

## ■劳动时评

# 让“问题清单”上的问题都不是问题

□张刃

打造“我为职工办实事”服务闭环，做好“问题清单”的“后半篇文章”，让“问题清单”上的问题都不再是问题，使曾经冷冰冰的“问题清单”有了温度。福建工会在实践中的做法对我们有启示意义。

围绕职工群众急难愁盼问题，工会也常常搞调查研究，也开“问题清单”。后续工作如何做好？福建省总工会提供了他们的经验——打造“调研开单、部门接单、整改销单”的服务闭环，做好“问题清单”的“后半篇文章”。（8月22日《工人日报》）

如果把调查研究、解决问题比喻为做文章，那么，一篇好文章的标准应该是“虎头、猪肚、豹尾”，说的是开篇要气势，中间要丰满，结尾要有力。

福建工会所说的“后半篇文章”是以“前半篇文章”（调研、文案）为基础的。前文做不

好，后文不可能出彩。因此，他们要求调查研究聚焦工会的主责主业，以具体问题为导向，通过实地考察、集体座谈、个人访谈、问卷调查等方式，面对面取得第一手资料。这样的“开篇”，才能奠定后续工作的扎实基础。

在调研基础上形成的“问题清单”，每个问题都要“见人见事”，并且追溯问题的来龙去脉、涉及单位（部门），最后提出具体的整改措施、建议。如此，文章的“猪肚”初具雏形。

开出“问题清单”只是工作进行中的半程，解决问题才是工作的最终目的，所以谓之“销单”。福建省总的做法是，请相关部门对照“问题清单”现场点对点“接单”，并提出解决问题

的初步方案。根据“清单”内问题的难易程度和轻重缓急，分成“立行立改”和“逐步整改”两类。能够立行立改的，由相关部门牵头立即解决；不能立即解决的，制定具体措施，逐步推动落实，由此形成“为职工办实事”的服务闭环。用福建工会同志的话说，就是“让职工与基层工会干部关切的问题不再被‘困’在清单里。”

“文章”至此已经很丰满，最后要看怎样“结尾”才有力。为了把问题清单转化为解决问题的具体行动，福建省总要求，责任部门接单后，要建立“会商门诊”机制，定期对问题整改情况进行分析，推动问题实施“靶向治疗”。他们还将问题整改情况纳入绩效考核管理，推动职能部门压实责任状、画好路线图，把“问题清单”做成职工群众满意、能够兑现的“实事清单”。这个“结尾”才称得上给力。

打造“我为职工办实事”服务闭环，做好“问题清单”的“后半篇文章”，让“问题清单”上的问题都不再是问题，使曾经冷冰冰的“问题清单”有了温度。福建工会在实践中的做法对我们有启示意义。现实中，我们的许多工作都像是在“做文章”，做好文章不容易，“谋篇布局”“遣词造句”都离不开日常积累，学习思考，更重要的是有一份竭诚服务职工的责任心。做文章，开篇之始就要想到怎样打好基础，怎样“铺叙”，如何“结尾”，不能走过场，图形式，不能让职工群众失望。

派出人马到基层调查问卷，听取意见，回来形成报告，列出“问题清单”……是许多上级机关通常的工作方法之一。“问题清单”列出之后如何呢？有的做一番分析，有的交给领导，有的解决了，有的却不见下文，束之

## ■每日图评

## “玩具化文具”华而不实

又到开学季，文具市场开始红火起来。记者走访发现，文具盲盒、流沙笔袋、扭蛋橡皮等新奇文具都被摆上了显眼位置以招揽孩子。但亮眼的花哨文具似乎并没那么受家长欢迎；反倒是铅笔、中性笔、白橡皮、透明直尺等朴素文具成为首选。专业人士也提醒，要谨慎购买“玩具化文具”，另外不要沉迷文具盲盒，以免上瘾。（8月25日《北京晚报》）

表面上看，“玩具化文具”是一种创新，丰富了文具品种，但实际上，“玩具化文具”华而不实，并不适合中小学生。首

先，好玩是孩子的天性，“玩具化文具”很容易让孩子在课堂上分心，无法专注学习，也会影响其他同学。其次，文具是辅助学习的，添加一些不必要的玩具功能，既不实用，又价格不菲，容易增加了家长的经济负担，主张孩子们的攀比心理。今年六一，中消协发布提醒，谨慎购买“玩具化文具”。市场监管总局也发布过儿童使用盲盒的消费提示，建议在购买盲盒时，家长应引导孩子结合经济能力、消费需求等量力而行，不要过分沉迷，避免成瘾。这些提醒是必要的，但对“玩具化文具”不能仅限于此，



还应形成合力，予以规范引导。

一些“玩具化文具”属于“三无”产品，安全缺乏保障，对未成年人身心健康有安全风

险。有关部门应加强监管，拒绝不合格、不达标、不安全的产品流入市场。

□王琦

## ■网评锐语

## 要斩断盗版网课背后的利益链

承认：盗版网课横行网络，已有较长时间。对消费者来说，盗版网课“性价比高”，而一些消费者欠缺知识产权保护意识，自然容易对盗版网课趋之若鹜。这导致近年来盗版网课现象日益猖獗。不能任由盗版网课问题愈演愈烈下去，对盗版网课要通过消费者、原创者、网络平台、监管部门等各方“合力围剿”，斩断盗版网课背后的利益链。

## 守护网络餐饮安全 仅有“阳光厨房”还不够

叶金福：最近几天，在“美团”“饿了么”等主要网络餐饮App上，都出现了一个“阳光厨房”图标，消费者点外卖时可实时查验营业执照、食品经营许可证等外卖餐饮单位资质信息，查看商家后厨实景，食品清洗、加工、制作等过程尽收眼底。守护网络餐饮安全仅靠“阳光厨房”还不够，要从制度上、机制上加大对网络订餐行业的严格监管。

## ■世象漫说



## “双减”落地

上海24日发布《关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的实施意见》，提出到2023年，学校教育教学质量显著提升，作业布置更加科学合理，学校课后服务基本满足学生需要，校外培训行为全面规范。（8月24日新华社）

□华传国

## ■有感而发

## 要打通快递服务“最后一公里”

记者近期采访了北京、上海、黑龙江佳木斯、河北沧州等地发现，一些缺乏职业素养的快递员以“打电话无人接听”“敲门无人应答”为由，未经收件人允许就将快递存放在门口、快递驿站、快递超市或其他存放点，有的甚至直接点了“签收”。（8月26日《法治日报》）

要打通快递“最后一公里”，要提升快递服务质量，需要畅通消费者的投诉渠道，完善快递差评制度，企业也要加强快递员的培训与管理；行业协会、监管部

门还要加强监管，倒逼快递企业规范运行，保障快递员合法权益。另外，还需要快递行业能够摆脱“低价战”的泥潭，走入良性竞争的正轨。有专家建议，如果电商平台能够明确不同快递服务的价格，应该有助于解决末端投递问题。比如投递上门是一个价格，投递到快递柜是一个价格，通过“差异化收费”，对消费者和快递公司来说，也会更为公平。而对于没有依法依规投递快件尤其是由此造成快件毁损、灭

失、短少的情况，要追究责任人与责任企业的相应责任。要形成多方合力才能打通快递服务“最后一公里”的梗阻。

随着电商的迅猛发展，快递行业近年来也飞速发展。行业发展要的是高质量发展，而不能野蛮发展。只有快递行业规范运行，形成良性竞争，解决服务痛点、堵点，切实提升快递服务质量，才能更好服务社会。行业健康发展，才符合行业长远利益，也才能保护好广大消费者的合法权益。

□戴先任

## ■长话短说

## 两地工会联动化解纠纷 体现了以人为本

感谢农民工服务站为我们提供法律援助，让我们得到合理的经济赔偿，解决了家里的燃眉之急。”8月7日下午，在广东省广州市务工的贵州省安顺籍农民工张某的家属向安顺市总工会驻广州农民工服务站表达感激之情，感谢安顺、广州两地工会联手帮助自己维护权益。（8月26日《工人日报》）

据了解，张某是广州某物流公司的一名送货司机，7月19日被发现在公司休息室中猝死。因不了解相关法律法规，张某的家属只好求助于安顺市总驻穗农民工服务站。该站负责人就此事向广州市总求助。广州市总职工服务部副处长丁宏武认真了解农民工的情况，并联系工会法律援助律师，为农民工提供法律援助。可以说，两地工会联动化解纠纷的一些细节非常真实感人。

比如，积极为张某家属争取维权的时间。由于当天是周五，眼看就到下班时间了，要等到下周一开始面见律师，考虑到当事人着急的心情，广州市总的丁宏武让张某家属周六去见律师，并给予免费的法律服务。

再比如，考虑到张某家属大老远来广州人生地不熟，担心“周末白跑一趟”。丁宏武细心地给安顺市总驻穗农民工服务站负责人发去援助律师的工作地址，并附上了联系电话。

我们常说，细节是服务的温度。两地工会联动的这些细节，充分体现了以人为本的思想，为农民工维权提供了快捷、方便的通道。

两地工会联动化解纠纷是佳话。有工会的地方，农民工群体维权就有希望。而两地工会联动，更体现了农民工维权的速度与温度。

□陶象龙