

■劳动时评

在企业改革中万勿让职工民主管理“缺席”

□张刃

民主管理是企业改革必不可少的重要程序。如果说，企业改革中坚持民主程序有困难，难就难在没有落实法律的规定、没有遵循党的要求。依法操作、民主操作、阳光操作，是企业改革的必由之路。

新华社报道，国务院国资委日前专题研究国企改革三年行动进展情况，总结工作，分析问题，部署下一步重点任务，要求坚持加强党的领导和完善公司治理相统一，在形成更加成熟定型的中国特色现代企业制度上取得新成效。

我们理解，把党的领导落实到公司治理各环节，民主管理应该是必不可少的重要程序。具体而言，就是依法落实职工的知情权、参与权、决策权和监督权，切实维护职工合法权益，其基本途径与形式，就是企业重大事项需要职工代表大会的讨论和通过。工会组织介入企业改革也是通过职工代表大会实现的。如果在企业改革过程中，特别是在涉及职工群众切身利益的问题上，工会“缺席”、职代会无效，就是企业民主管理的缺失。如果工会不作为，就是失职，应该被问责；反之，如果企业改革的决策者、操作者“绕过”民主程序，同样也应该被追究。

在企业改革的实践中，工会往往面临两个现实问题。其一，

企业工会和工会干部位于管理层，地位与待遇客观上与普通职工有距离，因而可能不完全站在职工的立场上为他们说话、办事。特别是行政兼职的工会负责人，由于思想、体制等主客观原因，不愿或不敢为职工维权，在涉及职工切身利益的问题上缩手缩脚，“缺席”或“失语”，不能为职工群众所信任。因此，一旦发生矛盾纠纷，不能居间调解、缓冲，也不能有效维护职工权益。

其二，一些企业负责人削弱了工会组织和民主管理。譬如在调整机构时，把工会等同于政工部门加以合并，无视工会作为群众组织的独特性；或者认为实行市场机制，不再需要民主管理了；个别企业甚至把劳动关系视为雇佣关系，无视职工在企业的

主体地位与合法权益。在企业改革中，这些问题都可能成为诱发矛盾冲突的因素，在矛盾升级时，使得工会组织、职代会不能发挥应有的作用。

上述背景下发生企业改革中的矛盾、冲突及教训并非个案，应该总结吸取，并切实加以改变。工会组织、工会干部必须牢记自己代表与维护职工合法权益的神圣职责。倘若工会作为组织都不能在企业改革中依法出面说话，作为个体的职工岂不是更加人微言轻？况且，工会维护职工合法权益、推进企业民主管理是法定职责，没有什么可犹豫、可畏惧的。即使有这样那样的阻力，只要坚持不懈，讲求方式方法，总会有效果的。类似成功的事例并不少，值得我们借鉴。

坚持“以人为本”，以职工为本，是现代企业制度的题中应有之意，即使是市场经济也不例外。况且，中国的企业有中国的社会主义特色，中国共产党都明确要“全心全意依靠工人阶级”，企业有什么理由拒绝？坚定地相信职工、依靠职工，充分尊重职工的参与权、知情权、决策权和监督权，才是真正全心全意依靠工人阶级，把职工当作主人的表现，改革才能获得职工的理解和支持。

民主管理是企业改革必不可少的重要程序。如果说，企业改革中坚持民主程序有困难，难就难在没有落实法律的规定、没有遵循党的要求。依法操作、民主操作、阳光操作，是企业改革的必由之路。

■每日图评

会“玩”的博物馆让文化更生动

近年来为顺应时代发展，文博界不断推陈出新，通过多种方式拉近与公众的距离。博物馆和文物不再是高高在上，被动等待“有缘人”揭开其面纱，而是选择主动出击展现自身魅力，通过一些互动的“玩”项目，吸引更多人走进博物馆，体会文物的深厚内涵。（5月30日《工人日报》）

有人说，博物馆的精髓不在于建筑本身，也不仅仅在于藏品，而是在于博物馆和观众的互动方式。对此，笔者非常赞同。而一些博物馆通过开发一些“玩”项目和观众进行互动，无疑是大胆的尝试，值得肯定。对

观众来说，这样可以激发了解博物馆的兴趣。比如，在近日开展的首都博物馆“万年永宝”展览上，观众戴上眼镜，通过扫描文物前方二维码，就能看到从展示柜飞出来，就非常吸引人。这种利用VR技术，参观者方便快捷地观看文物的动态展示及复原过程，不仅增加了参观博物馆过程中的趣味性，而且对博物馆藏品的感悟会更加深刻。同时，参观过程中，一些“玩”的项目，也是一种情绪调节，有助观众消除疲劳，以更好的精神状态参观博物馆。

对博物馆来说，这种宣传方式，更加亲民。说起博物馆，很



多人都会想到高深、神秘。可见，博物馆和老百姓之间还有不少的距离。而博物馆一些“玩”的项目，则让公众对博物馆有了

一种全新的体验。

所以，会“玩”的博物馆值得点赞，有条件的地方不妨多一些推广。 □陶象龙

■长话短说

“平台客服”切莫“躲猫猫”

近日，江苏省消保委针对部分企业智能客服沟通不畅、人工客服缺失等现象，开展了数字化背景下客户服务便利度消费调查，通过真实的消费体验督促企业提升服务质量，推动相关部门加强监管，努力提升消费者满意度，营造安全便利的消费环境。（5月30日 澎湃新闻）

眼下，随着智能时代的全面到来，各种“智能服务”也随之应运而生，“平台智能客服”就是其中之一。应该说，“智能客服”不仅给广大消费者提供了便捷的服务，而且也给广大消费者提供了优质的消费体验。但据线上问卷调查结果显示，超过一半消费者曾经遭遇“客服难题”。

众所周知，平台客服“躲猫猫”现象的普遍存在，不仅会阻碍消费者的消费需求，而且也会导致智能客服沟通不畅、人工客服缺失等现象，这势必会使“平台客服”在消费者心目中大打折扣，继而影响消费者的满意度，破坏消费环境。

因此，要防止平台客服“躲猫猫”，还需“多方合力”。首先，相关部门应通过分析平台客户的语言习惯、常见问题等，建立相应的数据分析和智能识别系统，或采用更先进的人工智能技术，从不同用户的实际需求出发，提升系统的应变与识别能力，避免客服系统不服务、智能客服不智能、人工客服藏得深、客服电话难打通等问题的发生。其次，相关部门不妨将企业客户服务纳入消费者满意度评价体系，并定期开展检查测试。

我们相信，只要加强监管，技术跟进，建立评价体系和行业标准，再辅以优质服务，就一定能够有效避免平台客服“躲猫猫”现象的发生，让平台智能客服不再总是“躲猫猫”。 □叶金福

■网评锐语

警惕“文具盲盒”让孩子购买成瘾

钱凤伟：“六一”国际儿童节将至，你准备给孩子买什么礼物？网络购物平台上与儿童节相关的盲盒种类繁多。从玩具手办文具贴纸，到零食考古音乐盒，可谓应有尽有。有消费者协会提醒家长，警惕“文具盲盒”引发孩子购买成瘾。家长应警惕“文具盲盒”引发孩子购买成瘾，要对未成年人进行引导，理性消费。

■世象漫说



松绑减负

吉林省探索解决困扰基层的形式主义突出问题，在精简文件、压缩会议等方面持续发力，对“文山会海”大刀阔斧“做减法”，并且分别明确了“硬杠杠”，为基层松绑减负。（5月27日 新华社）

□朱慧卿

法律应对 预付卡乱象亮剑

李方向：为加强单用途预付卡管理，保护消费者合法权益，由北京市商务局、市场监管局起草的《北京市单用途预付卡管理条例》（征求意见稿）即日起面向社会公开征求意见。预付卡的乱象不仅影响行业的健康发展，更影响了社会诚信体系建设，因此有必要从法律层面对其进行规范。希望各地都能结合实际出台相关法规对预付卡乱象亮剑，从而保障预付卡这一新型消费的健康发展。

■有感而发

儿童安全座椅入法具有重要意义

今年6月1日起，新修订的《未成年人保护法》将正式实施，儿童安全座椅的使用首次纳入全国性立法。在业内专家看来，这为全面保护儿童乘车安全提供了重要保障，但同时也应推动地方条例修改完善，使得法律有效落地实施。（5月29日 中新网）

研究显示，正确使用儿童安全座椅，可以在交通事故的碰撞中大幅降低婴幼儿死亡率，但是在中国，儿童安全座椅的使用率

并不理想。儿童安全座椅入法无疑具有重要意义。新修订的《未成年人保护法》中明确规定监护人应“采取配备儿童安全座椅、教育未成年人遵守交通规则等措施，防止未成年人受到交通事故的伤害”。但也正如专家表示，虽然儿童使用安全座椅有了全国性立法，但目前在未成年人保护法中没有对儿童安全座椅强制使用和儿童乘车安全制度进行更为细致的规定。

不难理解，儿童安全座椅入法虽有必要，但也须有强制性的保障措施。从地方上来看，继深圳、上海等地后，福建省同样明确了处罚措施，《福建省儿童乘坐机动车使用安全座椅的规定》，要求不满4周岁儿童乘车必须坐安全座椅。在法律责任方面，《规定》设置了警告和一百元以下罚款两种方式。这样的细则性规定很有必要。

□杨玉龙