

时政点评

相关新闻见今日A18版

市民需要公务员优质服务而非擦鞋

□赵光瑞(河南)

5月15日,深圳市25家市直机关的公务员走上街头,开展为市民擦鞋等50余项便民利民志愿服务,同时对深圳市直机关的志愿服务项目进行展示。深圳市直机关工委书记刘恩告诉记者,当天有8000多名公务员志愿者走上街头,利用业余时间为民服务。

据悉,深圳市这些公务员志愿者走上街头,“用行动引领文明、用真情服务百姓”的行为颇受市民好评。其实这样的场面我们并不鲜见,在以往的全民走上街头学雷锋,今天各地开展争创卫生城市、旅游城市活动中,都能够见到。

不过,在当地政府对此津津乐道的时候,笔者却心存疑问。

笔者注意到,5月15日是星期二,是公务员正常工作日。大批公务员在正常工作日放下手中工作,走上街头,为市民擦皮鞋、理发,合适吗?这样做有法律依据吗?这样做,公务员为社会虽然增加了非职务服务内容,却是以减少职务服务内容为代价,于法于理于社会实际需要,都很不相符。

相比较而言,市民更加迫切需要公务员做的是,能够提供优质的职务服务,而不是擦皮鞋、理发等这样的服务。因为这些日常的生活服务,他们可以通过市场轻而易举得到解决。

而到政府机关办事,经常是“门难进、脸难看、事难办”,令许多市民望而生畏。如果能够在这些方面,公务员也用在街头开展志愿者活动时的态度,为市民提供热情服务,恐怕更加受欢迎。

公务员做志愿者走上街头,为市民提供擦皮鞋、理发等服务,虽然是在做好事,但因是在正常工作日开展的活动,不值得太过张扬。如果他们利用休息日、自愿参加,效果或更好。当然,公务员没有利用休息日为市民提供非职务服务的

义务,自然也不能这样要求。但过分解读公务员做志愿者走上街头,实在难避哗众取宠之嫌。

近年来,随着社会的进步,各地公务员为民众服务的态度和质量的确实有所改善,这是值得称道的。但在有的地方有的方面,公务员和民众之间的距离却越来越大,产生了一定隔阂,这也是值得注意的。改善公务员形象,非常有必要,但采取舍本求末、“工夫在诗外”的行动,却不值得提倡。只要做好“诗内”的工作,积极、高效、优质地为市民提供职务服务,其社会效果不啻要比为市民擦皮鞋、理发强多少倍。

公众质疑

iPad点菜监管商家是否有效

□毕晓哲(石家庄)

为提高海鲜排档市场监管力度,三亚将在全市海鲜排档市场推广iPad点菜,加上2000元的安装软件费等费用,商家使用一台iPad成本需6000元。6月起,三亚将对海鲜排档进行信息化监管,菜品超出政府定价电脑将自动报警。部分商家称,信息化建设致成本增加。

(5月21日南海网)

从保护外地旅游者权益的角度,以及遏止无良商家肆意“宰客”行为而言,当地有关部门推广使用iPad无疑是维护良好市场秩序的一种尝试。不过,这种尝试却过多地带有高技术依赖的影子。监管的效果与“装备”有关,但又不是完全取决于科技化程度高低,譬如一些地方对于公车私用的治理,想出来的举措就是“安装什么GPS”,采取什么“高技术手段”的入库管理,事实却证明多数效果不好,流于形式的多。以iPad点菜来监管商家无良,高技术手段的背后效果如何,同样值得担忧。

另一方面,实现iPad点菜本身也有“漏洞”可钻。当地规定15桌以上消费才用iPad点菜,这无疑给商家规避监管“创造”了条件,现实生活中外地游客有多少个团队可以消费15桌以上呢?“聪明”的商家也完全可以和旅行社达成默契,“化整为零”,逃避监管。还有,菜品消费只是饮食消费的一个方面,即使菜价通过“点”而监管住了,但“昂贵的酒水价格”呢,不是同样可以“宰人”吗?

至少从常识分析,一个“iPad点菜”根本无法“点”住无良商家的牟利冲动,也无法摀住商家宰客的“命门”。据称,加上2000元的安装软件费等费用,商家使用一台iPad成本需6000元,并不排除一些商家会转嫁成本;即使最终由政府“买单”,一个面向所有商家的iPad点菜,开支下来绝对不是一个小数目,公众财政负担的必要性有多少?

如何真正监管住市场乱象?高科技依赖是远远不够的。在我看来,当地“宰客”乱象的产生,与当地饮食行业缺乏自律有关。即使当地有相关协会,也是一个摆设,根本就不到行业自律的功能,甚至已经起的是一个“劣币驱逐良币”的恶劣生态,在当地不宰客的海鲜店反倒会被同行视为“异类”,甚至被排斥就是证明。因此,如何让行业协会发挥监督功能,如何从根本上净化市场环境,提升协会监管和商家道德自律,同样紧迫。

热点话题

近日,英国汇丰银行一台ATM机发生故障,在顾客取款时会吐出双倍数额的现金,此消息不胫而走之后,很多人赶来提款。事后,汇丰银行表示,他们不会追讨多支付的钱,因为出错的是银行,顾客不必为此负责。

相关新闻见今日A22版

汇丰银行为何不对“许霆”们追责

□郭兵(郑州)



陶小童图

看了这则新闻,很多人本能地想起了仍在狱中的许霆,进而再次质疑国内法律制度在这方面的惩戒瑕疵。实际上,仅作这种表象的笼统对比,得出的结论也许并不客观理性。

从现实看,对这类“许霆案”如何处置,主要取决于法律和银行两个方面,而从法律的层面讲,中英差别其实并不大。在英国的这起事件中,警方曾表示“如果顾客在取现时已经发现ATM机发生故障并且继续取钱的话,那么银行方面可能会以欺诈罪追究顾客责任”。也就是说,借银行故障而贪取钱财的英国民众,同样面临着法律严惩的风险。而且,现实中也不难找到此类因多取钱而受罚的例证。

真正的“中英差别”体现在银行方面。相对于步步紧逼的中国银行,汇丰银行选择了主动“担责”,并为顾客“卸责”,这才形成了令人唏嘘的巨大反差。其实,不仅是汇丰银行,从以往的案例看,每当出现类似问题,英国银行大多会选择自担损失,即便数额巨大,不得已需追账,随后的惩戒银行也往往会请求法院点到为止。

那么,英国银行为什么要这么做呢?原因很多。首先,从事件本身看,出了这类问题,银行失

误在先,民众有错在后,首先想到为自己的失误负责,这是一个负责任企业必须要做的。其次,从企业发展看,只有勇于承担责任,积极自我加压,才能由此产生进一步改善服务、改进技术的动力,并借此提高效率,不断进步,从而获得更多的生存发展机遇。最后,倘若眼光再放远一些,这种大度的善意豁免,等于为企业做了一次完美的广告,有利于企业树立良好形象,从而在激烈的市场竞争中给自己“加分”。

有人也许困惑,以上这些,国内银行就想不到吗?其实不是想不到,而是做不到,或者更确切地说,是不愿做到。国外银行之所以能做到,最根本的一点就是拜市场所赐:英国拥有大大小小的商业银行近千家,在越来越激烈的市场竞争中,没有足够的责任意识、进取精神和良好形象,如何能够求得生存和发展?而这一切,从未经历过残酷的市场生死搏杀,仍处于垄断地位的国有银行,又如何能有深刻体会?

有网友在跟帖中期待国内银行能向汇丰银行学习,可在笔者看来,至少目前看还不太现实。笔者觉得,倘若由此能给中国银行改革带来一些启示,再发生类似的“许霆案”,我们的“许霆”就或许也能享受到“不必为此负责”的待遇了。

读者来信

“真话作文”与教育方式

武汉汉阳区翠微中学八年级的一位班主任,让学生以班上同学为对象,用人物传记的形式写作文,并与学生签订“保密协议”,鼓励大家写真话,写出真情实感。结果,在以男生晓军(化名)为写作题材时,全班57人中,有54人在作文中大篇幅数落晓军的缺点。为帮助晓军改正缺点,老师破例让晓军看了全部作文,14岁的晓军看完后泪流满面。

(5月21日《武汉晨报》)

老师鼓励学生作文时写真话,写出自己的真实情感,与时下铺天盖地的“谎话作文”相比,的确是个好的教育方式。问题是,如果把真话作文作为一种手段,来批评教育学生,这种做法似乎不妥。因为这跟“文革”时的“大字报”颇有几分相似。

事实上,一方面,初中生毕竟仍在思想观、价值观的形成期,全班绝大多数学生“数落”他,难免让他产生自卑感;另一方面,不论是在什么学校什么年级,一般说来,每个班上都会有所谓“调皮捣蛋”让同学们不大喜欢的学生。对待这样的学生,作为老师,在帮助他们改正的同时也要多加考虑他们的感受,更不可伤害他们的自尊心,让他们由此产生自卑感。

玫丽娜

捐建学校说拆就拆 有损地方政府形象

四川在2008年5月12日发生特大地震之后,香港政府拨款200万元,加上香港教育工作者联合会向教育界募捐的200万元,共400万元,在重灾区绵阳兴建一所绵阳紫荆民族中学。香港发展局支援四川重建小组组长麦齐光5月18日证实,在学校落成不足一年后,被征地改建成地产项目。

(5月21日《西部商报》)

捐资数百万元的绵阳紫荆民族中学建成不到一年就拆除了,着实让人痛心不已。拆除的理由无论如何都不能让人信服:绵阳重建工程展开之后,地方当局才发现原来建错了地方。

对学校的重建尤其是港资捐款建校,肯定会慎之又慎,怎么能出现选址错误这样低级的错误?退一步来说就是选址错了,难道就没有其他更好的方法解决,非得拆除吗?拆除捐建学校不仅严重损害了政府形象,还打击人们捐款的积极性。

我国《公益事业捐赠法》规定,受赠单位的工作人员滥用职权,玩忽职守,徇私舞弊,致使捐赠财产造成重大损失的,由所在单位依照有关规定予以处理;构成犯罪的,依法追究刑事责任。因选址错误造成数百万元的捐建学校被拆除已涉嫌犯罪,有关部门理当追究相关人员的责任。

李方向