

讨薪热线遇“冷”未必是好事

[今日话题]

往年的现在正是民工讨薪的“高潮期”，但记者昨天在南京市劳保局投诉中心现场看到，今年民工讨薪显得有点“冷”，以往劳动监察部门一天起码接到二三十起的讨薪投诉，如今一天只有两三次。(1月8日《现代快报》)

[读者快评]

热线并没真的冷下来

表面上看来，讨薪热线遇“冷”是好事，因为投诉电话越少就代表拖欠薪水的事情也越少。然而，真实的情况果真能如此吗？

首先，并非每个劳动者都能知道劳保局的投诉热线号码，自然也就无法打电话投诉。再者，相对而言劳动者处于弱势地位，而且除非迫不得已，一般情况下都不愿意与用

工者“撕破脸”，所以可想而知的是就算想打电话，劳动者也未必会按下号码。其次，按下讨薪热线就能拿到钱吗？这样的疑惑并非没有道理，从市总工会的统计可以看出，虽然开通了12351热线，但是却因“没有老板地址，没有联系方式，农民工没有欠薪的有力证据等原因”，无法追回欠薪。

为劳动者维权，不能仅仅守着一部讨薪热线，相关部门唯有给用人单位以及用工者“念紧箍咒”，讨薪才能真正“遇冷”。 曾经师哥过

热线“遇冷”且慢乐观

或许，正如劳动局有关工作人员所言“由于政府的制约，劳动合同、保险方面的逐渐规范，现在来讨薪的民工越来越少。”但是，讨薪热线“遇冷”却乐观不得：新的热门投诉正在增加，而且这部分民工

的维权问题更艰难。

近年来，在中央及地方各级政策法规的影响下，用人单位轻视民工利益的现象自然有所收敛。然而，对于那些灵活就业者来说，他们自身的工作性质决定了经常“更换”老板。产生劳资纠纷后，维权的难度肯定增加不少。

所以，为了更好地维护劳动者的切身利益，劳动监察部门有必要提前介入，及时掌握工头的相关信息，并通过适当的宣传教育手段让他们认识到拖欠农民工工资可能产生的法律后果。毕竟讨薪热线“遇冷”只是一个喜人的表象，只要监管不到位，新问题就可能层出不穷。千里孤雁

整治欠薪更应用于平时

在岁末年初采取欠薪专项整治行动，一方面减轻了农民工讨薪成本，让他们心情舒

畅地过一个幸福的春节，体现了政府对这个群体的关怀；另一方面对欠薪者进行必要的惩罚，提高了他们遵纪守法意识；重要的是政府通过“讨薪”可以总结经验教训，采取相应的措施，完善现有的制度、法律，以预防新一轮欠薪潮的出现，对于规范劳动力市场有着重要的作用。

一些企业看到了整治规律，年初就对农民工大肆欠薪，一直欠到年底再还；更有企业一直欠到政府硬起手腕，才象征性地发一些工资；有的无良经营者到年底“三十六计走为上策”，让农民工欲哭无泪。

所以，整治欠薪更应用于平时，如定期对企业用工情况、工资发放情况进行检查、监督，对于出现的问题及时予以解决，完善制度和法律，这才是治本之举。 李建波

“服装医院”：换个名称换个活法

了自己也温暖了别人。就像那个最牛的乞丐，有些人之所以佩服他，甚至爱他，就是因为他的思想是自由的；于是将乞丐的活给干得红红火火。

zhde789:我对“服装医院”这样的名称感到新奇，但更多的是感佩龚展夫妇的创意，在就业竞争如此激烈的今天，能找到一个就业机会已经不易，能找到一个好的就业机会就更不易了。他们能从普通衣食住行的“衣”中寻得突破，让人刮目相看。

当然，这里所说的“病”

并不是服装穿破了需要“补丁”这么简单，再说了给衣服打补丁的年代已经过去了，而是给高档服装“下载”时尚元素进行“升级”，这不仅需要他们具备扎实的服装制作基本功、与时俱进地掌握流行趋势，更重要的是其开办“服装医院”正确独特的市场调查和分析，由此可见，他们的成功绝不是偶然的。

“服装医院”满足了人们生活节俭、时尚、流行的需求，给创办者创造了就业机会，同时也符合节能降耗的社会宣传宗旨，三赢之举！

■评事街

昨天，记者在秦淮区集虹苑居民小区里发现了一家“服装医院”，主人龚展夫妇自称是专门为高档服装“看病”的，目前生意很不错，月收入稳定在6000元以上。

(1月5日《扬子晚报》)wjwj:一个裁缝开了家服装医院，专门给各类高档服装“治病”？读了这篇文章后，我顿时有了兴趣，因为，这不仅是给小小的服装店换了一种说法，更多的是让自己换了一种新鲜的活法。

不错，仍是那家店和那个人，但是，这样一换，心态和眼

界就大不一样：前者表明他在高看自己的职业，在干一行爱一行和钻一行，并且钻得有道理，有成效；后者是在告诉人们，自己不再是人们旧观念中的裁缝了，而升级成了对服装实施“救死扶伤”的天使，拿服装上门的顾客是在“求诊”，而手里的剪刀也就成了手术刀。

尤其是，这么一换，也是自加压力，迫使自己的所作所为名副其实，不然的话，“患者”就会越来越少，甚至会举报说这是一家“黑诊所”。好的心态就像阳光，温暖

■七嘴八舌

身高线岂止挡住了孩子

公园、动物园、科技场馆门外大多画着醒目的身高线，对此人们司空见惯。可一群来自南京北京东路小学的小学生却对此提出质疑，认为身高线直接损害了未成年人的权益。(1月8日《金陵晚报》)

现在都是独生子女，孩子们的营养丰富，个头也就长得高了。身高标准线却停留在原尺度上，始终没有变化过，而且还没有一个统一的规定，有的身高线是1米，有的是1米2至1米4之间。试问，如果孩子超过这个身高线了，那么他就不能算是未成年人了吗？

孩子都能想到的：身高线应和现实生活质量密切相关，成人难道就没有想到这个因素吗？其实，我认为这只能说明相关的管理部门对此根本就没有重视。这事看似不大，实则涉及面广，关系到下一代的成长。

如果因为身高线将孩子拒之知识、科学的大门外，特别是被拒之爱国主义教育基地的门外，那么，挡住的不是孩子们脚步，而是我们祖国的未来发展。 zzzgl

期待更多的“环保婚礼”

昨天，在紫金山麓，一对新人从紫金山栈道攀登至头陀岭，一路上还在捡拾垃圾，清洁紫金山。他们用运动和环保的形式度过了终生难忘的一天。(1月6日《现代快报》)

2008年是奥运年，同时又因为新人结婚扎堆被称为“结婚年”。这对新人这种运动环保的结婚方式，令人称赞的同时，也是在给新人树立榜样。

中国婚博会组委会去年一

年对全国6万对新人的调查表明，新人用于结婚花费的均价高达12.5万元，加上买车买房，这个数字将达到55万元。一对普通工薪阶层，哪来这么多钱结婚？甚至很多人结婚都在“啃老”，简直是“劳命伤财”。因此，倡导节约的婚礼形式应当成为一种新型的方式。

现在的不少年轻人在结婚时已经不再讲究排场了，比如徒步结婚、自行车娶亲、登山婚礼等，既保证了婚礼的热闹，还锻炼身体，节约资源，都是可以推而广之。与一结婚便成了“负翁”相比，这样的“环保婚礼”又何乐而不为呢？ 陆隍 cei

地图挂历是个好创意

30年前的南京城是啥模样？现在的道路以前叫什么？记者昨天获悉，我市首份将古今地图合集编印出版的新年挂历已正式面市，市民翻阅可览南京城“发展历程”。

(1月7日《南京日报》)许多年来，挂历上的图案大都是美女一统天下，虽然“养眼”，但看久了难免视觉疲劳。“古今地图挂历”让人耳目一新，它显然具有多种功能。首先，具有实用性。买一本挂历，也就买了一份详尽的南京地图。想到哪儿去，看看挂历一目了然。其次，具有知识性。新旧南京城的对比，让人洞悉南京日新月异的变化，感受到时代前进的步伐，一本挂历，就成了一本活生生的历史画卷。再次，具有思想性。新旧南京的对比，不能不让人思索、领悟许多问题。每个南京人，都会感到无比的自豪，同时，也会感受到肩上的重担。 慢慢聊

本版言论仅代表作者个人观点

他们在为服务品牌增辉

题记：

访问已暂告段落，谈话的内容如电影般浮现眼前，但我却难以下笔。因为他们朴实，所以我担心自己习惯“宏大”的文笔，退却了他们的朴实；因为他们真实，所以我顾虑自己熟识“亮点”的修饰，淡却了他们的真实……因为我的确被感动，生怕感情的倾向模糊了他们的身影，我唯一能做的就是记录，记录下一个个江苏天泓人的本色素描。

这个新年的冬天，我在听江苏天泓员工讲述关于品牌的故事。

沈小山说，像这样的委屈他受过多次，可一想到“天泓”，一想到天泓的领导，他就坦然了。

记者手记：生活中，我们经常受到别人的关爱，但并没有在意关爱我们的人。来天泓的人也许不大会想起大门口有这样一位保安，记不清停车场上有一个忙碌的身影。但正是他的尽心尽责，避免了很多可能发生的碰撞事故，他、他们一直默默为车主提供着关照，为品牌创造着价值。

蒋轶君：永远不要失去客户的信任

蒋轶君，江苏天泓诚新二手车分公司一名注册旧机动车评估师，工作的几年中，他的收购、置换业绩一直排在公司前列，是什么使他的事业这么出色？

“永远不要失去客户的信任。”这是蒋轶君的答案，也是他工作遵循的原则。他向我们讲述了一件小事。

在一个休息日，他和他的朋友一起去野外郊游，刚买好景点门票，手机就响了。

“怎么回事啊？车子点不着火！”电话一接通，即传来质问的声音。打电话的是许女士，一星期前，许女士在天泓诚新购买了一辆二手别克，蒋轶君是这辆车的评估师。很多车主都会对二手车的质量产生怀疑，对二手车从业人员的诚信度也抱有戒心。当车子出现问题时，他们第一个想到的往往是自己上当受骗了。这位许女士也不例外。

通过简短的对话，蒋轶君分析很可能是车主前一天晚上停车后忘记关车内电源，导致电瓶耗光，车子才无法启动。这只是一个小由操作失误引起的小问题，与车子质量无关，给电瓶泵电就行了。按照汽车销售流程，蒋轶君此时可以让许女士与维修站联系，但

许女士的一句话让他改变了主意。

“是不是车子发动机本来就是坏的？是不是事故车？”

面对客户的质疑，蒋轶君知道这时再向她讲述车子通过上海通用认证的106项车辆检测是没有用的，自己正在失去客户最基本的信任。唯一能做的就是亲自解决这个问题。

很快，蒋轶君坐进了客户车里，一眼就看到大灯开关没有复位，自己的判断没问题。

几分钟后，泵电完成，车辆可以正常启动了。不久，许女士又介绍她的一位朋友去蒋轶君那里买了一辆二手凯越。

当你面对质疑的时候，越是要拿出专业的素质和诚意重新赢回客户的信任。因为失足，你可以马上恢复站立；失信，你也许永难挽回。

记者手记：很难说是天泓成就了他们，还是他们让消费者记住了天泓。车行有这么两句经典的对白：谁是公司最重要的人？当下与客户接触的人就是公司最重要的人。什么是客户最大的问题？当下客户面临的问题就是客户最大的问题。一个个平凡的天泓人站在了服务客户的当下，做了这两个“当下”，他们就让客户感受到的服务品牌。

姚金山：有“阳光”就“灿烂”

1985年，姚金山考上了南京农业大学工程学院汽车修理专业，成为南京市第一届汽修专业学生。

1988年，姚金山毕业，正式进入了这个行业。

2002年，姚金山以第一名的成绩获得了南京市汽修行业技术能手称号。在这次南京市第一届百行业技能大赛上，姚金山结识

了当时江苏天泓的杨总。

2004年，姚金山来到江苏天泓，到了红山车间，当起一名修理工。3、4个月之后，参与了江苏天泓江北店的筹建。

2005年，33岁的修理工姚金山成为江苏天泓江北店总经理。

生活的轨迹，就像初生的日头，一点一点往上走。

对于江苏天泓把别克江北店的总经理职位交给自己，姚金山颇感意外。刚开始，他想到的仅仅是“踏踏实实做人，老老实实做事”。这一“踏实”，竟然让姚金山成为了江北店的总经理。“我从来没觉得我这是为别人打工，我当江北店是自己的事业来做。”姚金山对于江北店的感情和责任不仅仅是一个职业经理人。

“你就不要转了，想到单位就去吧。”这是妻子在休息日经常调侃姚金山的。她知道，即便是休息，他还是在家待不住。家距离办公室只有10分钟车程，姚金山一溜，便去了办公室。

江北店的外地员工特别多，去年除夕，姚金山让员工们都回家过年了，他把24小时维修热线转移到了自己的手机上，常用的维修工具也备好在车上。年三十晚上，父亲贴好了春联，姚金山放过了鞭炮，就在一家人准备好好吃上一顿团圆饭时，姚金山接到了一个报修电话，“今天还忙什么欧？”在父亲的语音声中，姚金山发动了车子，赶向了报修地点。他说：“只有在这种时候有求必应，才能让客户信得过江苏天泓。”

为什么会有这么大的劲头，是什么让姚金山对工作着了魔？

“是信任，是空间。”姚金山说。江苏天泓给了他沒有想到的空间，挖掘了他的潜能。“谁能想到我能坐到这里呢？这是原来我想也不敢想的，所以我对自己的要求也越来越高，动力也越来越大。”

江苏天泓的“阳光”让姚金山有了“奔头”，沐浴着阳光就会一直成长。

记者手记：1999年至今，江苏天泓已经从当初仅仅经营别克销售的一间不大店面，到今天别克、雪佛兰、凯迪拉克、萨博四个新车品牌八个展厅，七个售后服务中心，员工增多了100倍，“包容务实”用人机制汇聚了一批理念趋同的核心骨干，从他们的身上，客户感受了品牌服务的价值，“江苏天泓”正在成为共享和诣的现代汽车生活中客户和员工共同珍视的品牌。

责任 专业 值得信赖

江苏天弘