

# “尔滨”宠溺“南方小土豆”： 摸准了服务业的真谛

易其洋

这个冬季，哈尔滨火了。如果用一句话回答为啥，那就是：宠溺“南方小土豆”宠溺对了，摸准了服务业的真谛。据新华社报道，元旦假期，哈尔滨市累计接待游客304.79万人次，实现旅游总收入59.14亿元，两者全面赶超2019年，达到历史峰值。据预测，寒假和春节期间，这波消费潮会连绵不断，继续冲高。

这几天，只要刷手机，就能刷到“尔滨你变了”“尔滨，你让我感到陌生”“尔滨，你可真是一天一个新花样啊”之类的短视频，密集得让人应接不暇，好玩得让人忍俊不禁。

哈尔滨，为啥成了“尔滨”？哈尔滨人给出了答案——“尔滨”听起来多亲切啊，更像是亲人和朋友。咱家来qǐ(客人)了，“尔滨”必须得招待好。

南方游客，特别是年轻女游客和孩童，大多身着暖色羽绒服，戴浅色帽子，活泼可爱。哈尔滨人，把南方游客称为“南方小土豆”，有人觉得是物化、歧视南方人。在我看来，这一昵称，堪称精妙。

应该承认南北区域的收入差距，也应该承认南方人高于北方人的消费能力。从本质上说，吃喝玩乐的旅游，就是服务业。而服务业的真谛和精髓就是，想方设法让掏钱

的人高兴、舒坦。甚至可以说，只要不违背公序良俗、法规政纪，怎么能让消费者开心，就可以怎么服务。

古时候，唱戏的、说相声的、跑江湖的，尊称观众为“衣食父母”。现如今，商贸界、餐饮界流行一句话：顾客就是上帝。无论是“衣食父母”还是“上帝”，都是至高至大的，让他们乐于掏钱，就得把他们伺候好了、宠溺够了。这就需要破除一种观念：服务业是低人一等的。

三百六十行，各行各业有各行的门道，但绝无高低贵贱之分。消费则是，这行赚钱那行花，各有各的辛苦和乐趣。而不管在哪一行，要想做得好，多赚钱，就得摸准行业的真谛。从事服务业，真谛就是真诚热情、童叟无欺，让人家愿花钱、敢花钱，这次花了下次还想花，自己花了还会鼓励别人花。

许多地方，旅游资源丰富，就是火不起来，有的还背上了恶名、骂名，原因就在于，没有摸准服务真谛，甚至所作所为与服务真谛南辕北辙。客人蜂拥而来，一些人，一些店不是真诚服务、用心接待，而是磨刀霍霍，宰客坑人，吓得客人逃之唯恐不及。“人人都有麦克风”，消费选择越来越多，哪里有坑蒙拐骗，信息瞬间会燃遍网络，人人尽知，吓得更多人“想去而不敢去”。也许是受了“淄博烧烤”成功出

圈的启示，这次“尔滨”宠溺“南方小土豆”，真可谓“无所不用其极”，也说明了政府“有所为、有所不为”的重要性。市场活动中，政府部门应该做的是，制定好规则，营造好环境，执行好法律，让企业和经营者自己去“发挥”，而不是指手画脚，甚至“披挂上阵”，既当运动员又当裁判；也不是到处“画框框”，这也不能做，那也不让做，把市场“无形的手”捆得死死的。接待游客，无论哪个地方，都难免会有“黑心商户”。可怕之处在于这里，而在于，有人宰客坑人了，破坏城市形象和旅游环境、营商环境，政府部门视而不见、置之不理，甚至有执法人员、监管人员和不法之徒沆瀣一气。这不仅会吓退远道而来的游客，也会寒了那些诚信经营者的的心，更会恶化一地的消费环境，修复起来难上加难。

无论是去年的淄博，还是今年的哈尔滨，政府花心思做的，一是认真完善设施、营造环境，像淄博为游客开通“烧烤专列”、提供免费停车位，像哈尔滨根据游客反馈不断查缺补漏、优化服务；二是严厉打击各种宰客坑人行为，一旦有游客投诉被商家骗了、宰了，立马调查处理，致歉整改。

游客约会“尔滨”，想要的都有，没想到的也有，高兴而来，满意而去，便会在自媒体、朋友圈广而告

之、“推波助澜”，吸引一批批“南方小土豆”大举“北征”。

去年春夏，淄博烧烤走红，便有人担心，它到底能红多久。这次，也有人这样担心“尔滨”。我以为，淄博烧烤虽然自有特色，但别的地方不是学不了，关键是能不能抓住机遇，做好服务。哈尔滨的冰雪世界、异域风情则不同，好多地方想学也没有，难的是年复一年、不急不躁地做好服务，积累口碑，扩大效应，让“流量”变“留量”，“蹿红”成“长红”。“流量”时代，淄博和哈尔滨的火爆程度必然降温，如果能把“高光时刻”转化为日常状态，游客哪天想到了，心中的那份喜好在，便说去就去，毫不犹豫。

这个冬天，一度衰落和沉寂的“共和国长子”哈尔滨，迎来了“泼天的富贵”。表象纷繁复杂，道理其实简单。冰天雪地也是金山银山，理念一变天地宽。这是“尔滨”自我觉醒、抢抓机遇，政民同心、各尽其力，“以客为先、以客为尊、以客为友、以客为亲”的结果。换赛道、换种打法，摸准真谛、掌握精髓，“尔滨”以及所有像“尔滨”一样的蛰伏者，都可以开启一片新天地。



# 优化医疗服务，惠及更多患者

郑建钢

“以前为了抽血复查我要跑两趟医院，一趟开单，一趟检查。现在我自己在网上申请好，直接去医院做检查，真方便。”今年50岁的王先生患有乙肝，正在医生指导下服用抗病毒的药物，每月要到医院去复查肝功能等各项指标。之前为了复查，每次要跑两趟。从去年6月开始，他可以自己在手机上操作复检开单，试了几次以后感觉不错，因为这样可以“少跑一次医院，少交一次挂号费”(1月9日《宁波晚报》)。

院即查，即查即走，检查完成后还可以线上查看报告。让王先生“感觉不错”的，是去年3月起全市各医疗机构的互联网医院推出的“复检开单”云自助服务。该项服务2023年累计服务近24万人次。

眼下的各大医院，处处人满为患，不管哪一个医疗环节，患者都需要排不短的队。对于许多慢性病患者尤其是老年患者来说，一大早饿着肚子到医院挂号、排队候诊，就为了让医生开个检查单子，十分不方便。有时候，排的队伍过长，等候的时间过久，患者抱病受苦受累，免不了抱怨连连。

在医疗资源有限的情况下，挖掘医院内部潜力，免去患者楼上楼下奔波，到处排队之苦，是医疗系统“最多跑一次”改革的重点。

进一步改善医患关系，更好地为患者服务，医疗系统一直在努力。比如，推出网上预约挂号、自助打印各类单据和化验报告以后，省去了患者排队的时间；医保患者在医生诊疗完成后，凭医生开出的单子直接去药房取药，而不必再排队划价、付费；患者在云医院配药，不但免去了挂号费，还免去了同城送药的快递费……医疗程序越少，医疗程序越简化，整个诊疗的时间也越短，患者就越方便。

# 防“拐骗”演练值得商榷

文 川

据报载，我市某地幼儿园策划组织了一场防拐骗演练活动，结果70%的孩子被“骗走”。

类似的演练活动时有所闻，结果大抵如出一辙。有“陌生人”进入幼儿园，以零食为诱饵，以外出游玩、看电影等名义“拐骗”孩子，上当者不在少数。于是，老师及家长惊呼：孩子太容易受骗上当了，要加强安全教育刻不容缓。

笔者以为，这样的演练并不具有多大的意义和价值，其弊大于利，还是少搞或不搞为宜。

幼儿园小朋友，心智远未成熟，缺乏判断力，容易轻信人，上当受骗是再正常不过的事情。一个成年人，堂而皇之地进入幼儿园内，以“糖衣炮弹”引诱孩子，相信少有人能抵挡得住。指望懵懂无知的孩子有很强的防范意识和鉴别力，分清“好人”和“坏人”，显然太过苛刻，是不现实的。演练中受骗上当者众，并不奇怪，符合孩子认知特点。如果因此而得出孩子防范意识弱的结论，并为此忧心忡忡，则大可不必。

防拐骗，避免孩子上当受骗，确保其人身安全，理当在加强社会治安管理上下功夫，努力为孩子营造更加安全的成长环境。特别是监护人，应强化责任心，避免孩子因脱管导致意外发生。

类似的演练，还有可能给孩子带来不良的心理影响。此举在明白无误地给孩子传递这样一个信息：坏人无处不在，不要轻信任何人，

别跟陌生人说话；我们生活的环境是不安全的，哪怕是幼儿园也不例外。这对于孩子世界观的形成，对其日后的人际交往，会产生一定的负面影响。

诚然，我们生活的世界不像孩子想象的那么美好，还有很多阴暗面的存在。认识世界总是要有一个过程的，随着他们慢慢长大，对此自然会有越来越清醒的认识。过早地把世界的真相，特别是人性中丑恶的一面迫不及待地告诉他们，且其从小对人不产生一种戒备心理、怀疑心态，无疑是一件很残忍的事情，对他们的健康成长并无益处。

更何况，像拐骗孩童之类的事，毕竟不是普遍现象，社会也不是我们想象的如此不堪，世上还是好人多。如果因为类似的活动，给孩子发出一种错误的信号，使得他们对社会产生一种偏狭的认识，并影响其以后为人处世的行为，得不偿失。现在，越来越多的人变得自私冷漠，人与人之间缺乏应有的信任，究其原因，自然是多方面的，但我们的教育，难道不值得反思吗？

幼儿园防拐骗演练，初衷无可厚非，但实际综合效果如何，有待研究评估。窃以为，任何教育行为，应从多方面考虑，切不可简单化，避免顾此失彼。尤其须遵循孩子的成长规律，切勿以成人的视角、思维和经验来要求孩子，或给他们灌输一些自以为是的思想观念和方式方法，否则不仅起不到好的效果，甚至适得其反。

# 提高居民医保参保率 不能靠吓唬

罗志华

日前，一张显示为“曹各庄村信息群”的聊天截图被曝光，其中“父母都不交医保，不响应政府号召，孩子怎么考公务员和事业编……”等聊天内容引发网友热议。河北省易县县委宣传部工作人员告诉记者，经核查，12月12日上午，易县南城司乡曹各庄村在安排部署督促医保缴费工作时，一名村干部用村支书微信在村民群内发布督促医保缴费信息通知。其发布内容与县、乡所做的工作安排部署、政策培训以及缴费宣传政策并不符合(1月9日光明网)。

不管这次“信息发布”是村干部个人所为，还是村里刻意策划，都对村民产生了吓唬的效果。村民难免会想，倘若仅仅因为自己没有交医保，以后孩子报考老师、医生及其他事业编制或公务员等岗位而无法通过政审，岂不因小失大，误了孩子的前途？即使明知这话的可信度不高，但当大多数人因此交了医保。

必须看到，在动员民众参保方面，村里的确面临较大的压力。城乡居民医保的参保率多年来持续提升，但近两年一些民众的收入有所减少，个人缴纳的费用则有所增加，导致一些人的参保意愿有所降低。医保参保率在很多地方属于绩效考核指标，有些地方为了提高参保率，采用了层层加压等方式，一些村干部因此感到很为难。

但提高居民医保参保率的难度再大，也不能靠吓唬。尽管参加医保可以大幅提升家庭对抗风险的能力，对个人和家庭十分有利，但是否参加医保，全凭个人自愿，村干部不能以任何方式剥夺村民自主选择权。此外，靠吓唬推高的参保率极易产生反噬效果，当村民知道不参加医保不会对孩子不利、明白村干部如此宣传是一种欺瞒之后，他们参保的意愿可能会再次降低。

将居民医保参保率稳定在较高水平，考验着基层的工作能力。居民认为缴费较多但获得的回报较少，进而认为不值得参保，或者认为到年老多病时再参保也不迟，这是影响参保积极性的主要原因。由于参加城乡居民医保的人员多身处基层，提升基层医疗和医保服务水平，让更多参保人员不仅愿意在家门口看病，而且可以便捷地享受到较高的医保福利，是提高参保率的最直接方式。

提升参保人员获得感是一项系统工程，除了靠医疗服务和医保报销之外，还可靠慢病管理、孕产妇和婴幼儿随访服务等基本公共服务，以及高质量的家庭医生团队签约服务、家庭病床服务、社区医养结合等服务。现实中，相关机构重医疗和医保、轻其他服务的倾向比较明显，补齐这类短板，就可对医疗和医保服务形成有力补充，进而多维度提升参保居民的获得感，参保率有望因此大幅提升。

# “安全鉴定报告”岂能像商品一样低价团购

冯海宁

1月8日晚，反腐大片《持续发力纵深推进》播出第三集《强化正风肃纪》。该集内容透露了长沙自建房坍塌事故的更多细节，其中一个，一家名叫湘大工程检测有限公司的机构，为这栋问题房屋出具了鉴定报告，表示它符合安全使用条件。而这份安全鉴定报告竟是团购的(1月9日央视新闻)。

发生于2022年的长沙“4·29”特别重大居民自建房倒塌事故，导致54人遇难，当时引发各方高度关注。去年5月，国务院常务会议审议通过的《湖南长沙“4·29”特别重大居民自建房倒塌事故调查报告》，在“房屋检测机构管理混乱”部分已经披露多个细节。上述反腐大片揭露

的团购安全鉴定报告，与此前的报告内容相互印证，令人震惊。

房屋安全鉴定是由专门机构对房屋的安全性作出客观科学的评价，确保居住者的生命财产安全。《城市危险房屋管理规定》明确了鉴定程序：受理申请；初始调查，摸清房屋的历史和现状；现场查勘、测试、记录各种损坏数据和状况；检测验算，整理技术资料；全面分析，论证定性，作出综合判断，提出处理建议；签发鉴定文书。

这意味着房屋安全鉴定成本不低，整个鉴定过程须按照程序操作。然而上述调查报告披露，包括涉事房屋在内的31户家庭旅馆为恢复营业，以一户700元的价格(涉事房屋正常费用为1.2万元左右)委托鉴定。这700元是超低团购价。常言道

“一分钱一分货”，从可以团购且价格奇低，就可以看出，这种安全鉴定报告很不靠谱。

再看鉴定过程。湘大公司一天就给这个辖区20多栋房屋做了鉴定，没带任何专业设备，两个人一人收钱，一人肉眼观测，平均每家就待了几十分钟，出具的报告全都是合格。对照《城市危险房屋管理规定》的鉴定程序，不难看出，湘大公司所谓的房屋安全鉴定，是无视制度糊弄人把戏，为事故埋下隐患。

这起事故发生于当年4月29日，而团购是在当年4月12日。假如不是以团购方式以及团购价委托鉴定，或许鉴定过程中就会发现房屋安全隐患，从而避免房塌人亡的悲剧。也就是说，团购的“安全鉴定报

告”，鉴定过程不符合法定程序，出具了虚假鉴定结果，掩饰了房屋安全隐患，以致酿成悲剧。

这种现象颠覆了很多人对房屋安全鉴定的认知。之所以出现这种乱象，原因复杂，其中相关委托人不重视安全只为应付尤为关键。其间教训值得我们汲取。

现实中是否还存在类似团购安全鉴定报告的现象，不得而知。但社会上买卖虚假检测、鉴定报告并不是孤例。比如，2022年某媒体接到举报，多年来陕西宝鸡市多个区建筑工程质量检测报告造假泛滥，一千多份假报告，涉及学校、体育馆18所，医院3所，居民住宅楼123栋，埋下严重安全隐患。如何杜绝虚假鉴定、检测报告，有待全面设防。

【上接第1版①】

在杭甬高速复线宁波段三期建设现场，工地一片繁忙景象，建设者们铆足干劲，抢时间、赶进度，全力以赴奋战在一线。项目经理盛军伟告诉记者，目前，杭甬高速复线宁波

段三期项目的各项建设工作稳步推进，海域段桥梁进入全面施工阶段。在宁波舟山港六横公路大桥一期工程现场，随着梅山水道跨路跨桥顺利合龙，这座大桥的主桥建设进入“冲刺期”，工人正对大桥合龙段

模板支撑体系进行紧固施工，完成一些收尾工作。项目副经理朱能军说，一期工程全面通车以后，从梅山水道现场可以直接从柴桥收费站上S20穿山疏港高速，将缩短至少20分钟的车程。大桥一期工程主体

预计于今年7月合龙。

据市交通运输局相关负责人介绍，今年，宁波将重点聚焦一批开工项目开展集中攻坚，全力推进24个重大在建项目，推动一批重大项目建成。

【上接第1版②】

## 推进政治监督具体化 精准化常态化

日前，宁波枢纽空铁一体主体工程综合交通中心项目选址进入批前公示阶段。该工程是宁波枢纽的重要组成部分，建成后对优化铁路网布局、服务长江经济带高质量发展、深入推进长三角一体化发展具有重要意义。为确保重大工程项目廉洁高效推进，自宁波枢纽空铁一体建设项目启动以来，市纪委监委派驻市发改委纪检监察组围绕建设全要素、全链条、全环节跟进监督、精准监督，编制重大项目建设政治监督操作手册，及时查找发现和推动解决工程建设“中梗阻”问题。

党的二十大报告指出，要推进政治监督具体化、精准化、常态化。市纪委监委坚持以系统方法、项目化理念抓政治监督，出台《关于加强政治监督奋力推进中国式现代化市

域样板建设工作方案》，建立健全责任落实、协同联动、问题整改、综合评价等工作机制，搭建市域层面政治监督工作体系架构，及时纠正落实偏差，以监督的最小颗粒度保障经济社会发展的成度。

市纪委监委细化制定“7+N”政治监督方案，把三个“一号工程”作为重中之重，以“小切口”全力保障中心大局。聚焦跨境贸易便利化专项行动，推动监督更好融入区域治理、部门治理、行业治理；聚焦数字经济应用场景培育，制发“十景百品千项”行动监督提示单，助推数字经济高质量发展提速提质。

开展政治监督，必须以常态求长效、以长效促长治，把监督贯穿党领导经济社会发展全过程各方面，以有力有效日常监督促进各项政策落实落地。

市纪委监委迭代升级“两化两跨”和“1+1+11”专项监督机制，建立重大节日、重要活动“吹哨响应”专项督导机制，紧盯节假日

日、重大活动期间工作重心和潜在风险，先后开展春节期间“防疫、保安全、提经济”专项监督、五一及国庆节期间安全防范专项监督，推动各地落实属地责任、相关部门落实监管责任，坚决防范和遏制各类生产安全事故，保障全市社会大局持续和谐稳定。

## 推动管党治党责任落实

不久前，市纪委监委驻市委办公厅纪检监察组主要负责人就驻点谈话有关情况与市信访局“一把手”面对面会商。该组综合运用驻点谈话、专题会商、参加会议、廉政教育等多种方式，加强对“一把手”的监督。

紧盯“关键少数”，强化对“一把手”和领导班子的监督，是做实政治监督的重要抓手。市纪委监委聚焦“一把手”监督，建立“五张责任清单”落实情况联系提醒制度，按时间节点定期制

发联系提醒函，推动主体责任、“第一责任人”责任、“一岗双责”落实落细。深化“三交底”廉政谈话制度，形成面对面谈话、签字移交、规定时限提交整改报告的闭环。市委主要领导与21名新任或转任党组织“一把手”进行集体谈话，市纪委主要负责同志对17名新任党组织“一把手”开展“三交底”廉政谈话。

加强对责任落实情况的监督检查，推动全市各级党组织以点带面抓好整改，对问题反映比较集中的进行严肃约谈。去年以来，全市共对32起落实“两个责任”不力问题进行责任追究，问责党员干部43人。

面对新时代，开启新征程，2024年，全市纪检监察机关将坚决扛起政治责任，更加主动围绕中心、服务大局，以时时放心不下的责任感、积极担当作为的精气神把政治监督工作抓实抓细，为争创共同富裕和中国式现代化示范引领的市域样板提供坚强保障。



漫画角

技穷