■劳动时评

“职工倾听室”是提升职工幸福指数的“暖心房”

□王恩奎

倾听职工诉求，主动疏导缓解职工心理压力，帮助职工解决烦心事，从而提升职工幸福指数。这是很好的精神福利，此举值得推广效法。

记者昨天从北京公交集团鸿运承物业管理中心工会了解到，由该中心工会建立的职工倾听室正式开放。有需求的职工可以来到中心工会各分会开办的12间职工倾听室中，诉说工作和生活中遇到的难题。（1月8日《劳动午报》）

随着经济社会的快速发展，企业职工的价值取向、思想观念和行为方式都发生很大变化。面对日益复杂的职工个人诉求，工会如何充分发挥桥梁纽带作用，更好反映职工呼声，维护职工合法权益，面临新问题。

“职工倾听室”有利于构建和谐的劳动关系。北京公交集团鸿运承物业管理中心工会开办职工倾听室，“不论是工作中还是生活上遇到难题和不舒心的事，职工都可以来倾听室和‘娘家人’诉说。”“开办倾听室让职工诉求表达多了一个渠道、多了一个场所。通过这间小小的倾听室，工会可以及时了解职工的诉求和困难，及时掌握职工的思想动态，有利于企业的发展，以及构建和谐的劳动关系。”

“职工倾听室”是为职工减压的理想场所。由于生活节奏的加快，工作压力过大，加上其他压力并存，部分职场人都有了不同程度的精神上或精神系统、心理上的问题。懊恼、焦虑、恐惧、郁闷……被放大，相互传染，严重影响他们的身心健康。有调查显示，目前有20%的中国职工感到压力过大。职工的声音，作为关乎企业命运的一方重要主体的声音，应该认真倾听。

“职工倾听室”在倾听中掌握“第一信号”。从某种意义上说，职工的好心情也是一种生产力。关注职工诉求，倾听职工声音，就是及时掌握职工思想动态的“情绪预报”，也是企业是否善待职工的“温度计”。现代企业注重以人为本的人性化管理，及时掌握职工的思想动态，理顺职工思想情绪，解开职工心中疙瘩，让职工每天高高兴兴地上班，欢欢喜喜地回家，这是现代企业管理的要义。

种种数字表明，职业压力管理将成为企业管理者必须重视的一项内容，而在压力增大的中国企业中，它还被长期忽视。在国外，职业压力管理得到相当多成熟企业的重视，这些企业都有专业人士为企业的压力管理进行“把脉”。这种方式为企业减轻负担，更增加了凝聚力、核心力，同时这套管理体系也把职工和企业之间的距离拉近了。倾听职工诉求，主动疏导缓解职工心理压力，帮助职工解决烦心事，从而提升职工幸福指数。这是很好的精神福利，此举值得推广效法。

■每日图评

地铁不外放应成为一种文明自觉

1月6日，记者从广东佛山市轨道交通局最新获悉，广州市交通运输局联合佛山市轨道交通局对原《城际轨道广佛线乘坐守则》进行了修订，形成了《城际轨道广佛线乘客守则》，已于近日正式公布并实施。《守则》补充完善了文明乘车相关规则，明确规定使用电子设备时不得大声外放声音。（1月7日《广州日报》）

地铁车厢等公共空间不是自家客厅，任何人走入地铁都不能随心所欲，任性而为。只有每位乘客在规则的守护下，牢记“有所为有所不为”边界意识，努力去做到“各美其美,美人之美”，才能实现“美美与共”的美好愿景。

在现代社会的文明肌体中，规则意识就是筋和骨。社会文明需要长期的积淀和培育，也需要外部力量的刚性约束。刚性的制度、严格的管理无疑是一种唤醒，它能唤起人们的文明意识，形成人们对文明的敬畏，最终让文明内化于心、外化于行。“乘地铁不放外音”是一项契合公共利益和价值理性的制度，对营造舒适优雅的出行文明大有裨益。

笔者希望，地铁管理人员能切实当好“吹哨人”，对外放一族进行积极引导，对他们的不良行为进行处罚。同时，更期待每一个乘客都能将自己的行为控制在制度的框架内，不要出格，形成一种文明的自觉，让文明意识成为每个人的信仰和图腾，让规则意识成为每一个人精神世界的灿烂花朵！

□樊树林

■有话直说

书店的本质是为读书服务

前些天，三联书店总店装修后重新开张，许多爱书人竞相趋往，为近年来实体书店的复苏、兴起，乃至成为文化地标再添一道风景。

曾几何时，眼见电商在图书市场“攻城掠地”，许多人认为实体书店命运堪忧。如今，随着一批高质量、特色化实体书店的出现，情况大为改观，一些“网红书店”还成了游客打卡地，居然应接不暇，需要排队、预约、限流……

社会在发展，时代在进步，人们对于精神文化的需求与日俱增，爱书人越来越多是事实。但是，任何事物都不是单一因素构成的，实体书店的“翻身”，既有经营者的营销策略、精心谋划，又有政府对于文化事业的大力扶持，但更重要的，还是读者的认可。没有爱书人，再好的装饰，再多的资金，也挽不回书店的没落。因此，我们不能不正视另一个事实：我国人均纸质图书阅读量仍处在低水平。

最新全国国民阅读调查结果显示，2018年中国成年国民人均纸质图书阅读量仅为4.67本，与上年的4.66本基本持平。不必与发达国家国民阅读量比较，仅看实体书店客流量的大幅增长，就很说明问题——许多去书店打卡者只是观光客，而非读书人。有关实体书店的报告把这种现象称为“只走进了消费者的行程，未走进消费者的生活”——尽管它可能成为一些人走进阅读的第一步。

书店的本质是为读书服务的。装饰风格只能为书店吸引顾客提供条件，并不能推动书店持续发展。书店的根本在于内涵，特色更在于提供什么样的书籍，而非装饰风格。只有提供更多的与读书相关的内容和服务，书店才能真正赢得读者，持续发展。对于读书人而言，实体书店是有吸引力和生命力的。希望实体书店“华丽转身”的同时，更能够注重人们的阅读体验。

□一刀（资深媒体人）

■网评锐语

付费会员制暗藏猫腻是自毁前程

贺成：近日，在北京西城区工作的冯先生称，他2018年底购买了某视频网站的会员，到期后每个月都自动续费。一些企业推出的付费会员服务在给消费者带来实惠、便利的同时，也存在名不符实的情况，甚至暗藏猫腻，这让付费会员模式屡屡陷入争议，这不仅是消费者的不幸，还注定是企业自身的悲哀，不失为自毁前程的愚昧之举。

高价游学何以成了只游不学

钱夙伟：“孩子寒假都没开始放，机构就开始推加拿大的暑假游学营！”面对游学机构在学校微信群里不断发送的宣传资料，小雷妈妈有些哭笑不得。近年来，游学已经成为北京中小学生寒暑假活动的一股“潮流”，甚至成为不少家长眼中的假期“标配”。在高额利润驱动下，一些商家把普通旅游产品贴上“游学”标签，就改头换面成了高价的游学产品。但这样的“游学”，有可能就是花了几万元到国外高校参观一圈，消费体验令人失望，学习效果更无从谈起。

■世象漫说

旅游过年

7日，飞猪发布2020春节旅游数据报告，旅游过年连续三年增长，从买鱼买肉大扫除，到机票酒店出去玩儿，旅游已经成为2020新年货。飞猪数据显示，旅游成为春节的例牌菜，旅游过年的人已连续三年稳步增长。即使不飞跃重洋去海外过年，人们也会在春节期间跟家人来一次国内游或周边游，在游山玩水中享受亲情温暖。（1月7日 中新网）

□王铎

■有感而发

要为技能人才成长打好底色

《贵州省人民政府关于推行终身职业技能培训制度的实施意见》日前印发。《实施意见》提出，贵州将通过大规模开展高质量的职业技能培训，每年培训100万以上技能劳动者，以满足人才成长需要以及经济社会发展需求。（《人民日报》1月8日）

技能人才短缺，不只是贵州，其他一些省市或多或少也有这一现象。毋庸讳言，现在有些地方一方面是大学生“就业难”，较难找到工作；另一方面是企业“招工难”，招不到掌握一定职业技能的人才。有些高考考生宁可复读两年、三年也不考虑读职业院校，更是加剧了技能人才的短缺。由政府出面制定职业技能培训制度的实施意见，对于满足当地人才成长需要以及经济社会发展需求具有重要和现实意义。

技能人才是我国人才资源的重要组成部分，在推动经济发展和社会进步中发挥着不可或缺的重要作用。只有提高劳动者的生产技能，才能把科学技术这一潜在的生产力转化为现实生产力。现在我们有些人对技能人才的认同感还不够高，有些技能人才对自己的认识也不足，这对我们加快培养造就数量充足、结构合理的技能人才大军极为不利。

笔者建议，不仅是政府相关部门要为技能人才成长搭桥铺路，重点对农村转移就业劳动者、城乡未继续升学初高中毕业生等群体开展终身职业技能培训，充分发挥政府培养技能人才的主导作用。社会各界，各行各业也要为技能人才成长打好底色。比如，增强全社会对技能人才的认可度，发挥企业培训的主体作用，发挥职业院校培训的基础作用，共同营造尊重劳动崇尚技能的新风尚，激励更多劳动者提高技能水平，走技能成才、技能报国之路。

□周家和