

民生服务无小事

黄明明

5日下午,“甬派”客户端曝光一处公交站台不便的事。在宁波国际会展中心东大门外,由于缺乏必要的告示信息和标识指引,一些不明就里的市民冒着凛冽寒风,在一个尚未重新启用的备用公交车站苦苦等候,眼睁睁看着一辆辆公交车疾驰而过,却没有一辆停靠。此事引发网友热议。

这个不便的公交车站,“惊动”了市委书记郑栅洁,他第一时间将“甬派”报道转给相关部门负责人,责其立即妥善处理,并要求各部门举一反三,对全市基础设施使用情况进行一次全面排摸检查,对发现的问题要一整改到位,确保不再出现类似情况。

由于城市扩容、交通拥堵、停车难、公交车价格实惠等原因,公交车日益成为一些市民出行的首选。应该说,为使公交车更加便捷,市委市政府不惜重金加大投入,全力打造这一民生工程,广大公民对乘客服务也细心周到,尤其在“礼让斑马线”等方面值得称道,

市民总体上对公交车服务是肯定的。但也要承认,公交车在一些环节、细节上还有进一步提升的空间。

笔者曾亲历两件小事。一件:去年,江北区新马路上原来有个公交站叫“三江中学”,后来三江中学原址已经办起泗洲路小学,可是公交站牌仍然标注的是“三江中学”。有个要去三江中学给孙子报名的大娘,到了“三江中学”站下车却发现站名与实际地址不符,生气地质问驾驶员,可驾驶员冷漠地说:“我就是个开车的,有问题你去找领导好了!”另一件:6路、30路、516路有个站名叫“槐树路、贝尔口腔医院”,这个医院早已改成“拜博口腔医院”,但那个站名至今并未更正。

也许有人会说,这些不是小事吗?确实。但我以为,民生服务无小事。公交车担负着公共服务职能,是城市生活品质 and 人文情怀的一个缩影,城市的发展水平、文明水准如何,公交服务是一个很好的观察窗口。一些公交人大概还没有意识到,正是由于他们在站名之类小事上的疏忽,市民“按图索骥”乘车办事找错了地方;

上班族也许误了时辰,被扣发工资奖金;急着就医的病人,也许耽误了及时治疗……总之,这类不起眼的细节,往往会给市民造成不便甚至损失,损害公交形象,甚至可能影响政府部门的口碑与公信力。

细节决定品质,细节决定成败。作为便民服务的窗口,公交部门应该奉行以百姓为中心的服务宗旨,多为乘客着想,为城市的形象着想,提高为民服务的责任意识,多注重群众的感受与体验,把以人为本真正落到实处,在软件服务和硬件设施上做得更细致些,让公交服务成为城市形象的一道风景,使市民享受到更高质量的获得感、幸福感。其实,许多服务方面的问题,只要服务者稍微留意、稍加主动,就完全可以发现并加以解决。然而遗憾的是,现实中很多问题是靠市民发现,靠媒体曝光。

民生服务无小事,点滴关爱暖民心。如果说,文明是一座城市的名片,窗口单位的文明程度无疑是这张名片上的亮点。除了公交车,其他窗口单位也不能把自己当作旁

观者,作壁上观。随着作风建设的不断深入,群众对窗口工作人员的服务态度和服务质量的要求越来越高。窗口工作人员如能换位思考,暖心服务,那一个个窗口就能成为一条条纽带,连接心与心,成为一座座桥梁,缩短着人与人之间的距离。反之,就会让当事人心里添堵,也坏了相关单位的声誉,有损其形象。

所有服务窗口应该坚持把群众满意作为工作的出发点和落脚点,积极回应百姓关切的焦点问题,出台服务举措,健全服务体系,同时,落实好制度,执行好纪律,对于缺乏紧迫感、使命感,不把群众利益放在心上的责任人,必须加大追究力度,打到敢于拿群众利益当儿戏的工作人员和负责人的痛处,倒逼工作人员更加尽职尽责、倾心办事,如此,才能不负群众的期盼和重托,也才能用自己的“服务指数”提升群众的“满意指数”。

明州论坛

首届浙江省新闻名专栏

乡村振兴汇聚“三气”让人提气

新华时评

王俊禄

2018年中央一号文件对实施乡村振兴战略进行了全面部署,提出让农业成为有奔头的产业,让农民成为有吸引力的职业,让农村成为安居乐业的美丽家园。

记者近期在浙江乡村调研发现,一些年轻“学霸”返乡变身“农创客”,一些慕名到乡村养老的外地人超过本村人。“养猪养羊不如‘养’城里人”,这是一些山村百姓的玩笑话,却反映了一些农民的获得感:人气高了、财气旺了、朝气涨了。

振兴乡村首先要聚人气,即疏导人才回流的通道。要在优惠政策、服务措施、基础设施等方面创造条件,让“农创客”有施展才智的舞台,新乡贤乐于反哺故里。

行走在浙江安吉、仙居等地农村,这里呈现出人来人往的景象。因为住在村里的外来“新村民”远超过当地人。农村“有景可看、有活可干、有钱可赚”,大家在这里各寻其美、各得其乐。

其次要增财气。在不少农村,果树、林场、商标权、承包权等“沉睡的资本”被政策唤醒,“草根银行”扑下身子到村头“扫街”,农民贴身的金融服务不再遥不可及;同时,产业兴带动了财源旺。一些乡村充分发挥各类物质与非物质资源富集的优势,利用“旅游+”“生态+”等模式,推进农业与旅游、教育、文化、康养等产业深度融合。

要汇聚各方力量来支持农村的发展,补齐农村公共服务、基础设施和信息流通等方面短板;利用改革开放40年的积累反哺农村,搅动农村创业、创新的热潮;让城市的人才、文化、资金优势,在乡村振兴过程中得到充分发挥。

三是添朝气。实施乡村振兴战略,“城市让生活更美好,乡村让城市更向往”。“农创客”、电商园和信息流下乡了,农产品、活海鲜和乡村美名进城了,一进一出之间,城乡鸿沟变为互通有无、共建共享。一些城里人有的消费,如衣食住行的方便,乡村也有了;而城里人缺少的“好东西”,如青山绿水大氧吧,乡音与乡愁,历史的记忆、童年的回忆,只有乡村才有。如此城乡互动融合发展,才能为我国农村建设持续增添活力。

(新华社杭州2月6日电)

画里话外



据2月5日《安徽日报》报道:近日,据黄山风景区消息,该景区今年将启动有偿救援,对违规逃票私自进入或不听从劝阻擅自进入未开发开放区域,陷入困顿或危险状态等情形求救的游客或驴友,将由旅游活动组织者及被救助人承担相应救援费用。

有偿救援可行,但需制度细化

俞力伟

任性就该付出代价。实施有偿救援,让违规游客和任性驴友为救援买单,已基本形成社会共识,为民意所广泛认同。黄山景区新年率先将“有偿救援”制度落地,其倡导规则意识的用心无可非议,也必然能赢得公众支持和舆论点赞。

实施有偿救援于法有据,合乎情理。《中华人民共和国旅游法》第八十二条明确规定:“旅游者接受相关组织或者机构的救助后,应当支付应由个人承担的费用。”近年来,随着徒步旅行和野外探险活动的风靡,类似游客违规逃票、私自闯入未开发开放区域而导致被困、失踪甚至遇难的事屡有发生。在游客或驴友遭遇困境、面临危险时,政府部门出面组织并第一时间实施救援,当然责无旁贷,也彰显文明社会的道义责

任和人文关怀。但另一方面,也不应以此为借口宽宥违规冒险的游客,放弃追究其相关经济责任,而将所有救援费用一概推给政府部门,由社会公众买单。

实施有偿救援可有效防止公共资源的无端空耗。游客或驴友因任性违规而身陷紧急处境时,往往身处人烟稀少、环境恶劣、设施不全的地方,救援往往呈现难度大、风险高、费用惊人的特点。去年国庆期间,三名驴友为寻求所谓“刺激”,违规穿越卧龙自然保护地,结果因出现严重的高山反应而被困深山。当地政府为了救援这几个驴友,投入人力100余人次(含直接参与救援人员30人),投入卫星电话4部,产生生活物资、医疗药品、车辆及劳务费用总计64506.10元。如果不是任性违规的游客实施经济处罚,并及时追偿公共救援费用,包括救援人员和救援设备在内的

社会资源和公共财政将面临更多的无谓损耗和巨大浪费。另一方面,还可能在无形之中变异为对游客零成本违规的默许和鼓励,导致类似紧急救援现象愈演愈烈。

当然在有为有偿救援点赞之时,笔者认为相关管理部门也应在制度细化上做好后续文章。一是合理区分无偿救援和有偿救援的界限。哪些情况下应该实施无偿救援?哪些情况下应该实施有偿救援?相关部门应把关注焦点集中在游客或驴友是否遵守规

明知有险偏要行, 屡劝不绝任性性, 反正兜底有救援, 侥幸闯过就算赢。

社会资源很宝贵, 岂容违规来浪费? 自作自受自理单, 有偿救援怪罪谁?

郑晓华 文
蒋跃新 图

热点 @微评

本期主持 杨继学

据2月5日《新华每日电讯》报道:文物大省山西现存2.8万余处古建,由于人力、财力投入不足,大量低等级古建现状堪忧。捉襟见肘的文保工作与数以万计古建的命运,倒逼山西于去年启动低等级文物“认养”新政。虽然此前安徽、广东等地也有类似实践,但像山西由政府出方案、全省推开的还是全国第一家。

点评:文物保护虽说是文物保护部门的责任,但毕竟人手有限,低等级文物保护很容易被忽视。只要是文物,不管等级多低,也有历史价值和文化意义,周边群众会有亲近感。施行“认养”,调动社会资金保护文物,有利于维系乡愁,延续乡村文脉。

①公开赛:即便有人认养,文物部门也不能甩手不管,要警惕“认”而不“养”的行为。

②度假按揭:会不会有人认养后搞商业开发?要警惕其中的权利寻租现象。

③发过来看多了:等级低的是不是就让它自然淘汰算了,再花钱不划算。



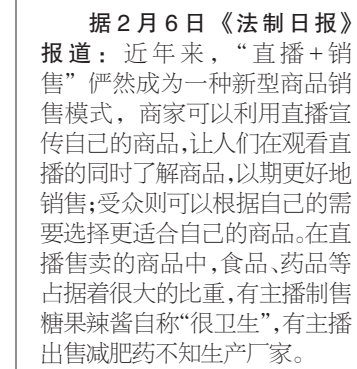
据2月6日澎湃新闻报道:今年1月,湖南省人大常委会审议的《湖南省学校学生人身伤害事故预防和处理条例(修订草案二次审议稿)》,规定了幼儿园视频监控系统的覆盖范围,并要求向幼儿父母开放视频监控。

点评:一段时间以来,一些幼儿园发生的种种乱象刺痛了公众神经。该条例虽然对幼教老师有所掣肘,但能够有效满足家长对幼儿园日常管理的知情权,“监督”老师们做好自己的工作。

①放放手:在幼儿园里,家长与教师的信任关系比什么都重要。

②攻动力:对于管理方法,家长和教师会有不同的标准。如果处于一种直播方式的监控状态,会严重束缚教师正常的看护活动。

③郭老师好:如果看护手段没什么不妥,怕什么监控?



据2月6日《法制日报》报道:近年来,“直播+销售”俨然成为一种新型商品销售模式,商家可以利用直播宣传自己的商品,让人们在观看直播的同时了解商品,以期更好地销售;受众则可以根据自己的需要选择更适合自己的商品。在直播售卖的商品中,食品、药品等占据了很大的比重,有主播销售糖果辣酱自称“很卫生”,有主播出售减肥药不知生产厂家。

点评:这种模式之所以“新”,其实就是其在一定范围内“打擦边球”。食品、药品销售包括广告发布都有着严格规定,直播模式下,主播张口就来甚至信口开河误导消费者,是在扰乱市场秩序,应及时纠正。

①疯狂飞轮:无论哪种销售模式,都要遵守法规,不能违规售卖假冒伪劣商品,不能销售“三无产品”。

②伪夸风:平台不能坐视不理,应承担起管理职责,及时叫停并对主播给予处罚。

③放口袋里:省了广告费,还偷税漏税,线下店怎么竞争?

据2月6日《海南特区报》报道:为维护好旅游市场秩序,海南省工商局对欺客宰客、商业贿赂等行为进行从严从快查处。位于三亚市友谊路的三亚海捞捞主题餐厅,采取暗中给出租车、私家车和三轮车司机一定比例回扣,吸引他们带客上门消费的方式进行经营,还以死海鲜替换客人点的活海鲜。为此,三亚市工商局对该餐厅作出罚没26.65万元,停业整顿5个月的处罚决定。

点评:一些旅游热点欺客宰客,已成顽症,是监管部门查处的重点,即使偶有成效,也容易死灰复燃,原因就在于处罚力度不够,不足以让商家有痛感。从大局看,就要处罚给力,只要于法有据,罚得倒几家很有必要。

①福克斯了:让实施违法行为的餐厅得不偿失,有利于遏制此类宰客行为发生。

②空间设计:欺客宰客行为骗点钱是小事,关键把旅游的好心情搞没了。

③看手机:该给监管部门定指标,只要有类似违法行为,就必须有几家罚得关门。

网售火车票“捆绑搭售”也应处罚

江德斌

2018春运已拉开序幕,预计30亿人次将在未来40天内踏上行程。越来越多的人选择提前在网上购买火车票,图个方便。不过,在机票捆绑销售的问题被督促整改后,几大购票平台在火车票销售方面依然存在默认搭售、捆绑销售等问题。一些网站的有偿服务选项隐藏很深,消费者很容易就被“套路”,不明不白地花了冤枉钱(2月5日《北京青年报》)。

火车票捆绑搭售与机票捆绑搭售的性质一样,都是涉嫌违法行为,侵犯了消费者的选择权、知情权、公平交易权等。此前网售机票捆绑搭售行为遭到曝光后,引发舆论

批评和监管整顿,相关售票网站随即进行了整改,取消了捆绑搭售。可有的网站明知此举属于违规,却毅然第二次踏入同一条河,在火车票上继续搞捆绑搭售。这么做,其显然是基于利益考虑,为赚钱而甘冒天下之大不韪,看似冥顽不灵,实则有意为之,被利益冲昏了头。

从媒体披露的情况看,网售火车票捆绑搭售的“套路”,与机票捆绑搭售如出一辙,甚至有过之而无不及,不仅包括了默认搭售、隐藏选项等,还存在诱导购买行为,令消费者在不明真相的情况下,被动多花冤枉钱,导致购票成本上升。而且,由于目前处于春运期,火车票“一票难求”非常普遍,购票者需要在第一时间付款,必须眼疾手快,往往对捆

绑搭售行为不在意,等买到票付账后,才有可能察觉到票价不对。

由此可见,网售火车票捆绑搭售的做法,不仅涉嫌违规收费,甚至可以说是借机非法牟利。相关法规明确规定,铁路客票销售服务费5元封顶,在代售过程中,加价或变相收费属于价格违法。网售火车票捆绑搭售后,其额外收取的费用,已然远超5元,虽然不是代售服务费,但明显属于变相收费,亦属于违法行为。

因此,监管部门对此不能坐视不理,而应对网售火车票捆绑搭售行为予以纠正,并要求相关网站彻底整改,对其违规收费进行清退,并依法予以处罚。为防范一些网站违规捆绑搭售死灰复燃,监管部门

需要制定网售票统一规范,明确网站售票行为应合规,只能收取符合规定的费用,其他任何收费均属违法。同时,网站收费应明码标价、显著标注,不得搞捆绑搭售,不得搞默认选项、隐藏选项等,尊重消费者的合法权益。

在移动互联网时代,互联网应认识到,消费者已经习惯了网购商品和服务,网售票务市场很大,具有很好的前景。相关企业应探索适宜的经营模式,找到消费者的购买“痛点”,通过提供高品质服务,吸引消费者主动选择。如果玩弄花头,只想算计消费者的口袋,必然会引发消费者的不满,进而对相关业务产生抵触心理,那么损失就不可估量了。