟悉，况且天气炎热，修好空调成为当务之急，出了毛病如何维修只有任凭维修人员任意宰割，而空调加制冷剂方面，尚无统一性的行业维修和收费标准，致使胡乱“加氟”、任性收费成为空调维修业公开的潜规则。

空调“加氟”乱象暴露监管漏洞，亟待监管加速，查漏补缺。有关部门要多方征求意见，集思广益，尽快制定出统一的行业标准，让空调制造企业、维修



人员及消费者都清楚地知道维修项目、收费标准及处罚办法，落实法律法规，加大监管力度和处罚力度，抑制空调维修市场乱维修、乱收费行为，维护消费者权益。而相关企业及从业人员也要

依规办事，规范操作，提高责任心及职业道德，不要唯利是图，而将法规与职业操守弃之于地，否则恶习不改，习惯成自然，必将受到严厉的处罚。

□斯涵涵

■长话短说

“山寨赛”混迹于市 必须予以正视

一项钢琴比赛——“2019肖邦国际青少年钢琴（中国业余组）公开赛”的报名工作在各地展开。记者调查发现，该比赛主办方均为未备案的“山寨组织”，组织者声称的中央音乐学院等4所支持院校无一参与此事，被列为“顾问”的著名钢琴家周广仁教授也否认参与此事。有关部门提示，社会公众如发现有非法社会组织活动线索的，可向民政部门举报。（7月9日《新京报》）

“山寨赛”所造成的社会危害不容小觑。首先这种欺世盗名之举严重伤害了社会诚信，对名人名校构成了名誉侵权。有些社会名人“被评委”“被顾问”，很多名人被利用还蒙在鼓里，举办方利用名人的社会影响力，打的是自己的如意算盘，担任各种名义的评委也好，顾问也好，好处没捞着，反而惹了一腔的骚，而组织者却赚得盆满钵盈。

其次，严重侵害了学生家长的合法权益。一些所谓的大赛组织者，他们看重的根本不是学生的才艺，而是学生家长腰包里钱的多寡。学生艺术水准如何，他们根本不去关心，他们盘算着是如何能赚到黑心钱。社会语境下很多家长秉持“不能让自己的孩子输在起跑线上”，为孩子舍得花钱是大多数家长的共同心愿，不法分子正是利用了这一点实施骗术的，家长们对此必须有个清醒的认识，不能稀里糊涂地充当冤大头。

有鉴于此，希望全社会都来重视“山寨赛”的社会危害，一方面，各种“受邀名人”和“名校”要对组织者的名誉侵害进行法律追责，不能懒得计较，采取默认的态度，如此只能令不法分子更加有恃无恐，从中渔利，必要时可采取法律手段维护自己的合法权益。另一方面有关部门必须守土有责，加强监管，对各种名目的“山寨赛”采取露头就打，不能让这种行为混迹于市。

□李红军

■网评锐语

网络音频应保持“正音”姿势

李雪：近日，国家网信办会同有关部门，针对网络音频乱象启动专项整治行动，对音频行业进行全面集中整治。根据群众举报线索，经核查取证，首批依法依规对吱呀、Soul等26款传播历史虚无主义、淫秽色情内容的违法违规音频平台，分别采取了约谈、下架、关停服务等阶梯处罚。从受众的角度来看，享受网络音频带来的快感，也应谨防其中的“杂音”，唯有让更多“正音”占领“主阵地”，一些违法违规的内容才不会有市场。

■世象漫说



整容热

随着毕业季和暑期的来临，不少美容行业的商家将目光聚焦在消费能力逐渐增强的学生群体身上。这也使得整形机构在暑期客户陡增，其中不乏一些学生。在一些准备整形的人看来，长相出众，意味着能在大学交到更多朋友、谈一场像样的恋爱，甚至未来有更多的求职机会。（7月8日《新京报》） □赵顺清

■有感而发

对违禁的“体测神药”需要多方封堵

在中考体育考试之前，广东一所中学的学生小林很焦虑：“离考试只有几天了，靠训练肯定没法达标。”听说网上卖的一种“体测神药”可以提高成绩，他决定试一试。“新华视点”记者调查发现，随着中考、高考以及公务员考试的体育测试密集进行，少数身体素质不佳的考生通过吃所谓“神药”提高体测成绩，网上不法商家的兴奋剂生意火热。（7月8日新华社）

这些“体测神药”实则就是

兴奋剂类药物，如果服用“体测神药”参加各种体育测试，确实能够提高体育成绩，但这种做法有违测试的公平公正性，对其他考生不公，破坏了正常的考试秩序，也是一种不诚信行为。不仅如此，体测使用兴奋剂还伤害健康，专家表示，处于发育阶段的青少年，使用兴奋剂后可能会产生十分严重的人体器官和功能异常，随意服用可能因为身体条件缺陷产生心率过快，甚至导致猝死。

监管部门要加大对网络平台

的监管，切断违禁药品的流通渠道，网络平台也要负起责任，确保平台不至于沦为“神药”卖场。另外，学校还要加强诚信教育，诚信教育的缺失，导致思想“虚弱”，从而容易对“神药”产生“药物成瘾性”。

只有通过多方封堵，才有可能遏制既违禁又伤身的“体测神药”。这样，那些学生才不再需要靠危险的“体测神药”来掩饰从思想到身体上的“虚弱”，学生们才可能变得“强大”起来。

□戴先任

“扫码查酒店床单”能让旅客放心吗？

王军荣：近日，武汉首家绿色洗涤基地正式投入运营。这家基地给每一条毛巾、每一张床单都“植入”了芯片，很快还将印上二维码，住店旅客扫码即可获知相关洗涤信息。扫一扫，知道床单洗过了没有，看起来挺舒服的，然而，二维码反映出来的信息是真实的吗？这又让旅客为难了。二维码扫一扫知晓相关洗涤信息，究竟能有多少效果，我们不妨试一试，而二维码的可靠程度其实最终取决于监管力度。