

■劳动时评

推进职工技能培训需先祛除“拦路虎”

□张刃

培训是产业工人技能提升的“催化剂”，是产业工人“供应链”中不可或缺的一环，政府、企业都有责任为之提供更多的便利，工会也应该有所作为。

《工人日报》报道，近日，上海市总工会职工援助服务中心联合浦东等4个区职工援助服务中心组成专项课题组，通过网上答题、企业座谈等方式，就产业工人技能提升培训开支及需求状况展开调查。结果表明，职工参加培训的意愿很高，但相关投入少，参训时间短，加之政府培训项目有限，现实条件不能满足职工需求。

本次调查有效样本中，在被

问到“是否愿意参加职业技能培训”时，近九成职工给予肯定的回答。这个结果令人乐观。但是，涉及培训开支和时间的投入，却出现了矛盾。调查数据显示，64.4%的职工每年的培训支出与年平均工资的投入比在1%及以下；17.9%在1%-5%之间；超过5%的比例仅为11.6%。据上海社保网数据，2018年上海职工年平均工资78045元，1%则为780元，5%也不超过4000元。对于技能培训而言，这样少的投入很难达到提升效果。

培训投入低，与参加培训时间短有关。调查统计，35.4%的人在2018年总共接受技能培训的时间少于1周；30.6%在1周到两周之间，两周到1个月的占19.7%；只

有14.3%的受访者表示参加了累计超过1个月的培训。对此，约一半受访者认为，由于工作安排，自己能用于培训的时间太少，并把这列为参加培训遇到的首要困难。这种情况在外商投资企业中、在工人和技术人员中最为明显。技能提升需要一个过程，不可能一蹴而就，如此短时间的培训显然不能实现预期目标。

培训开支与时间问题，需要做两方面分析，一方面是企业是否愿意为职工参加技能培训提供一定的资金和时间，另一方面是职工是否肯于为了提升自身素质增加学习投资，并且牺牲一部分休息时间。前者取决于企业是否有发展的长远眼光，后者体现为职工是否有积极的进取心。

解决职工参加培训意愿高而投入少、时间短的矛盾，政府培训项目成为首选。一则培训效果比较有保障，二则政府项目“名正言顺”，即使企业不愿提供帮助也不便阻止，三则有国家政策补贴，职工负担相对减轻。上海调查显示，有六成受访职工希望参加政府培训项目，但又只有不到四成的职工曾经参加过这类技能提升培训。为什么？因为政府职能部门举办的培训项目有限，很难满足不同职工群体对培训科目的不同需求。如上海人社部门目前推出的职业技能补贴培训项目191项，经评估认证的A级培训机构104家，这与上海1000多万职工、500多万产业工人的量级相比，显然不适应。上海如此，其他地方恐怕亦然，甚至更少。创造条件努力增加政府培训项目，各地都有较大的空间，关键在于政府如何为职工技能培训定位，并采取相应行动。

培训是产业工人技能提升的“催化剂”，是产业工人“供应链”中不可或缺的一环，政府、企业都有责任为之提供更多的便利，工会也应该有所作为。上海工会调查组建议，通过集体合同等形式为职工争取“技能培训假”，以保障职工培训时间，是一个不错的思路。除此之外，工会在职工教育方面有经费、有阵地，有人才，有丰富的经验，都可以充分调动和利用起来，为更多的职工提升技能，为高素质产业工人队伍建设做出努力。

■每日图评

谨防“泳”患侵害消费者权益

日前，北京房山一游泳馆发生疑似氯气泄漏致多人不适事件，令人心悸的同时也不禁令市民对身边游泳馆是否安全卫生产生了疑问。记者在南京、成都、厦门等地进行了实地走访调查，发现多地游泳馆仍存明显隐患。(8月9日新华网)

梳理媒体报道就会发现，多地游泳馆明显隐患主要存在于，一是“乱”，存在未按要求公示相关信息，部分泳池未妥善执行入池前清洁程序等；二是“脏”，部分游泳场所细菌总数超标，引发未成年人不良反应；三是“险”，一些游泳场馆救生人员配备不到位，

一些救生员“开小差”。这些隐患的存在，无疑让游泳健身者处于险境。

“泳”患作为行业丑态，不能对其纵容，需要经营者履行好法定责任。乱脏险等问题存在，根本上而言就是经营者依法诚信经营理念的缺失。比如，按要求，游泳场馆应一个月一清洗，但据报道显示，一些游泳馆为了最大程度盈利，往往尽量减少换水和洗池的频率。罔顾安全卫生标准的代价就是侵害消费者的身心健康。所以，经营者理当规避。

此外，需要强化市场监管。以重庆市为例，重庆市卫生计生监



督执法局就组织开展了全市游泳场所卫生专项监督检查，对全市927户游泳场所进行监督检查。这样的集中监管执法就很有必要。当然，常态化的巡检、抽检等同样很重要。

安全和卫生游泳馆须兼得，而这并非是难事一桩。尤其是经营者，应该认识到，安全和卫生，不仅是法定责任，且是为了维护消费者的权益，更未尝不是为了自家生意的向好发展。□杨李喆

■长话短说

送餐快递员不是谁的“出气筒”

针对“外卖员疑因送餐迟到被打”一事，江苏省徐州市睢宁县公安局官方微信近日刊发通报称，外卖骑手李某某与订餐人刘某发生言语冲突，继而相互撕打，被他人劝开后，刘某又追打李某某。案发后，刘某已主动向李某某赔礼道歉并赔偿损失，公安机关依法对刘某作出行政拘留5日的处罚。(8月9日中新网)

外卖小哥不是“神”，不可能对订餐客户的详细住址都了如指掌，尤其是对于入职不久又缺少经验的外卖小哥，多打客户几次电话，多问几句居住处信息，也是为了能将订餐尽快准确的送到客户手中，实在是太正常不过。而且现在的道路交通千变万化，因为多问了几句话，订餐送慢了几分钟，就对外卖小哥大动肝火。说直白点，这是打心眼里不尊重劳动者。

外卖快递行业已经融入了我们的日常生活，外卖小哥这份职业早已不可或缺。尊重他们，不但体现出一个人面对劳动者和对生活的态度，同时也是对自己的尊重。每逢春节长假期间，因为快递员的不足从而导致很多快件不能及时送到客户手中，让很多人平添了“假日烦恼”。如今因为一时的冲动和言差语错，就对外卖员施展拳脚，哪还有一点淑女风范和对劳动者的起码尊重？

诚然，外卖小哥也有犯错的时候，但对于绝大多数从业人员来说，尊重客户，准确及时送达依然是他们始终恪守的基本执业准则。不仅如此，无论客户出于什么样的心理给出“差评”，几乎都可以让他们丢掉“饭碗”。对外卖小哥的服务不满意，客户完全可以用理性合法的方式维护自己的权利，无论如何也不该丢掉矜持动手打人，损了淑女形象还被依法行拘，着实是既可悲又得不偿失。

□朱永华

■网评锐语

智能客服岂能听不懂人话

李雪：互联网时代也有“您说前门楼子，他说膀胱轴子”的事。有媒体近日调查发现，很多互联网平台都追赶时髦使用智能客服取代人工，虽然减少了用工成本，但消费者得到的回答往往驴唇不对马嘴。伴随着人工智能的崛起，智能客服必将有着一席之地。对于企业而言，利用智能客服自然是好事，但是让其能够听懂人话，真正解决问题，才是消费者最为期盼的。

■世象漫说



摘牌

文化和旅游部近日发布消息，对山西省晋中市乔家大院景区予以取消质量等级处理。一时间这个因电影《大红灯笼高高挂》和电视剧《乔家大院》而广为人知的晋商院落，备受关注。一个知名5A级景区被彻底“摘星牌”，背后有哪些问题值得反思？(8月9日新华社)

□朱慧卿

对在线旅游要进行有效监管

吴学安：近日发布的《2019年(上)中国电子商务用户体验与投诉监测报告》显示，马蜂窝、世界邦旅行、小猪短租、侠侣亲子游等生活服务电商平台综合指数低于0.4，获“不建议下单”评级。多位消费者发现，在线旅游平台在宣传、交易、售后方面确实存在许多“猫腻”。面对高速扩张的在线旅游业，除不断完善法律法规，加大落实力度外，还需要建立对旅游新业态的有效监管，为游客提供舒适安全的在线旅游环境。

■有感而发

期待“时间银行”让互助养老成为“时尚”

年轻时志愿从事养老服务存储时间，年老时可提取时间兑换服务。记者日前从江苏南京市人民政府新闻发布会上获悉，到2020年，南京将全面推广“时间银行”互助养老机制，实现服务时间全市通存通兑。(8月10日新华社)

时间银行储存的不是通常意义上的金钱，而是人们道德表现量化而成的“道德金币”，虽然意义大于形式，但形式也是内容的外在反映。将善行具体量化，在一定程度上可以激励和引导人们“聚小善以行大善”，而将“时间

银行”用之于养老领域，以应对老龄化社会的提前到来，在国外也有成功的经验。瑞士用“时间银行”养老已蔚然成风，不仅为国家节约了养老开支，还解决了一些其他社会问题。

2015年7月，《江苏省养老服务条例》就首次提出在全省内建立养老服务“时间银行”，凡提供养老服务的志愿者，本人或其直系亲属进入老龄后，可以根据其之前储蓄的志愿服务时间，优先、优惠地享受到养老服务。南京到2020年，将全面推广“时间银行”制度上的完善对于该模式的推行具有非同一般的意義，是对以往的制度“打了补丁”，相信，只要南京市能够按照方案一步步施行，一定会为各地的“时间银行”养老服务提供一个可资借鉴的模板。

“时间银行”让互助养老成为“时尚”，此情可待！

□樊树林