

城市锐评

集体协商为劳动者撑起“保护伞”

■沈峰

开展集体协商春季“要约行动”，制定下发《关于推进新业态劳动者权益协商协调机制建设工作的通知》，指导和推动各平台企业建立集体协商会、恳谈会、沟通会等多种诉求表达渠道……聚焦新业态劳动者权益保障，全国总工会和各级工会积极推进新业态劳动者权益协商协调机制建设，发挥集体协商制度作用，为新业态劳动者权益“谈”出保障。

近年来，伴随着快递、货运、直播等新业态高速发展，新业态就业群体工作强度高、劳动时间长、社会保障不足、流动性大的问题日益突出。对此，全国总工会和各级工会积极推进新业态协商机制建设，聚焦工资标准、休息休假、劳动卫生安全等劳动者最直接最现实的切身利益问题，以平台企业、非公有制企业、中小微企业为重点，探索推进集体协商提质增效的新路径，为新业态就业群体撑起了权益“保护伞”，一定程度上补齐了他们权益保护的短板。

进一步看，集体协商、集体谈判是

劳资双方沟通、权利义务平衡的一种形式和载体，当前在很多国家劳动关系协调领域被广泛应用。近年来，我国新业态形态大量涌现，产生了现行劳动法律法规难以全覆盖保护新业态劳动者权益的情况。因此，充分发挥集体协商和集体合同制度在维护新业态劳动者权益中的独特作用，积极推动和指导新业态领域企业开展集体协商，有利于提升劳动者的劳动保障权益水平，有利于推动新业态规范有序发展。

需要指出的是，应善用集体合同为新业态劳动者补齐权益维护短板：一方面要高度重视集体协商，大力推进和指导集体协商，为集体合同的签订和履行打造一个良好的外部环境，以及积极拓展新业态劳动者权益保护新路径；另一方面，劳动者要积极参与集体协商，要将集体协商和签订集体合同当成改善劳动条件、维护自身合法权益的重要抓手，主动参与、积极协商。

再进一步看，集体协商过程是劳动关系双方在劳动者切身利益问题上寻找并建立利益均衡点，化解分歧、求同存异、逐步达成共识的过程。因此，协

商主体的协商能力直接影响协商的效果。这些年，国内不少地方都不断加强集体协商指导员队伍建设，从劳动保障方面的专家、学者、律师及从事劳动关系工作的人员中选聘工资集体协商指导员。这些人不仅懂法懂行、熟悉企业生产经营管理和员工生活状况，而且精明能干、能言善辩，为提升集体协商质量奠定了良好基础。另外，一些地区还抓紧建立和完善协调劳动关系三方机制，创新劳动关系协调机制，畅通职工表达合理诉求渠道等，其中好的做法值得推崇和借鉴。

党的二十大报告提出，健全劳动法律法规，完善劳动关系协商协调机制，完善劳动者权益保障制度，加强灵活就业和新业态劳动者权益保障。全国总工会和各级工会积极推进新业态协商机制建设，既可为新业态劳动者撑起权益“保护伞”，又可为劳动法律法规的修改提供实践经验。从各地实践来看，集体协商是一项有效促进企业发展、维护职工权益、构建和谐劳动关系的制度安排，应持续用力、久久为功、不断完善。

景区请排队游客看电影是贴心的“情绪按摩”

■唐山客

日前，一段云台山景区为排队游客放露天电影的视频引发热议。视频中，众多景区游客正在排队，旁边支起的屏幕上则播放着动画电影。不少网友对此表示肯定。据悉，“五一”假期前，该景区就进行研判，预计会迎来客流高峰。为了缓解游客排队等待时的焦虑情绪，景区提前进行了一系列准备，其中就包括在小寨沟广场免费播放露天电影，还免费邀请游客观看原价60元的球幕影院。

游客一边排队，一边观看景区免费播放的露天电影，堪称一道独特的“服务风景”。云台山景区急游客之所急，忧游客之所忧，“放”游客之所需，在提前预判客流的基础上，为排队游客安排上了免费电影，有效舒缓了游客的情绪，也丰富了游客的旅游体验。

假日景区游客挤，最是焦躁排队时。今年“五一”假期，人们迸发出极大出游热情，海量民众扎堆出游，各景区普遍出现了“人从众”现象，游客排队也就成了常态。游客在上厕所、坐电瓶车观光车、坐缆车、玩游乐设施、检票、就餐等很多旅游场景中都需要排队等候，甚至需要较长时间的排队等候。但是，游客需要顺畅的出游体验，从心理上较为抵触排队，再加之内急、饥饿、劳累、赶时间等因素，很容易在长时间排队时出现烦躁情绪。如果天气较热，情绪更易出现波动，甚至有可能引发纠纷争吵，让旅游体验变差，产生负面评价。

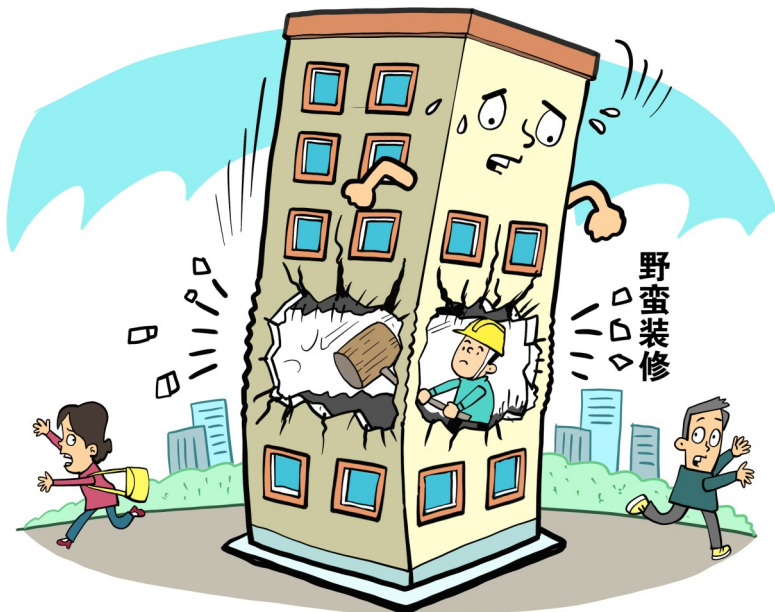
显然，云台山景区找准了游客旅游排队过程中的堵点、痛点、“躁点”，用免费播放的露天电影、相声小品等吸引游客的注意力，填补游客的排队空虚，化解游客的排队烦恼，帮游客提神，给游客进行了贴心的“情绪按摩”。景区针对排队游客提供的“电影降噪”服务精准对接了游客的心理需求，有助于消除游客的负面情绪，提升游客的心理舒适度和满意度，也有利于维护景区秩序，预防和化解排队纠纷。这种旅游增值服务收获了很好的效果，赢得了游客以及更大范围的肯定、好评，给景区的品牌形象加分。

旅游服务重在细节。景区抓好了服务细节就能抓出服务质量，就能抓住游客的心。目前，旅游业正处于高速复苏期，游客人数、旅游收入等数量指标大幅反弹，甚至已经超过了2019年的同期数据。这种复苏态势固然令人振奋，但景区等旅游业市场主体不能光盯着旅游的“数量”，而是应该保持足够的冷静和理性，时刻坚持游客需求导向，多换位思考，摸全摸准游客需求，打磨好服务的细节，让各项服务更到位、更有看点、更加熨贴人心。这样，旅游业的复苏才能更有质量、有长劲。云台山景区请排队游客看电影是一种积极的示范，其他景区也应在服务细节上多做文章、多下功夫，让游客少一分焦躁无聊，多一分平和快乐。

野蛮装修

近日，有网友发文称，黑龙江省哈尔滨市松北区利民学苑一栋31层高的楼因有租户在3层擅自拆除承重墙，致使多层墙体出现开裂，200户左右居民受此影响无法回家居住。松北区城市管理和行政执法局通报称，已责令当事人停止违法行为，对当事人进行立案调查。同时，会同相关部门对拆改的墙体进行安全支护，组织专业机构进行安全鉴定，制定拆改墙体恢复方案，下一步将依法依规从重追究相关责任人责任。

中新社发 朱慧卿作



微言微语

相似的古镇如何才能“长得不一样”

背景:

“五一”假期，许多游客将古镇作为旅游目的地，想感受当地最原始的风土人情。然而，同样的青瓦白墙、网红餐饮、纪念品店……游客满怀期待前来“打卡”，映入眼帘的竟是千篇一律的场景，被网友吐槽：“古镇都长一个样！”

千镇一面不是新问题，同质化严重，质量被数量淹没，早就被诟病。那么，相似、雷同的古镇怎样才能“长得不一样”？

①鲍南：游客对“千镇一面”吐槽，对我国旅游高质量发展也是一声提醒。不只是古镇，近年来玻璃栈道、巨型雕塑、

不夜城等网红景点都成了克隆模板，在全国有了不少翻版，东施效颦之下成了游客的视觉灾难。凡此种种，说到底还是一些旅游管理部门思维陈旧，仍停留在旅游就是造景引流卖票的“一锤子买卖”上。旅游并不是景点的展示参观，而是另一种生活方式的体验。治理者必须转换思路、换位思考，优化消费环境，设身处地满足消费者日益丰富的需求。

②《池州日报》：倘若古镇不“古”，谈何穿越时空界限，探寻旧时痕迹？倘若古镇唯“商”，谈何体验市井鲜活，感受民风民俗？倘若古镇全“同”，谈何寻找独特体验，感受文化魅力？披着古镇外衣的“小商

品城”，不能满足游客需求。古镇走出同质化误区，不仅要学会“讲古”，也要学会“上新”。好的创意设计，让传统文化“活起来”，新旧交相辉映，营造出古镇融合美。

③光明时评：千镇一面，最终伤害的是古镇这个文旅资源池。“古镇都长一个样”这句话折射出的是人们对古镇概念的失望和疲惫，也势必会影响消费者对古镇旅游的热情和期待。是时候树立这种意识了：古镇，需要门槛，只有拥有一定的历史和文化，才配得上一个“古”字；拥有一定数量的本地居民、保留一定的生活风貌，具备一定的旅游资源和服务设施，才配得上一个“镇”字。