

共享单车风靡 城市管理该如何应对

吴雨

去年底，HelloBike和摩拜单车相继进入甬城，目前投放量有3万辆之多。这些共享单车在带给人们方便与快捷的同时，其无序停放等问题，也给城市管理带来了难题（1月5日《宁波日报》）。

共享单车说来就来，其发展之快超乎想象，令人猝不及防。一夜之间，一辆辆单车如雨后春笋般冒了出来。如今，在城市核心区域，到处可见“小白”“摩拜”们时尚酷炫的身影，它们也成为我们这座城市一道充满时代气息的新风景。

共享单车伴随并借助互联网技术应运而生，与传统的公共自行车相比，除了款式更为时尚外，不用固定的停车桩，采用手机扫描开锁、落锁计费的方式，用车还车更为方便，免去了公共自行车在高峰期无车可用或无法还车之虞，这是其受到市民特别是年轻人追捧的主要原因。

任何新生事物不可能是完美的。方便与有序往往是一对矛盾，两者很难兼顾。由于没有固定的借还车地点，无序停放甚至占用盲道、挤占公共自行车桩位等成为较为普遍的现象，给市容环境和秩序带来的影响不容小觑，这也是共享单车为人诟病之处。要有效解决这一问题，固然需要用车者的自觉，增强文明用车意识，需要投放企业寻求技术上的突破，有效约束用车者的行为，但更需要城市管理者积极应对，进一步加强和规范管理。

针对共享单车的“长驱直入”，作为城市管理者需要面对和解决的，并非只有无序停放之类的问题，如何加强对投放企业以及整个行业的监管更为重要。应该说，宁波是座包容性很强的城市，共享单车因此得以快速进入。但由于进入时间短，发展速度快，相应的管理没有同步跟上，目前总体上处于放任自流的状态。如何加强宏观指导和调控，确保这一新兴行业的有序

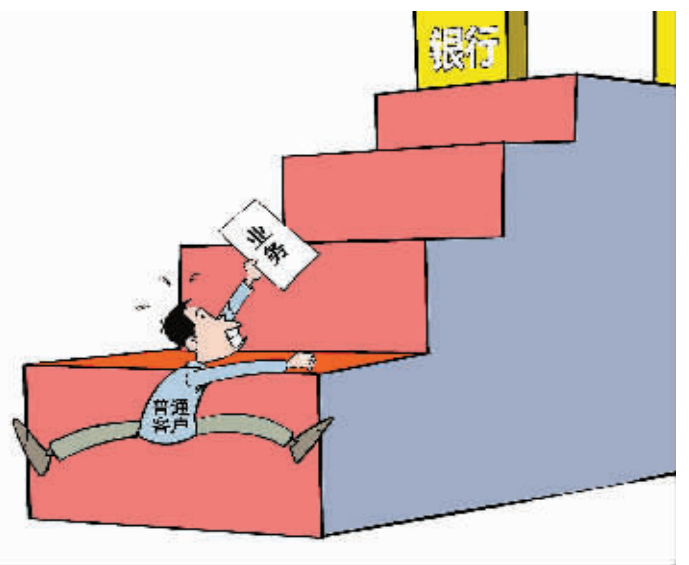
发展？如何加强对进入企业资质审核把关，避免鱼目混珠、恶性竞争？如何加强对企业的日常监管，规范其经营行为，最大限度地减少或避免对城市管理带来的负面影响？诸如此类的问题考验着城市管理者的智慧。尽快明确责任部门，落实管理责任，填补管理空白，已成当务之急。

此外，共享单车的出现使原本“一家独大”的公共自行车面临很大的冲击，管理部门将如何应对，人们同样拭目以待。虽然，一个是政府行为，一个是企业行为，两者的运营模式有很大的不同，但在推行绿色出行、解决城市交通“最后一公里”和服务市民方面，所起的作用和效果是相似的。从某种意义上说，共享单车是市场的力量参与到了公共服务中来，做了政府原本在做的事情。这无疑是一件好事，使得服务资源更加丰富，市民拥有更大的选择权，也可以减轻政府在投入方面的压力。

为此，在发展公共自行车方面，有必要调整思路，重新定位。一方面要适当收缩战线，把更多的空间让渡给企业，发挥市场的力量为我所用；另一方面要进一步明确服务的对象，做到精准发力，并不断提升服务的质量和档次。公共自行车只有实现与共享单车的错位发展、互补发展，才能走得更远。否则，如果无视共享单车迅猛发展的态势，无视“野蛮人入侵”的现实，固守原先的理念和思路不放，我行我素，按部就班，以不变应万变，甚至盲目扩张，则很有可能在竞争中败下阵来，造成公共服务资源的浪费与损失。



画里话外



据1月9日《广州日报》报道，银行网点办理业务排队长队已被群众不断吐槽，竟还有国有银行的部分网点拒绝对普通客户办理业务。近日，陈小姐到广州市越秀区海珠中路的工商银行办理近十万元存折转账业务，但是网点称只接待30万元以上存款的客户，普通客户不接待。

银行大门八字开，钱少你就莫进来。笑脸只对VIP，普通人群白眼挨。

企业逐利有底线，客户权益莫损害。服务分层需兼顾，嫌贫爱富太不该！

郑晓华 文 焦海洋 绘

误航拒不补偿？法规岂是纸老虎！

刘效仁

1月9日，在《航班正常管理规定》实施一周后，中国民航局发布了新规落实通告。不少航空公司推出了航班延误补偿办法，但乌鲁木齐航空、春秋航空、西部航空表示，无论何种原因航班延误或取消，不提供经济补偿（1月10日澎湃新闻网）。

对这些“一毛不拔”的霸王航空公司，笔者以为理应用法律予以惩戒，切莫听之任之。

非乘客原因导致的航班延误，给予权利人赔偿是一种国际惯例。2005年起，我国已经加入了国际民航组织的《统一国际航空运输某些规则的公约》，该公约对航班延误设定的最高上限赔偿标准为5000美元。虽然，这一标准只适用于国际航线，但误航

赔偿作为普通的契约性规则，当无条件执行。这既是对国际公约的尊重，也是应有的法律担当。

非乘客原因导致的误航赔偿，作为国家规范必须依法遵循，没有例外，也决不能例外。2017年1月1日我国开始实施《航班正常管理规定》，其第十八条第一款规定，由于机务维护、航班调配、机组等承运人自身原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，承运人应当向旅客提供餐食或者住宿等服务。第三款同时规定，承运人应当积极探索航班延误保险等救济途径，建立航班延误保险理赔机制。国内航班在经停地延误或者取消，无论何种原因，承运人均应当向经停旅客提供餐食或者住宿服务。误航“拒不补偿”显属“霸王条款”，理当推倒。

《航班正常管理规定》尽管系

国家民航总局发布，但是根据《中华人民共和国民用航空法》《消费者权益保护法》《民用机场管理条例》等制定的，同样具有法律的严肃性、权威性和强制性。既然有了《航班正常管理规定》，就应当依法必究，违法必究。决不能让法律规范成了中看不中用的纸老虎，让旅客的权利沦为纸上的画饼。

徒法不足以自行。依据《航班正常管理规定》第六十条规定，未按规定为旅客提供食宿服务的，处4万元以上6万元以下的罚款；未按规定为需特别照顾的旅客提供服务的，处4万元以上6万元以下的罚款。民航总局不妨依法对“一毛不拔”的航空公司予以经济处罚，将其纳入诚信黑名单，限期改正。只有令其里外不落下，内外受夹击，付出应有的成本代价，“拒不赔偿”的霸王条款才会抱羞退后。

拍摄执法现场也不可随意而为

史洪举

1月7日晚，河北衡水桃城区一小区某楼层发生爆炸。事故次日，男子张某某遥控无人飞行器到事故现场上方拍摄。衡水市公安局称，该行为影响了正常救援的有序开展，并引起部分民众围观，扰乱公共秩序。因此给予张某某行政拘留5天的处罚（1月10日《新京报》）。

一般来说，允许拍摄执法现场或事故救援现场，既可满足公众知情权和监督权，也可倒逼执法人员文明执法。但应强调，公众拍摄执法现场也应遵守规则和底线，以不影响执法进展、现场秩序，不侵犯他人隐私和国家秘密为前提。

最近，公安部在第二期全国公安机关规范执法视频演示培训会上表示，对交警道路交通执法、民警治安巡逻、一般性执法等公开执法，群众可以拍摄。拍摄者与现场需保持一定安全距离，一般情况下应保持3米以上距离，最近不能少于两臂距离（约1.5米），不得越过警戒线拍摄，不得进入巡逻

检查中心区域进行拍摄。对涉及国家秘密、警务工作秘密、恐怖活动等案（事）件现场，或者涉及他人隐私、未成年人保护执法活动的，不得拍摄（包括利用无人机拍摄）。

本则新闻中，8日上午，事故现场已经被围上警戒线，被拘男子张某某未经许可，操控无人机越过警戒线到事故现场上方进行拍摄，引发群众围观。后民警从无人机内存卡上读出事故现场照片十几张，动态视频一分多钟，均为消防及公安民警救援、勘查画面。由此可以看出，被拘留男子越过警戒线进行拍摄的行为引发了群众围观，扰乱了正常救援秩序，并有可能泄露警务工作秘密。

要知道，警方设置警戒线的目的，既是禁止无关人员进入现场围观，又在禁止其拍摄警戒线内的有关现场。道理很简单，因为设了警戒线的现场与允许拍摄的交警道路交通执法、一般性公开执法不同，如涉及治安管理处罚的执法现场，关系到现场取证和行政相对人的隐私保护等；刑事案件现场，是开展

侦查工作的主要现场，涉及脚印、指纹等证据的提取；甚至一些现场本身也涉及犯罪嫌疑人辨认等关键问题。要是允许人们随意进入现场，拍摄现场，显然会干扰正常执法办案，甚至会破坏现场，导致案件侦破功亏一篑。

也就是说，一些执法现场并非人们想随意闯入就闯入、想拍摄就拍摄那么简单。否则，一旦有关现场画面被泄露出去，就可能带来不可逆转的负面影响，如犯罪嫌疑人或其亲属可能通过外泄的视频认出在场证人和警察，进而威胁报复。以衡水的这起事件为例，爆炸导致两人死亡，一人轻伤，很可能构成刑事案件，如果一些勘验画面被泄露至外透嫌疑人，很可能给抓捕、审讯工作带来被动。

由此，我们就不难理解，为何航拍爆炸事故救援现场者被拘留了。这对公众也是提醒和警示，监督民警执法是权利，但拍摄执法现场的权利也不可越界，否则就会干扰正常执法，扰乱社会秩序，所谓的“行使权利”也就异化为受罚的违法行为。

民警到酒店“学微笑”是缘木求鱼

马涤明

近日，西安市公安局长安分局组织多名民警赴五星级酒店学习“微笑服务”。而此前，该公安分局下辖的韦曲派出所曾被西安电视台《每日聚焦》栏目曝光存在服务态度差问题（1月10日澎湃新闻网）。

一些服务职业比如酒店服务员、空姐，以及大型活动的礼宾小姐等，确实有“微笑培训”的课程，但那种“微笑”属于特殊的“职业微笑”，并不适合所有的服务部门。政府公共服务部门人员，还是以温和的浅笑或不卑不亢的态度接待群众比较合适。或者说，只要消除门难进、脸难看，政府工作人员接待群众的态度就算是合格的。多一些微笑当然更好，但是一没有必要像酒店服务员那样“微笑”到“露出八个牙齿”，二是即便要“微

笑”得更好，应该不需要向谁学习，因为每个人都会笑，这不是“学”的问题，而是想不想笑的问题。

长安分局一些民警服务态度不好，不等于他们不会微笑，也不是说，他们天生就是“态度不好”的。如果他们对所有的人包括他们的所长、局长，都是“态度差”，都没有微笑，或有必要考虑学习培训。媒体曝光了，分局方面才知道所辖派出所存在服务态度差的问题，说明之前分局领导对其“态度差”的问题并不了解——民警对分局领导的态度肯定不是“态度差”。而如果民警面对所长、局长的时候态度并不差，也有微笑，那就不是天生态度不好，也不是不会微笑，而是“看人下菜碟”了。

有些民警不在意群众的态度，却不能不在意对领导的态度，因为领导高兴不高兴，可能会关系

到他们的切身利益，而群众高兴不高兴，则无关紧要。那么，民警更需要学习培训的应该是怎么亲民，培养平等对待所有人的职业品格。这方面修炼好了，用不着向谁学习，也会微笑。

而如果群众不高兴，并非无关紧要，群众应当也不会受到门难进、脸难看的“待遇”。因此，应当给群众监督创造条件，对群众投诉做到件件落实、事事回复；对“脸难看”的民警，只要查实就要依规依纪处理……如果群众监督是有效的，其权利就会得到尊重，民警即便不能像酒店服务员那样“微笑”，也不至于“态度差”。如果监督跟不上，亲民意识也没养成，就算把“微笑”学好了，若不愿意笑，那张脸恐怕还是难看的。

解决问题的思路若缘木求鱼，舍本逐末，就有形式主义、作秀之嫌。

热点 @微评

本期主持：杨继学

据1月10日《新快报》报道：近日，一部仅有10秒的视频在网络上疯传。在广州某医院，一名看起来十岁左右的小男孩，连续抬脚向自己的亲妈飞踢，短短几秒钟连踢了5脚，原因只是妈妈不让他玩手机。

点评：每一个熊孩子背后都有溺爱的家长，孩子的任性，很多时候在于家长无原则的退让。或许在这个孩子眼里，“飞踢”妈妈只是表达情绪的正常方式，因为此前他的类似行为从没有被纠正过。孩子如何教，各家自有一本经，但一个原则应遵循：其言行合乎情理。

@切片：暴力倾向这么严重？得及早改过来。
@洪洞人：爹妈别当着孩子面沉迷手机，不然怎么教孩子？



据1月8日《人民日报》报道：山西省岢岚县是国家级扶贫开发重点县。该县文化局副局长马晓明最近上门与3家贫困户对接，带了600元钱和3袋白面。在水峪贾乡娘娘庙村入户“认亲”时，前两户高高兴兴地收下了钱物，可在刘顺喜家遭到拒绝：“吃救济，饿断气。当贫困户不光彩，我不能要！”

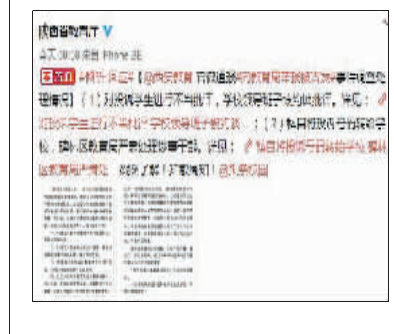
点评：不吃救济，是刘顺喜的骨气，更是他脱贫的愿望与动力，也说明一些地方没有摸准扶贫对象的心思，扶贫思路需要转变——授人以鱼，不如授人以渔，做好精准扶贫，不是帮助贫困户捱日子，而是过上好日子。

@冬葵果：有自力更生的能力，谁愿意被施舍呢？
@独库公路：扶贫工作不能成慰问。

据1月10日《扬子晚报》报道：考试考不好，可以向“分数银行”借分。南京一中高一AP班率先试行“分数银行”。不过，这借出去的分是要还的，而且还能分期“贷分”，“贷分”有“利息”而且需要“担保人”，如果学生出现违纪等问题就取消“贷分”资格。

点评：“分数银行”效果如何还有待观望，但教学理念的创新值得鼓励。教育是项复杂的系统工程，很难有“包治百病”的灵丹，社会应该给教育工作者更多包容，允许他们探索更多路子。

@独路：学生多了一些补过的机会。
@付款：老师的工作量大了，台账弄好都不容易。



据1月10日新华社报道：西北工业大学附中在重污染天气Ⅰ级应急响应期间补课，一名学生因此向教育局举报，该局工作人员随后向学校透露投诉人电话号码，学校“报复”投诉学生。10日凌晨，西安市教育局对外通报，已严肃处理泄露学生电话的碑林区教育局工作人员，同时约谈了涉事学校。

点评：学生仅仅按事实举报，就遭到了“报复”，现在工作人员被处理了，学校也被约谈了，让人不得不担心，学校方面会不会给这个学生“小鞋”穿？当地教育局有必要给这名学生撑把“保护伞”。
@大口狗：学校反应太过度了，结果砸了自己脚。
@风凉话：以后这个学校的学生都乖乖儿了。

停业公告

尊敬的客户：
我行定于2017年1月13日20:00至2017年1月14日6:00进行主机房搬迁项目的具体实施工作。实施期间，将暂停我行自助设备部分业务和服务，请您提前做好资金安排。暂停服务期间给您带来的不便敬请谅解。
停业期间，我行将继续为您提供网上银行、手机银行、电话银行、POS消费、他行自助设备取款及紧急挂失业务。如有疑问，请拨打我行24小时服务热线95558。感谢您一直以来对我行的关注与支持。特此公告

中信银行股份有限公司宁波分行
2017年1月11日



关注一个成长的心灵，
播种一个灿烂的明天。