

■劳动时评

“666职工服务热线”具有样本意义

□何应洋

发出声音是主张利益的基础，重视和倾听职工的声音，是协调利益关系的起点。有利益诉求表达，才有相对的利益均衡。利益相对均衡了，才会有职工队伍的和谐稳定、企业的健康发展。

为了更好地服务生产一线，为职工办实事，今年3月，北京奔驰工会开通“666职工服务热线”。职工在工作生活中遇到困难，包括对公司有什么意见和建议，可拨打这一热线向工会反映。工会核实后，第一时间协调涉及问题的多个部门，推进问题

解决并及时答复职工。（10月14日《工人日报》）

现实当中，职工难免会遇到一些不顺心的事，发发牢骚，给企业提一些意见建议是再正常不过的事了。这个时候，他们最希望的是有人来倾听他们的诉求，回应他们的呼声，解决他们反映的问题。遗憾的是，有少数企业，对职工诉求不太重视，要么应付了事，听也听了，记也记了，就是不回应不解释不解决；要么我行我素，你说你的，我干我的，职工说了也白说；甚至还有个别企业，视职工提意见为洪水猛兽，不让职工发声，职工的意见成了“沉没的声音”。

劳资纠纷往往都是矛盾堆积的产物。大量劳动关系矛盾的背

后，都有一些“沉没的声音”，都有未被满足的诉求以及被压抑待纾解的情绪。职工的声音无人倾听、诉求无处表达、情绪无法释放，原本一些不起眼的小隐患小纠纷，因未及时解决，一步步积累、升级，最终小事拖大，个案酿成群体性事件，一定程度上影响了企业健康发展和社会大局稳定。

发出声音是主张利益的基础，重视和倾听职工的声音，是协调利益关系的起点。有利益诉求表达，才有相对的利益均衡。利益相对均衡了，才会有职工队伍的和谐稳定、企业的健康发展。从这个角度看，畅通职工诉求表达渠道，注重倾听他们的声音，及时纾解他们的情绪，解决他们的诉

求，是发展和谐劳动关系、促进企业健康发展首要的工作。

“666职工服务热线”开通后，职工的声音有人倾听，利益诉求有人去关切去协调去解决，不少职工的难事得到解决。截至9月底，热线共接到咨询问题209项，办结207项，剩余2项正在追踪中，答复率100%，办结率超过99%。另外，由于厂区较大，不少职工到工会办公室沟通咨询、办理业务，需来回奔波不方便，降低了工作效率。为此，工会又推出“吹哨即到”工作举措。工作人员每周根据热线“吹哨”预约情况，依次一一上门为职工提供服务。“服务热线”和“吹哨即到”工作得到了职工们的广泛好评，职工们说：“这项

服务让我们感受到工会工作人员服务职工的热情，让我们觉得工会就在身边。”

企业和职工是利益共同体，更是命运共同体。一个明智的有社会责任感的企业家，一个致力于打造“百年老店”的企业，从来都是积极主动回应职工关切，并做到在情感上尊重职工、生活上关爱职工、工作中善待职工，让企业发展成果得力于职工的团结奉献又惠及到每一名职工。平时注重倾听职工声音，主动解决职工诉求，在企业遇到寒冬时，职工才会与企业抱团取暖、和衷共济、共克时艰。

职工“吹哨”，工会“报到”。期望我们的企业，多一些这样的“职工服务热线”。

■每日图评

手机操作煤矿设备打出安全示范样板

10月12日，在陕西陕煤榆北煤业有限公司下属的曹家滩智慧矿山智能化工作面内，综采二队机电副队长蔡进通过操作手机控制生产设备。（10月15日《工人日报》）

在井下，生产一线的工人通过手机来操作煤矿设备，这给我们带来很大的亮点。

一方面，体现了煤矿企业的生产智能化，这是一个积极的信号。近几年来，以人工智能为代表的新一代信息技术正在加速突破。煤矿企业根据自身产业特点，借助高科技力量，运用创新思维，煤矿智能化生产已经成为

了煤矿行业高质量、可持续发展的重要方向，承载了我们社会的期待。

另一方面，体现了对生产一线工人的关爱。很长时间以来，煤矿企业的生产劳动强度都很大，而通过手机操作井下设备，不仅提高了生产效率，有效降低了企业的生产成本，而且大大降低了生产一线工人的劳动强度。

值得一提的是，随着井下作业越来越多的岗位通过手机智能化操作，无疑让井下作业的安全性又多了一份有力的保障。这种手机智能化操作，给煤矿企业的发展注入了新的动力，实现“无



人则安，少人则安”，让企业的安全生产步入一个良性发展的轨

道。同时，也给我们社会做出了很好的安全示范。 □陶象龙

■长话短说

为“工会+法院”柔性化解劳动争议点赞

一年时间，调解劳动争议纠纷案件30余起，成功调解10起。这是陕西省西安市灞桥区总工会郑长福劳动争议调解工作室成立一年来的成绩。从没有专业人员、没有学科背景、没有办公地点，到如今成为减轻法院行政成本、发挥“娘家人”作用的有效举措，灞桥区总工会一路走来，真抓实干，推动“工会+法院”工作取得新进展。（10月15日《劳动者报》）

“工会+法院”调解新模式，形成法院、工会齐抓共建的工作格局，最大特点之一是柔性化解劳动争议，实现高效‘案结事了’，达到劳动争议双方都满意的结果。

比如，田某因违反公司相关制度，被公司辞退，田某要求公司赔偿相关费用无果。灞桥区人民法院将该案件分流至灞桥区总工会郑长福劳动争议调解工作室调解。调解员寻求双方利益的平衡点，经过耐心疏导，企业同意一次性支付田某解除劳动关系的经济补偿等共计37000元，最终双方握手言和并签订调解协议。

笔者以为，“工会+法院”调解新模式，突破了劳动争议化解工作“两大瓶颈”。一是突破了“门槛瓶颈”，工会劳动争议调解工作室可直接接受劳动者委托，代表劳动者参与调解环节，降低了劳动者的维权门槛；二是突破了“效力瓶颈”，此前，工会调解所达成的调解结果不具备法律效力，现在达成的调解协议经司法确认后，赋予了调解协议强制执行力。

从一定意义上来说，“工会+法院”是一项提高解决劳动争议效率的创新举措。用郑长福的话来说，“职工要合理的报酬和尊重的里子，企业要职工不起诉企业的面子。”在劳动争议诉前柔性调解，既让职工有了里子，也让企业不丢面子，可以说是实现了服务企业发展和保护劳动者权益“双维护”，值得点赞。 □周家和

■网评锐语

礼遇工匠是对工匠精神的致敬

何勇海：《成都市礼遇“成都工匠”十条政策措施》日前出台。措施共十条，从鼓励在蓉落户、子女入园入学、发放“成都工匠卡”、便捷就医服务、方便交通出行、丰富文体生活、关注身心健康、增强保险保障、促进学习交流、建设成都工匠公园等方面礼遇“成都工匠”。礼遇工匠是对工匠精神的致敬。礼遇工匠政策能提升公众对工匠群体的职业认同，有利于在全社会弘扬工匠精神。

■世象漫说



防沉迷

国家新闻出版署印发《关于进一步严格管理 切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》以来，各地积极落实网络游戏防沉迷工作要求，进一步严格管理措施，紧盯防止未成年人沉迷网络游戏的关键环节，着力推动防沉迷工作取得实效，切实保护未成年人身心健康。（10月15日 新华社） □朱慧卿

■有感而发

创建“心灵驿站”让职工心理更健康

近日，秦皇岛市总工会印发《关于创建市级“职工心灵驿站”实施方案》，正式启动市级“职工心灵驿站”创建活动。“职工心灵驿站”创建以促进企业发展、关爱职工心理健康为重点，打造以市级“职工心灵驿站”建设为引领，基层工会心理咨询室建设为基础，职工心理辅导、疏导为支撑的职工心理健康服务体系。（10月15日《河北工人报》）

为适应时代发展需求，关爱

职工心理健康，已成为当下工会组织的重点工作之一。如何进一步延伸工会职工之家的服务半径、服务项目和服务质量，笔者以为，秦皇岛市总工会开展“职工心灵驿站”创建活动，为职工提供多样化、高质量的心理健康服务，就是值得学习和借鉴的好做法。

创建职工心里驿站，打造职工专属心理服务阵地，首先，体现了工会组织适应时代发展，创新工作方法和机制，不断满足了广大职工对学习、工作和生活的

新要求新期待；其次，通过传播心理健康知识，提供个性化心理援助服务，解答职工关心的热点问题。提升了职工的心理健康水平，有利于化解矛盾，促进企业和谐发展；再次，能够激发基层工会的活力，进一步提升职工的精神文化素养，使他们以积极健康向上的心态，投身于工作和生活。可以说，创建“职工心灵驿站”充分展现了工会在和谐劳动关系建设中的作用。

□费伟华

“黑代驾”的风险不容忽视

李雪：据媒体报道，如今在一些商圈的饭馆、KTV周边，有不少“黑代驾”出现。他们有的是“单干”，有的则与他人联合，互相“帮忙”揽活儿。而这背后的种种安全风险不可忽视。“黑代驾”的存在，其隐患不容小觑。消费者的安全无法保障，一旦权益受到侵害，也会遭遇到维权难。因此，相关部门要完善市场监管，强化对代驾行业的治理。