■劳动时评

不忘初心，到历史深处去寻根

□张刃

我们应该充分利用包括展览在内的多种教育形式，让更多的工会人了解工会历史，不忘初心，牢记使命，更好地为职工群众竭诚服务。

劳模运动起源何处？劳模精神的内涵是什么？新时期如何发扬劳模精神？近日，延安时期大生产运动暨劳模精神理论研讨会在南泥湾举行，各地近200名工会理论专家、学者、工会干部到会，就这些历史的、现实的课题开展了交流讨论，新观点、新思路精彩纷呈，令与会者大受启发。（10月21日《工人日报》）

中国工人运动历史悠久，经验丰富，在不同的历史时期都留下了宝贵的精神财富和重要的历史遗迹。工会开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，很有必要回顾中国工运走过的历程，到历史深处去寻根溯源。

延安时期是中国工运历史上具有独特意义的阶段，它既不同于大革命时期以罢工为主，争取工人基本生存权的斗争；也不同于社会主义时期工人当家做主，致力建设、改革的实践，在抗日战争特定的历史条件下，面对敌人封锁、物质匮乏的困境，响应党中央“自力更生”的号召，开展了大生产运动，并在运动中产生了一批劳动模范，掀起了学习劳模，努力生产的热潮，培育了“艰苦奋斗，大公无私，踏实工作，甘于奉献”的劳模精神。工会今天宣传、弘扬劳模精神，把理论研讨会开到当年大生产发源地的南泥湾去，正是为了寻根溯源，不忘初心。

无独有偶。中国共产党建立的第一个领导全国工人运动的公开机构——中国劳动组合书记部旧址陈列馆，经过一年的闭馆修缮，于10月1日在上海重新开放，让更多人了解中国共产党领导中国工人运动的历史有了直观的教材。

中国劳动组合书记部的成立，在党史和工运史上具有重要地位。它的领导者和工作人员都是中共党员，他们在各地向工人宣传马列主义，帮助工人建立工会，举办工人学校，培养工运骨干，组织工人团结起来争取自身权益，掀起了中国工人运动第一次高潮。当年工会前辈们的所作所为，就是今天工会人不能忘记的“初心”体现，中国劳动组合书记部旧址陈列馆就是今天工会人“牢记使命”的课堂。

北京作为“五四运动”中工人阶级登上历史舞台的发源地，是中国共产党领导工人运动的重要起点。仅建党初期可数的事例就有：1921年五一劳动节，京汉铁路工人在长辛店召开纪念大会，到会工人近两千人。“从此，五一纪念日与中国工人阶级发生了密切关系，中国工人渐渐地觉悟起来，组织团体，开始向资本家进攻了。”（引自《中国工人》杂志1925年第五期）；7月，北京共产主义小组创办了《工人周刊》，向工人宣传马克思主义，启发工人觉悟。周刊坚持出版五年，成为大革命时期持续最久的党刊之一。1923年，包括长辛店铁路工人在内的京汉铁路工人大罢工，成为中国工人运动第一次高潮的发轫……

北京工人运动有着光荣传统，历史教材丰富。今年十一前夕，“中国工人运动与党的初心和使命”主题展览在长辛店二七纪念馆开幕，成为首个完整展示中国工人运动历史的展览。我们应该充分利用包括展览在内的多种教育形式，让更多的工会人了解工会历史，不忘初心，牢记使命，更好地为职工群众竭诚服务。

■每日图评

莫让“纸螃蟹”愚弄消费者

金秋十月本是食蟹的最佳季节，可不少消费者却遇到“纸螃蟹”提货难的糟心事。刘女士早在今年8月花68元从网上购得一张“原价798元”的西风阁蟹卡，到10月份准备提货时，却屡被客服告知无法预约也无法退卡，最终在平台方介入下才得以拿到退款。记者调查发现，批发商、外包客服、无资质品牌方均可从蟹卡蟹券中渔利。（10月22日《新京报》）

“纸螃蟹”的出现，看似很新潮，本身也代表着市场经济在向着更高层次发展；但是，当蟹券所谓的优惠无限扩大，最后根本不可能兑付甚至滋生诈骗等问题时，就成为了一种对消费者的愚弄。其实，大闸蟹不同于房子，预售很容易让不良商家钻空子，并且就目前的市场而言，螃蟹每年的供应量都相当充足，根本就没有必要去预订。螃蟹是一种时令产品，每年蟹的成熟期都不一样，与其买什么蟹券，还不如等到螃蟹成熟的季节直接去实体店购买，那样既可以吃到最新鲜的蟹，又不用担心上“纸螃蟹”的当了。

作为监管部门，应对电商销售平台加强监管，规范制度，比如要求商家不要虚标无法兑现的

优惠，并督促其缴纳足额保证金，防止不良商家卷钱跑人。作为消费者，应提高防骗意识，加强对“纸螃蟹”之类各种预付券的鉴别能力，天上不会掉馅饼，商家也不会做赔本的买卖，一旦发现预付款项和实体价格悬殊太大，就应多一个心思，免得被愚弄了而不自知。作为商家，应守信经营，以诚为本，从蟹券中渔利是一种投机取巧，只会自断后路，损人害己。 □徐建中

■长话短说

智能客服亟待更“走心”

“请直接说出您要办理的业务。”拨打部分银行客服电话时，用户经常听到这样一句提示。当前，运用语音识别等技术的智能客服已成为银行和电商平台的“标配”，但记者采访发现，很多看起来高效的智能客服，“答非所问”是常见现象，用户体验参差不齐。（10月21日 新华网）

人们对智能客服是有现实需求的。毕竟,理想状态的智能客服，能够高效地解决消费者遇到的问题；同时，从企业来讲，智能客服也能够减少人力成本,提高服务效能。而且,也正如媒体报道，一些企业也乐于在智能客服上投入，运用语音识别等技术的智能客服已成为银行和电商平台的“标配”。

根本上来讲，智能客服存在的问题，一方面在于技术的问题。以银行为例，据介绍，尽管语音识别技术已经很不错，但系统持续优化升级还需要大量的投入，客服与用户的交流涉及隐私和账户安全，不适宜外包给第三方，就导致深度发展智能客服并不容易。另一方面在企业重视程度，将智能客服当成糊弄消费者的“挡箭牌”，自然难让人满意。

人工智能技术不是“万能钥匙”，而客服提效也应“走心”。这也就意味着，企业推出智能客服虽可，但也不应忘了，客服的最终目的是服务于客户，而并非是智能客服取代人工客服。所以，一则智能客服亟待更加人性化，更切合客户的需求；二则面对智能客服短板，人工不能缺位。

诚如专家表示，未来人工客服和智能客服的边界会慢慢模糊。用户那种具有共性的问题可以由智能客服来应对，而当用户需要面对面交流、需要疏导时，人工客服也应及时出现。诚如其言，无论是智能客服还是人工客服，最终的原则就是以用户为中心。对于企业来讲不能背离此，就应该重视客服运营，而不能让其拖了自身发展的后腿。 □杨李喆

■网评锐语

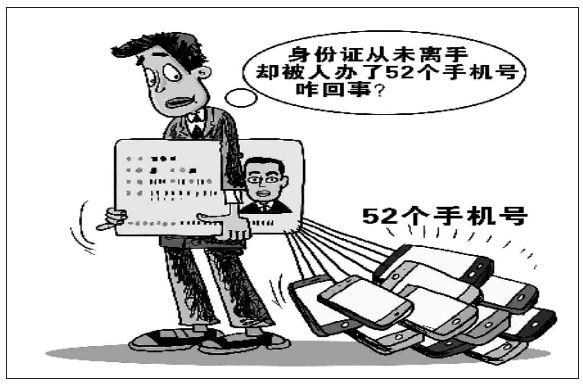
网红食品安全问题必须得到重视

黄齐超：直播、网红代言、短视频带货……互联网销售形式不断出新，很多不知名的商家和商品，借由口口相传、人人转发获得迅速传播，突然蹿红。与此同时，网红食品安全问题也随之出现。食药安全无小事，网红食品安全问题必须得到重视。所以，短视频平台要管好自己的“人”，网红主播管好自己的“嘴”，网红食品的安全防火墙才能更坚固。

莫让“微信语音包”沦为违法犯罪工具

张智全：近日，一则“10元可买上千条微信语音包”的消息引发网友热议。在多款语音包产品的买家评论中，一些买家表示，购买语音包是为了“整蛊”“逗”朋友，但也有案例显示语音包的使用常常超过了“娱乐”的范围，变成了不法分子违法犯罪的伪装工具。不让“微信语音包”沦为违法犯罪工具，监管部门要对不良商家违法制作和兜售语音包的行为坚持露头即打，严肃追究其民事直至刑事责任。

■世象漫说



52个号码

自己的身份证被办了52个手机号码，而且还是在自己不知情的情况下。近日，市民吴先生就遭遇了这样的事情。好在，跟运营商交涉后，52个号码已经在走解绑流程。但因号码较多，最顺利也要三个月才能都办完。（10月21日《北京青年报》） □朱慧卿

■有感而发

政府补贴技能培训是多赢之举

今后3年，河南将开展大规模职业技能培训，预计培训各类技能人员1000万人次以上，其中补贴性职业技能培训达500万人次以上，计划到2021年底，技能劳动者占全省就业人员总量的比例达到25%以上，高技能人才占技能劳动者的比例达30%以上。（10月22日《工人日报》）

这于劳动者无疑是最大的福利。“积财千万，不如薄技在身。”掌握一技之长，不仅是就业创业之本，也是谋生之本，因此是实实在在的雪中送炭。目前，许多劳动者受制于文化程度，从事岗位大多技术含量不高，收入普遍较低。知识改变命运。通过技能培训，提高技能水平，无疑是劳动者增加收入、实现自我价值、发挥更大社会作用的需要，事实上也是他们迫切的愿望，而尤其于困难人群，能够享受补贴，是让培训得以“零门槛”的关键。

另一方面，技术工人的紧缺，近些年来早已成为企业普遍面临的突出问题，也成为制约不少企业转型和扩大生产的瓶颈。显然，把更多的劳动者培训成为“技能劳动者”乃至高技能人才，已事关企业的生存和发展。政府补贴技能培训，无疑将大大调动企业对员工进行技能培训的积极性，并因此促进劳动者技能的提高乃至企业整体水平的升级。

政府补贴技能学习，提供了一个提高技能的平台，将实实在在地激励更多的普通劳动者实现向“技术劳动者”的转型，为可持续发展奠定雄厚的人力资源基础，提供强大的人才、技术的支撑和保证，乃至大大推进社会经济新的飞跃。

□钱夙伟