



解决“滴水之扰”，细节服务彰显民生关怀

曲征

近日，香洲区梅华街道小区居民王奶奶将一封感谢信交到社区工作人员手中。王奶奶称，以前每到夏夜，楼上空调滴水的“嘀嗒”声在夜深人静时显得十分刺耳，她只能戴上耳塞来缓解，但依旧辗转难眠。她反映多次，但三年间未能彻底解决。今年以来，珠海全市各级领导干部深入全市331个村(社区)开展“香山夜访”，进村入户解决群众急难愁盼问题。王奶奶反映的空调滴水问题终于予以解决。(7月19日《珠海特区报》)

空调滴水发出噪音问题，看起来是一件无足轻重的小事情，好像不足挂齿，但是对于受影响的当事人来说，却是一件足以影响生活尤其是睡眠质量的大问题。特别是对于那些神经衰弱的老年人而言，空调滴水的声音，会“更加刺耳”“更加讨厌”。

拿王奶奶所在小区居民长期遭受的空调滴水问题来说，这一问题看似只是“滴水之扰”，但在三年的时间里，严重影响了居民的正常生活，尤其是对80多岁的王奶奶而言，夏夜里那声声“嘀嗒”之音，如同无法驱散的幽灵，让她难以入眠。这一问

题不仅影响睡眠，还因滴水蔓延至楼下商铺门口，引发了住户间的矛盾。

民生之事，无论大小，都关系到群众的切身利益和生活感受。从“住有所居”到“住有宜居”，这中间的每一步跨越，都体现在这些细微之处。珠海开展的“香山夜访”活动，正是将目光聚焦到这些民生小事上。通过市、区、街道三级干部深入基层，走进群众家中，倾听他们的心声，了解他们的实际困难，将王奶奶反映的空调滴水等“小问题”纳入工作范畴，并迅速推动解决。这一过程中，各级各部门展现出了高效的行动力，对小区内每家每户的空调排水管进行全面排查，克服白天住户无人的困难，利用晚上时间登门，确定漏水点位后，又耐心与业主沟通，协调维修费用等事宜，最终让困扰居民多年的问题得到圆满解决。

“居民的事无小事”，这绝非一句空洞的口号，而是需要实实在在的行动起来。解决“滴水之扰”这样的小事，不仅仅是消除了一个生活困扰，更是在重建邻里之间的和谐关系，提升群众对政

府信任。它让我们看到，为民服务并非只体现在宏大的政策和项目上，更多时候，就体现在这些看似不起眼的细节之中。只有把每一件小事都做好，把每一个细节都做到位，才能真正实现从“住有所居”到“住有宜居”的转变，才能让人民群众在每一个生活细节中感受到满满的幸福。

毋庸讳言，在基层治理过程中，一些地方的基层干部眼高手低，对于解决诸如“空调滴水”之类“小问题”不感兴趣，认为即便解决了也没有成就感。这种想法是错误的。一者，这种“小问题”，往往是让当事人纠结且容易引发邻里矛盾的大隐患，倘若不及时解决，就会为邻里关系恶化埋下定时炸弹。二者，这种所谓“小问题”要真正解决起来，实际上并不容易，也是提升解决问题能力的一种实战与锻炼。

从这个角度看，基层治理工作中，就应该秉持关注细节、服务民生的理念，用更多细节关怀、不断解决“小问题”来书写为民服务的新篇章。唯此，才能不断提升人民群众的生活品质和幸福指数。

常州市长在线回应“苏超”球迷诉求的深层意义

吴旭

7月20日晚，“苏超”常州队在主场迎战徐州队。“常州发布”官方微博于7月17日发布一则推文《礼遇天下客！常州，全城响应》介绍当地为迎接各方来客所做的努力。这篇推文评论区置顶了一名球迷的留言：“建议常州各企事业单位和各大园区的停车场停车位能够让临时停车，让来常州的球迷朋友感受到常州人民的热情！”这名网友表示，虽然不是常州人，但是希望常州能够进球，希望常州能够做得更好，并为常州加油。这条建议被命名为“江南凤周伟”的网友在7月17日当天即回复：“已经在安排了，感谢您一直支持常州。”7月18日晚间，网友“江南凤周伟”的身份被江苏媒体揭晓，是常州市市长周伟。

市长“亲自”回复球迷网友的诉求，既说明常州市的领导一直关注“苏超”，特别是对这场常州队主场迎战徐州队的赛事高度重视，又说明他们善于通过网络走群众路线，经常上网看看，了解群众所思所想，收集好想法好建议，积极回应网民关切、解疑释惑。

“常州发布”7月18日晚在这条评论后面补充回复：“你的要求，常州已安排！请看今晚发的‘常宝’便民八条。”当晚，“常州发布”即发布了精

心制定的八条便民服务措施，涵盖停车、乘车、志愿服务、充电、消暑、场外观赛、美食、寄存乃至萌宠托管等方面，力求全方位提升球迷及游客的体验。其中，针对球迷最关心的停车难题，措施明确宣布：开放各常州市政府地面停车场在内的部分党政机关、事业单位以及广场、道路等公共空间，总计为市外车辆提供5000个临时停车位，并同步公布了详细的停车场清单。此举极大缓解了赛事期间外地球迷的“停车焦虑”，获赞“诚意满满，想在了球迷前面”。

从“已经在安排”到“已安排”，仅一天时间。如此“接诉即办”“办就办好”的雷厉风行作风，是东道主常州“全城行动”，全力以赴为球迷和游客服务、满腔热情满足客人合理需求的具体体现，让人感受到了这座城市的细致周到、贴心暖心。

这也佐证了“苏超”之所以火爆的一个原因，政府只管看球，不干预不过问球场里的赛事；球场内的事由球场内的人做，球场外的事交给政府来办。这与“无事不扰，有求必应”的良好营商环境有异曲同工之妙。江苏发达的民营经济与热火朝天的“苏超”，无不与政府的“有所为有所不为”密切相关。

安全是最管用的“骑招”

汤飞

据7月18日《工人日报》报道，近期《上海市同城配送专业委员会成员单位自律公约》完成修订，促使企业优化配送时限算法和配送路线规划，为骑手安全守法骑行夯实基础。笔者认为，对于外卖快递行业而言，安全是最重要的基础，最管用的“骑招”，也是最周到的服务。要科学平衡速度与安全的速度，缺少了安全的速度，并不能支撑平台在激烈竞争中真正占得先机，毕竟一时之快比不上长久安全之快，也难以保障骑手的人身安全，更无法优化提升消费者的体验。

外卖快递获得青睐的秘诀在于“便捷”。一方面，为了加快派送速度，平台不断优化算法和规划，甚至承诺“超时20分钟免单”，并且制定了严格的管理考核制度；另一方面，消费者等待的耐心有限，时间稍长就会催单、取消订单或给差评。而骑

手成了规定和期待的执行者、压力的承受者，为了准时送达、多送几单，常态化顶风冒雨和天气“对着干”的同时，偶尔也会抢黄灯、闯红灯，因此发生的交通事故并不鲜见。

虽然快是外卖快递行业的显著特色，但它并非孤立的，不是第一位的，不可一味求快。必须给“快”戴上“安全帽”，使骑手跑得更稳当、更安心。

首先，安全规则要落实。安全规则一是源于企业内部的规定和要求，二是源自行业自律规范，三是相关部门的法规及整治行动，它们并非约束，而是为行业实现更好发展保驾护航。其次，安全教育要加强。通过讲座、短视频或图文等多种形式，以案说法、以案宣传法律，增强骑手安全意识，使其守法骑行。再次，体检车检要定期。骑手本人和用于配送的车辆常处于满负荷运转状态，前

者应定期体检、确保健康，后者应定期检测、排除故障，提高安全系数。

对于企业、平台来说，要主动履行安全责任，时限算法、路线规划、业绩考核需充分考虑安全因素，也要允许骑手根据实时路况调整配送线路，要从管理的源头为骑手戴上戴稳“安全帽”。对于骑手来说，“跑单量”并不是最闪亮的“勋章”，“安全的跑单量”才是，公司规章要遵守，交通法规更要遵守，身心健康不可忽视，这不仅是对公司、自身和消费者负责，更是对家人、社会负责，要从内心深处戴上戴稳“安全帽”。对于相关部门来说，要加强监督执法，督查平台是否严格履行安全责任，查处骑手违反交通法规的行为，切实降低交通违法和伤亡事故发生率，从监管的角度为骑手戴上戴稳“安全帽”。对于消费者来说，多一些耐心，少一些情绪化的差评，尤其是单点高峰期、天气恶劣时，从理解的角度为骑手戴上戴稳“安全帽”。

诚如配送行业常说的那句话：安全是配送最近的路。可以再加一句：安全是最管用的“骑招”。关键在于知而行之、行而守之。

招聘会走进“苏超”观赛点值得点赞

刘予涵

19日晚，南通经济技术开发区“第二现场”星湖101观赛点上热力十足。南通经济技术开发区新开街道紫荆社区星湖101“家门口”就业服务站带着42家优质企业、117个岗位在此招才纳贤。现场，工作人员为前来观看“苏超”比赛的球迷提供就业创业政策咨询、技能培训意向登记等服务。(7月22日《江海晚报》)

“苏超”比赛激战正酣，赛场外的人才夜市同样热闹非凡。将招聘会搬进“苏超”第二现场，搭建供需对接新桥梁，这一打破传统场景的尝试，犹如一记精妙的“直塞球”，让求职者感受体育激情的同时，收获职业发展新机遇。笔者以为，此举不仅是对传统招聘形式的延伸与拓展，也是就业服务模式创新，充分体现了就业服务部门的用心和智慧，值得点赞。

招聘会设置在“苏超”观赛点，这样的招聘形式不仅新颖，而且效果可能更佳。试想一下，传统招聘会往往给人“严肃、紧张”的印象，求职者容易因压力而表现不佳，而体育观赛现

场自带娱乐和社交属性，求职者处于更放松的状态，能更自然地与企业交流，让求职者在激情与欢乐中轻松完成。此外，“苏超”的火爆，也导致观赛“第二现场”人气爆棚，汇聚大量不同年龄段的群体，正是提供精准服务的好时机。就业服务部门利用观赛点人流量大、氛围轻松等特点，将招聘会设在观赛现场，对于求职者来说，观看比赛时就能找到一份合适的工作，实现“家门口”就业的愿望。而对企业而言，既提高了招聘效率，又降低了招聘成本，还扩大了招聘影响力，有助于招到合适的员工。

总之，借助体育赛事举办招聘会，不仅是形式的创新，更是就业服务理念的转变，其价值更在于多少岗位达成意向，更在于启示我们，就业服务需要更多打破常规，从“坐等求职者上门”到“主动融入生活场景”，打造更灵活、更高效的招聘生态，让人才与企业之间相遇，或许能成为破解就业难题的一把新钥匙。

如此客服

“打客服电话就像闯关，它只会重复说‘好的’，却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后，想解除租房缴纳电费关联的手机号，却因联系客服太费劲而一拖再拖。

不少消费者发现，现在打客服电话，想找到人工客服非常难，接电话的智能客服经常是“巴读乱回”。智能客服日益普及，但消费者未必“买账”，该如何破局？

新华社发 王鹏作



闭眼三分钟遭开除 缺少人文关怀的企业走不远

吴学安

近日，广州市南沙区人民法院依法判决了一起违法解除劳动合同案件。涉事企业员工上班超8小时后，因疲惫闭眼休息了3分钟，竟遭开除。法院指出，疲惫时闭眼休息是正常生理现象，该员工行为未造成“严重损失”，企业解除劳动合同缺乏事实及法律依据，判令企业向该员工赔偿近5万元。(7月16日中国新闻网)

从企业管理角度来说，要求员工上班期间不打盹无可厚非。但在此案中，当天从早上9点半到晚上10点半，门店所有工作均由余某一人完成，余某闭目休息时已经是晚上8点多。人们关注这个案，其实是在关切更多劳动者的权益和职场生态：超负荷的工作不值得提倡，长时间工作后的生理性疲惫应该被包容、离线休息权的问题更应该受到重视。

闭眼3分钟即被开除，折射出企业对员工休息权“闭眼”无视。现实中，类似企业对员工苛责的情况并不鲜见。从上班时限制员工上厕所的次数及时长，到下班后要求员工微信上班……种种不合理规定，反映出企业对劳动者权益的漠视，暴露了企业法治意识的缺失。对于企业来说，自身利益看得清，员工权益却看不见，不仅员工要投诉，法律也不支持，最终输掉官司也就成为必然。

休息权是法律赋予劳动者的基本权利，员工是人，不是“永动机”，依法合理的休息权，是写入劳动法的基本权利，不容随意剥夺。员工不能不能休息，能休息多久，不是企业说了算。谁无视员工休息权，谁任性开除员工，就要自食其果。这次法院判决，也为有着相同境遇的打工注入信心，鼓励更多劳动者拿起法律的武器，捍卫自己的权利。

毋庸置疑，尊重员工的休息权，是法律划定的底线。多年来，一些企业一味追求工作效率，不管员工的身心健康，漠视员工的尊严和权利，甚至推出霸王条款逼迫员工遵守。员工连续工作8小时就是义务，闭眼3分钟就是违规，又怎能指望员工对企业尽心尽力？注重人文关怀，尊重员工的合法权益，企业才能在发展的道路上行稳致远。

招服务员“学历高配”的背后是价值重估

杨成

长期以来，“端盘子”这类工作被简单等同于低技能体力劳动，其蕴含的复杂价值被掩盖。现代餐饮服务远非表面所见，它融合了客户心理洞察、沟通协调艺术、突发危机处理等高阶能力。企业试图以学历筛选综合素质人才，恰恰折射出行业对服务高端化、专业化发展的内在渴求。这种渴求，源于服务业价值衡量体系的长期缺位，即传统统计常将现代服务业归入笼统的“第三产业”，其创造的真实价值被低估；基础服务岗位被默认为低端、临时，缺乏专业认可和发展前景，导致其社会地位、薪

资待遇与贡献脱节。这种低估制约了行业升级，也造成人才流失。

更深层的问题在于，学历成为晋升“通行证”，本质是服务能力科学评价体系缺失下的无奈替代。例如，海底捞等企业推行“高学历补贴”与管培生制度，试图通过学历杠杆破解服务标准化与管理升级难题。这暴露了一种普遍的价值错位，即人们乐于享受细致入微的服务，却不愿承认其背后所需的专业深度。当劳动者的核心服务能力无法转化为匹配的认可与回报，企业自然倾向抓住学历这一最显眼的标签。

长期来看，服务业的价值重估，关键在于建立科学的服务能力评价体系，让劳动者的付出与回报相匹配。企业应摒弃唯学历论，更多关注员工的实际技能和职业素养。同时，行业应推动服务标准化与管理升级，提升服务品质，让劳动者在专业领域获得认可和尊重。只有当劳动者的核心服务能力得到充分认可和回报，才能吸引更多人才投身服务业，推动行业高质量发展。

求职面试先看“生辰八字”，奇葩招聘何时休？

叶金福

近日，海南海口一女子称求职面试时被索要生辰八字。涉事公司工作人员表示，初审需要提交“五行测算”，有专门的老师测算求职者性格是否适合工作岗位。当地人力资源社会保障局工作人员表示，无法干涉企业招聘的要求，如果求职者觉得有违法情况，建议直接报警。(7月11日《北京晚报》)

求职面试先看“生辰八字”，以测算求职者性格是否适合工作岗位，这不仅仅是一种封建迷信行为，更是一种奇葩招聘行为。

按说，用人单位招聘员工，只要员工的工作能力适合工作岗位，即可大胆录用。但这家人单位竟然向求职者索要“生辰八字”，还专门请老师测算求职者的性格，如果性格适合工作岗位就录用，不适合就拒绝录用，此举无疑是一种无稽之谈。

其实，招聘什么样的员工，用人单位完全有自主权，比如招聘多少人，设置哪些岗位等，用人单位可以“说了算”，但招聘不能夹杂封建迷信，更不能有歧视行为，这是法律明文规定的。《劳动法》第三条规定，劳动者享有平等就业和选择职业的权利。《就业促进法》第三条也规定，劳动者依法享有平等就业和自主择业的权利。劳动者就业，不因民族、种族、性别、宗教信仰等不同而受歧视。可见，这家人单位向求职者索

要“生辰八字”，用于测算求职者的性格，并当作是否录用的一项指标，这显然涉嫌违法违规。

笔者以为，对于用人单位的这种“奇葩招聘”行为，相关部门不能坐视不管。一方面，劳动保障部门应积极承担起监管的主体责任，对于向求职者索要“生辰八字”的迷信行为，既要通过约谈的方式及时予以阻止、更正，又要通过行政处罚的方式予以警告、处罚，倒逼用人单位及时纠正错误做法，规范企业招聘、用工行为。另一方面，工会组织也应承担起“娘家人”的义务和责任，充分发挥工会组织协调、监督、规范的应有作用，对用人单位的“奇葩

招聘”行为予以规制，以维护求职者的正当求职权益不受侵害。

同时，求职者一旦遭遇类似“奇葩招聘”行为，既要理直气壮地说“不”，又要积极主动地向有关部门投诉举报，或通过法律途径，切实维护自身的合法权益。切忌“装哑巴”，任凭用人单位设置“奇葩招聘”要求，而让自身平等就业的合法权益被侵犯。

当然，用人单位也应学会遵法守法，在设置招聘条件时应本着“公开、公正、平等”的原则，做到规范招聘、合法用工，切莫擅自采取索要“生辰八字”这样的荒唐做法，而把求职者挡在招聘大门之外。如此，不仅涉嫌违法，还徒增笑柄。