

“有偿搜救”需打好补丁防范道德困境

江德斌

8月21日,四川甘孜州稻城亚丁景区公布将实施有偿搜救制度,景区分不同区域,搜救费用为1.5万元起和2万元起。景区工作人员表示,每年因为非法登山、非法穿越的搜救,景区要投入大量人力物力,甚至因搜救费用与游客产生纠纷。出台有偿搜救制度希望减少类似纠纷,且出台前咨询过法律专家,并进行过多次调研(8月22日《新京报》)。

早在2014年10月,亚丁景区就发布了《关于进一步完善保护区管理和执行户外有偿救援的公告》,在国内率先出台实施有偿救援制度,规定对在亚丁保护区范围内,因违规穿越等发生事故需救援者,先付钱再救援,最低1.5万元

起。当时相关规定引起了舆论争议。此次景区将有偿搜救单独形成了规章制度,对搜救责任和收费项目细化,彰显了规范性。

事实上,亚丁景区的有偿救援一度遭到挑战。有观点认为会诱发“道德困境”,担心有偿救援环境尚不成熟,强制推行的话,会衍生出很多问题。2016年10月6日,山东籍男子石某跟着团队从木里违规穿越至亚丁,出现严重高原反应,同伴向景区求助。在了解景区有偿救援制度相关条款后,并未选择有偿救援,又与景区派出所取得联系,随后景区派出所等组成救援队伍前往事发地搜救。遗憾的是,石某已因高原反应严重,疑似引发并发病离世。

亚丁景区在2014年发布的有偿救援公告里,规定“游客须汇款

至管理局指定账户,汇款到账后由保护区管理局野外搜救队赶赴救援区域开展救援”。即为“先付钱再救人”,这就是导致悲剧产生的原因之一。细观此次亚丁景区发布的新版有偿救援制度,里面仅列举了有偿救援路线和费用,没有规定是“先付款还是后付款”,这看似对旧版的修订,可实际上留下了弹性空间,景区自由操作的余地太大,似有不安。

因此,亚丁景区在实施有偿搜救时,需要打好制度补丁,对新版制度进行修订,明确“先救人后付款”,接到求救即刻发动搜救,不得跟遇险人员讨论救援费用问题,以防遇险人员拒绝搜救,令双方陷入道德困境,同时,杜绝再出现“不付钱就不救人”“先付钱再救人”等现象,以免耽误救援,造成

遇险人员伤亡悲剧。

不要小看这一细节,实际上关系到景区救援责任归属、收费合法性、人道主义等问题。据媒体调查显示,很多人可以接受有偿救援,但不接受“先给钱才救人”,普遍认为应该将救人放在第一位,而且费用标准不宜由景区制定,最好由物价部门核定。

其实,放眼世界,有偿搜救也不是普遍现象,有的国家实施有偿搜救,由政府承担所有费用;有的国家则实施部分有偿搜救,政府、游客分担相关费用,并由社会组织、保险公司、野外救助基金等提供相应的补偿。可见,对于景区实施有偿搜救制度,公众需要谨慎对待,通过充分广泛的探讨来逐步达成共识,并形成全国统一的制度。



“闹心”

我国城镇排水与污水处理条例规定,新区建设和旧城区改建不得将雨水管、污水管相互混接;城镇排水设施覆盖范围内的排水单位和个人,应当按照国家有关规定将污水

排入城镇排水设施;在雨水、污水分流地区,不得将污水排入雨水管。

住宅区存在的“雨污不分离”问题,不仅影响了小区居民,导致污水直排河道,还影响了河道周围居民的生活,构成了对当地公共卫生状况的侵害。

新华社发 程硕 作

对占座恶行的纵容就是对正义的慢待

苑广阔

21日上午,在从济南到北京的高铁上,一名男乘客霸占了另一名女乘客靠窗的座位,并以“站不起来”为由,拒绝回到自己的座位。经列车长及乘务员劝说无果,当事女乘客被安排到商务车厢。列车长劝说男乘客的视频被发布到网上后,男乘客遭到网友的批评(8月22日《北京青年报》)。

自己有座位不坐,却霸占别人的座位不走,甚至还要求对方要么去坐自己的座位,要么站着,要么去餐车就座。这位男乘客的行为,可以说既荒唐透顶,又恶毒满盈,最终招致现场其他乘客的不满,招致网友的批评,也就没啥奇怪的了。但是我们不得不承认,不管外界如何批评,这名男子仍旧实现了他的目的,也就是霸占了别人的座位,而这个座位本来的主人,却不得不接受高铁方面的安排,去商务

车厢就座。

这起高铁占座事件如果就这么不了了之,或者最终只是停留在批评、谴责的程度,确实会让人感觉气愤、失望。道理就在于,我们明明知道占座男子的行为是一种恶行,却拿这样的恶行毫无办法,只能眼睁睁地看着他的企图得逞。而对恶行一味地、无原则地纵容,就是对社会公平与正义的一种亵渎,就是对对社会规则的一种破坏,这才是更应该引起我们关注与重视的。

人人都知道,甚至连这个占座男自己也知道,他的行为不符合社会道德要求、文明规范,也不符合基本的社会规则,但不管是乘客还是列车上的乘务员,对他的行为除了劝导、教育,就再也没有办法了。如果仅仅因为他的无赖流氓行径,就可以肆意侵害他人的合法权益而不受到除道德谴责之外的任何惩戒,那么恐怕社会上这样的事情只会越来越多,最终导致整个社会道德体

系、文明意识、规则意识的崩溃。

除了批评与谴责,我们真拿占座男这样的人没有办法了吗?答案是肯定的。其一,可以像一些网友所建议的,完善铁路黑名单制度,把这种不文明乘客纳入黑名单,对他出行给予必要的限制,让其为自己破坏社会文明与规范、不尊重社会规则的行为付出应有的代价。其二,在公共场所蛮横霸占本属于他人的座位拒绝归还,侵害他人利益,引起其他乘客围观,铁路公安方面应根据《治安管理处罚法》等相关法律法规,以个人扰乱公共秩序罪依法追究其法律责任。

一个正常的社会,是要讲究道德文明、讲究规则意识的,没有了文明规范、道德准则,没有了规则意识,那么一切将陷入混乱无序的状态,甚至退回到弱肉强食的“丛林法则”时代,导致人人都可能成为“无规则社会”的受害者,那是我们所愿意看到的吗?显然不是。

人走“查”不凉 倒逼官员终身履责

汪昌莲

近期已退休官员密集落马,从中央纪委国家监察委官网通报等权威信息来看,8月以来,落马的退休官员至少有9人。在有的人看来,退休即意味着“平安着陆”,退休问题官员甚至天真地认为,“退了退了,一退了就了”。但经验表明,有因必有果,违纪违法行为绝对不会自动清零(8月22日澎湃新闻网)。

人走“查”不凉,违法“不清零”,体现了终身追责制度的威力。官员任职有期限,但责任追究和反腐败,是没有期限的。党员干部一旦被查实存在腐败问题,无论离职时间长短,不管身在何处,都将会被一追到底。这就是备受公众期待的终身追责制度。8月以来的20多天里,至少9名退休官员被查落马,就是最

好的例证。这表明,在终身追责制度面前,一旦有官员涉及腐败,即便已经离职退休,也很难“安全着陆”。

过去,针对官员离职的监督主要是离职审计,一旦审计合格,几乎可以“安全着陆”,确保今后高枕无忧。如此语境下,不仅一些贪腐分子因离职逃过追究,而且容易引发“期权腐败”问题。“期权腐败”这种权钱交易行为,由于潜伏期长、隐蔽性强、收益灵活,很容易躲过责任追究和法律制裁。终身追责制度可以说是医治“期权腐败”的灵丹妙药。

事实上,从党的十八届三中全会开始,中央就已经研究部署终身追责制度。2013年12月9日,中央纪委监察部网站刊发三中全会《决定》解读文章指出,“实施责任追究应该终身追究,无论领导干部工作岗位或者职务有什么样的变动,该追究责任的

都要追究。”党的十八届四中全会明确提出建立重大决策终身责任追究制度及责任倒查机制。而在此前,实行终身追责已有现实案例,如江苏省委原常委、秘书长赵少麟,退居二线8年后,被重启调查并落马。

人走“查”不凉,强化终身问责,能够倒逼官员终身履责。当然,终身追责制度的指向,不是简单的事后追究,而是从源头上督促行使公权力的官员,建立起责任意识,对自己的岗位、权力和决策,真真切切地负起责任来。因此,应健全依法决策机制,把公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查、集体讨论决定确定为重大行政决策的法定程序。凡有公权处,皆有问责人;有权必有责,用权受监督。在当下,这非常有利于推动官员职业精神和责任意识的建立。

不忘初心笃定行 心系桑梓惠民生

——鄞州银行助力“最多跑一次”改革的实践

一、背景：浙江精神 勇立潮头显担当

2016年的浙江省委经济工作会议上,“最多跑一次”改革被正式提出。从率先尝试“用政府权力的‘减法’换取市场和社会活力的‘乘法’”的自我削权,到晒出政府权力清单,再到“最多跑一次”改革,新与旧、破与立之间,省政府发起的是一场“刀刃向内”的自我革命,展现出强劲的内生动力,开创出全面深化改革的新局面。

在全省“最多跑一次”改革春风的沐浴下,鄞州银行以“天道酬勤”为核心价值观,坚持“服务区域、服务小微、服务三农”的市场定位,利用自身的渠道优势和金融科技支撑,深化银政合作,推进金融创新,提升服务效率,积极助力地方政府推进“最多跑一次”改革,在“服务多跑、客户少跑”方面取得了扎实成效。

二、理念：蜜蜂品质 客户为本记心间

鄞州银行始终坚持“以客户为中心”的服务理念,致力于为区域内中小微企业经营、农村经济发展、居民安居乐业提供优质和便捷的金融服务,始终把“实现目标客户金融需求的充分覆盖,实现自身可持续发展能力的不断提高,实现社会效益和经济效益的协调统一”作为发展目标。

“最多跑一次”是践行以客户为中心发展思想的具体行动。近年来,鄞州银行利用基层网络优势,配合政府延伸政务和公共服务功能,推出一系列便民措施,切实增强了银行服务的覆盖率、可得性和满意度。

三、实践：改革创新 多措并举助服务

在“最多跑一次”改革的撬动和引领下,鄞州银行秉承“以客户为中心”的服务理念,深化银政合作,承担政务和公共服务职能,助力“服务型政府”建设;在充分发挥基层网络优势的基础上,不断延伸服务物理场所,开拓发展线上金融服务,“线下线上”全方位提升客户业务办理便利度;理顺内部管理,促进产品创新和科技创新,优化服务流程,提升业务办理效率。

(一) 加强政银合作 办业务“一跑多陪”

一是不动产登记“少跑腿”。2018年4月,全省农信系统首个不动产登记银行窗口在鄞州银行设立。今后市民在鄞州银行申请房产抵押贷款时,不用再跑到鄞州州行政服务大厅,可以直接在银行窗口当场办结。该窗口的设立,大大便利了办理抵押贷款的市民,实现借款人、抵押人在不动产登记机构的“少跑腿”。截至7月末,已受理不动产登记1030笔、抵押注销170笔。

二是工商登记“直通车”。2018年5月,鄞州银行成功开办代理工商注册登记业务,将工商登记注册服务窗口延伸到银行窗口。此举改变了企业办理工商注册登记只能去市场监管部门的局面,给初创企业带来了便利。同时,企业可以在鄞州银行开设公司账户,实现了工商登记和银行开户的“一步到位”,为企业客户提供了“一站式、全流程金融服务”。截至7月末,已代办工商登记35户。

三是社保卡“即时办”。2017年10月,鄞州银行开通了社保卡申领业务。企业或个人可以就近在鄞州银行38家支行办理社保卡申领、制作、发放、挂失、补换、激活等业务,并可以当场领取卡片,及时享受参保待遇。此项业务的开通,进一步拓宽了群众社保卡业务办理渠道,充分体现了鄞州银行便民、利民、惠民的服务理念。截至7月末,已发放社保卡27616张。

四是机动车抵押解押“一条龙”。鄞州银行先后推出车辆抵押登记业务、车辆抵押解除登记业务,实现银行办理贷款、车辆抵押和解除抵押业务“一站式”服务,让“数据多跑路,群众少跑腿”,让市民少在银行与车管所之间往返“跑腿”,减少窗口排队等候时间,提高了业务办理效率。截至7月末,已办理机动车抵押登记15067笔、注销2581笔。

五是公积金业务“现场办”。2018年8月,鄞州银行住房公积金业务服务网点正式揭牌成立,此次合作挂牌是我行与宁波公积金中心今年重点推进服务民生的重要举措,今后市民可以就近在鄞州银行网点办理个人公积金查询、支取、贷款等业务,就近享有安全、便捷、高效的住房公积金金融服务。

(二) 完善线下布局 让服务“多跑路”

一是夯实基础,推进物理网点升级。多年来,鄞州银行不断优化网点的物理布局,提升金融服务覆盖

面。截至2018年6月末,共有160家网点机构、181家自助银行、525台自助机具,基本实现营业网点镇镇通、村村通。

二是完善布局,推广便民金融服务点。2012年3月,鄞州银行与村委会合作的第一家便民金融服务点在宁波海曙区洞桥镇鱼山村村民服务中心挂牌,村民们足不出村就可以办理小额存取款及代缴费等业务,解决了偏僻及边远山村存在的“小额提现难”问题。截至6月末,鄞州银行已开设便民金融服务点377家,覆盖23个乡镇、200余个村庄,累计办理各项业务2409.03万笔,累计金额达59.62亿元。

三是自主创新,推出便民服务车。2015年,鄞州银行通过技术创新和自主创新,将银行业务压缩到特制的便民服务车内,为偏远乡镇、社区、企业的群众和企事业单位提供“流动银行”上门服务,建立起一条连接城乡、惠及民众的金融服务“快速通道”,在家门口、厂门口就近为百姓办理基础金融业务,用实际行动打通金融服务“最后一公里”。

(三) 拓展线上业务 让客户“零跑腿”

一是打造“互联网+”,全面搭建线上服务平台。鄞州银行以金融科技为核心,不断完善多层次、立体化的渠道体系,加强线上线下渠道的融合发展,拓展金融产品和服务的覆盖面和深度。目前,新版企业网银、手机银行、微信银行相继落地,更加注重细节优化和新功能实现,为客户带来更优质高效的金融服务体验。截至6月末,手机银行用户44.73万户,企业网银用户3.93万户,企业客户网银覆盖率达88.8%。

二是与时俱进,加速推广全渠道收单业务。鄞州银行在传统银联卡收单业务基础上,依托微信和支付宝收单平台,积极开展二维码“蜜支付”全渠道收单业务,为区域内中小企业和个人商户提供“一站式”收单接入服务。满足零售类、小微类客户对微信、支付宝、蜜支付和银联刷卡消费业务的诉求,并提供集支付结算、投资理财、贷款融资等于一体的增值服务。

三是另起炉灶,积极探索直销银行建设。鄞州银行积极探索成熟的互联网金融业务模式,开办直销银行业务,直销银行不依赖物理网点和柜台,客户拓展、产品营销及相关金融服务完全实现线上作业,打

破了时间、地域、网点等限制,节约了人力和物力成本,以最小的成本,提供给客户更便捷、更精准、更优质的金融服务,创造出更多的价值。截至6月末,累计发行产品310期,发行金额10.04亿元。

(四) 优化内部管理 让服务“更贴心”

一是流程优化。以效率提升为目标,以服务改进为重点,持续优化各类流程。通过统一授信申请,整合业务流程,大幅提高各项贷款办理效率;调整农户建档授信额度测算模型,全面提高支农支农授信额度,满足农户日益增长的贷款需求;优化票据业务流程,实现相关系统的数据共享,建立功能强大的电子汇票系统。

二是业务优化。不断优化风险把控与可操作性的权重关系,加强机审与人审相结合,尽量缩短审批半径,提高业务办理效率。业务优化方向与战略发展方向相契合,注重大零售、直销银行等审批流程优化,不断向“短、平、快”的审批模式转变。

三是服务优化。构建客户网格化服务体系,将辖内服务区域按行政区划、市场、产业集聚区等划分为多维度的服务网格,按照“一人一格、一岗多责、一专多能”的原则配备网格员和网格管理员,实行定格、定员、定责,为农户、小微企业、城乡居民和商户等提供精准、高效、便捷、全方位的金融服务。

四、展望：金融水土 服务百姓谋新篇

“为者常成,行者常至”。鄞州银行将继续秉承“服务区域、服务小微、服务三农”的市场定位,依托一方水土、服务一方百姓、主动有所作为,把促进地方经济转型的责任扛到肩上,把更好地服务客户的重任落实到行动上,加强银政合作、加速产品创新、加快服务提升、履行社会责任,突出差异化发展、特色化经营和专业化服务,与地方经济共生共荣、与客户共同成长,砥砺前行、同心协力谱写新时代改革发展新篇章。

