

非等督查组来了才“连夜整改”？

“一发千金”是较真维权的范本

■新华社记者字强

督查组利剑出鞘，威力十足。2018年国务院大督查正在全国各地紧锣密鼓地进行，针对督查组发现的民生问题，多地“连夜整改”。然而，人们不禁要问，这些问题为什么平时发现不了，或是发现了却没能及时解决，非等国务院督查组来了才“连夜整改”？

云南昆明火车站“打车难”多年来困扰广大乘客出行。第二十五督查组近日通

过两次暗访，查明出租车市场运营不规范、监管不到位等问题，昆明市出租汽车管理局因此开启了为期一周的大整改。举目全国，督查组发现的类似问题还有“办证难”“异地医保结算难”等等，都是百姓日常反映强烈的民生痛点难点堵点。

这些社会民生问题就在相关部门眼皮子底下，解决之本是分内事。而且，督查组一到就能“连夜整改”，说明并不难解决，却为何长期得不到解决？究其根本，

还是一些行政主管部门和领导干部心里没有装着百姓，认为这些都是小事，“只要不出大问题，总能保住乌纱帽”，缺乏为民办实事的责任担当意识。还有一些官员对督查组高调表态，落整整改却拖拖拉拉，存在“先观察观察”“做做样子”的侥幸心理。针对这些猫腻，督查组做好了“杀个回马枪”的准备。

民生大于天，民心重如山。国务院大督查高度关注、重点督查的领域之一。为此，本

次大督查联系群众、相信群众、依靠群众，开设多元的举报渠道，广泛征集线索。在实地督查中，坚持问题导向，一经发现，不打招呼，一查到底，责成有关方面立行立改，促进地方政府整改工作形成常态化。这也为地方行政部门如何以“马上办”的姿态解决民生问题树立了标杆。

民生大于天，民心重如山。国务院大督查给地方政府敲响了思想、作风上的警钟。群众利益无小事，群

众反映多的问题就是民生改革的方向。广大领导干部要改进作风，整改不能一阵风，不能止步于突击式的“连夜整改”；还需回归源头治理，长效监管，把功夫花在平时，眼睛向下看，身子往下沉，耳朵竖起来，听得见群众呼声，看得见百姓难处。凡是事关群众利益的事，能办的马上办，不能办的想办法尽快办，真正把民生工作做实、做细、做好，不要等督查组来了再搞“连夜整改”。

微观点:一份售价为16元的面条，食客在碗里发现一根头发丝，就诉诸法院未免“小题大作”。然而，此事的看点不在“钱”上，而在于当事者的“较真儿”劲头。

■张玉胜

这几天，因为在知乎上发了一则帖子，河南籍小伙子小周（化姓）一下收到了全国媒体和网友的各种私信。原来小周在宁波一家面馆吃面时，发现了一根比面条还长的头发，本想要个道歉，未料店家不以为然，几次三番沟通都未达成共识，店家抛出一句“你去医院走程序啊”。于是，小周人生第一次走进了法院，并最终获赔1016元！

一份售价为16元的面条，只是因为食客在碗里发现了一根头发丝，就诉诸法院裁决并获赔1016元，初看新闻，人们或不免产生“小题大作”之惑。但仔细品味，网友围观此事的看点似乎不在“钱”上，而在于当事者任性维权的“较真儿”劲头。保障食品安全、维护消费者权益，需要的就是这种依法维权的“较真儿”监督。

说到消费赔偿，人们或许对“假一赔三”“假一赔十”的赔付标准并不陌生，但一碗价值16元的面条缘何会索赔千元，而且食客这种“超标”赔付诉求竟也得到了法院的力挺回应？其实，“一发赔千元”的裁决并非没有法律依据。我国《食品安全法》第一百四十八条明确规定：“生产不符合食品安全标准的食品或者经营者明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元的，为一千元。”一根头发丝虽小，但却坏了一碗汤，更败坏了食客就餐的食欲。为

一碗面条打官司，并提出“顶格”赔偿的诉求，正体现出难能可贵的“较真”精神。

应该说，“面条碗里有头发”这种事的确没啥稀奇，而是人们早已司空见惯的餐馆“瑕疵”。顾客对此虽心怀不悦，但鲜有人当个“事”去诉诸法律。究其原因，一是“标的”太小不值得。一碗面值几个钱，大不了退钱或退面即可，没必要要去法院；二是走法律程序太麻烦，时间耽误不起。也正是人们这种图省事、怕麻烦、大事化小的过分迁就和不屑维权，才导致假冒伪劣产品制售者的不以为然和食品安全事故的时有发生。

其实，透过“一发千金”案例的一波三折，人们也不难看出经营者对食品安全事故的满不在乎，以及这位食客对诉诸法律维权的“被逼无奈”。试想，如果不是服务员拒绝道歉并言称“有根头发很正常”的不认错，不是餐厅经理声称“你去医院走程序”的态度傲慢，也许就不会有其后来的“法庭上见”和赔付诉求的“步步升级”。更何况这位食客早有一审、二审、再审的“持久战”心理，这无疑从侧面折射出“较真”维权稀缺与珍贵。

同样值得赞誉的，还有法院“有案必立、有诉必理”的司法“较真”。他们不以“小案子”而漠视消费者权益。用主审法官的话说，案子金额虽小，但法院一样重视，一分钱的案子也审理过！人们期待有更多消费者与法院相向而行的“较真”维权，能够筑起保障食品安全的防范网络。而被告餐馆“感谢”小周促进他们企业成长的行为，也彰显出“一发赔千元”的普法警示意义。

建立“工匠人才库”的示范意义

微观点:将各地各单位的能工巧匠集聚在一起，有效发挥高技能人才的聪明才智，绍兴市总工会建立“工匠人才库”，意义不可小觑。

■董柏云

媒体报道，近日，绍兴市总工会与相关部门联合出台《绍兴市工匠人才库建设管理暂行办法》，“工匠人才库”的建立，旨在为能工巧匠交流搭建平台，为企业技术攻关提供支撑。

如何将各地各单位的能工巧匠集聚在一起，通过机制、制度保障，有效发挥高技能人才的聪明才智，绍兴市总工会建立“工匠人才库”，在这方面开创了先河，意义不可小觑。

思考，源于了解；有思考，才会创新。据了解，绍兴市现有技能人才107万人，包括高技能人才33万人，其中不乏优秀高技能人才领军人才。充分发挥能工巧匠的才能，为他们提供更好的服务平台，建立“工匠人才库”具有现实意义。

从宏观层面来看，我国高技能人才队伍与经济社会发展需求相比，还有很多不适应的地方。从总量和结构看，高技能人才总量严重不足，结构问题突出，人才断档现象严重。从市场需求来看，高级技工的供需矛盾十分突出。从体制机制看，对高

技能人才培养投入总体不足，人才评价机制不合理，激励保障体系不健全，技能人才普遍存在发展通道不畅等问题。从社会氛围看，“重装备、轻技工，重学历、轻能力，重理论、轻操作”的观念，还没有从根本上得到扭转。建立“工匠人才库”，有利于汇聚工匠能人，交流经验，切磋技艺，提高技能水平。

当前，国家正在实施转型升级战略，建立“工匠人才库”，需要更多具备匠人精神的能工巧匠。从这个意义上说，通过机制创新，让各类人才的创造潜能充分激发、释放出来，培养更多能工巧匠当是题中应有之义。这样的举措，必将带来激励机制的变化和人力资源配置的优化，同时也会潜移默化地影响到社会风气的良性转变。

要让优秀高技能人才“绝技绝活”发扬光大，就有必要像绍兴市总工会那样采取积极措施，组织开展“绍兴工匠”选树和“绍兴工匠人才库”建设活动。在这样的气氛中，广大职工就会充分认识到，只要技术精湛，贡献突出，谁都有可能成为优秀的高技能人才。

“一键视频报警”应推广

微观点:山东烟台公安首创的“一键视频报警”，可直接接通当地警方，且有视频为证，这样的平台值得各地借鉴并推广。

■陆敬平

在乐清姑娘乘坐滴滴顺风车遇害后，一篇名为《她用一招，吓退了企图不轨的滴滴司机》的文章引发网友关注。文章中的女孩在遇到骚扰者之后，打开了手机，通过视频报警，保障了自己的人身安全。

此款新型直播互动式报警平台为山东省烟台市公安局首创，据新京报记者了解，此平台名为“@110”，可通过“一键视频报警”的方式接通当地警方，平台已运行7个多月。

生活中，当人们遇到危险时，第一选择就是报警，既能有效震慑犯罪，还能为警方救援节约宝贵时间。过去，电话或手机都具备拨打110特殊报警功能，但只能通话或短信报警。因为看不到人和周围环境，再加之受害人也可能有足够时间说清楚，这就给警方救援或破案造成很大困难而且还耽误时间。尤其是受害人乘车出行处于流动状态，更会影响救援或破案成效。乐清姑娘乘坐滴滴顺风车遇害一案就是例证。

毫无疑问，由山东省烟台市公安局首创的新型直播互动式报警平台“一键视频报警”，可以直接接通当地警方，并且有视频为证。这就可以有效地震慑犯罪嫌疑人和帮助警方快速破案，以减少违法犯罪行为和提高破案率。据报道，该局实施7个月以来，烟台各县市区均已设置@110接警席位，能支持200人同时报警。截至目前，该系统已经接警2万余起，均进行了有效处置；同时该方式使得恶意骚扰的无效报警数“归

零”，其他报警方式报警数同比去年减少45%。看来，这手机“一键视频报警”，值得充分肯定和推广。

手机“一键视频报警”，有效震慑犯罪。大家知道，一些歹徒之所以敢于以身试法，很多是侥幸心理在作祟。例如屡屡爆出滴滴打车或顺风车骚扰案件，大都是无良司机认为作案对象是柔弱女性，胆小怕事和出于怕丑事外扬心理不敢反抗，于是胆大妄为；再就是手法隐秘，查无对证从而以身试法。现在有了手机“一键视频报警”系统，就像上面所说的女孩滴滴打车一样，在遇到骚扰者之后，打开了手机，通过视频报警，震慑了司机停止骚扰，保障了自己的人身安全。

手机“一键视频报警”惠及广大民众。通过广泛宣传，让更多的人知道本地拥有手机“一键视频报警”系统。目前，烟台地区的市民通过关注“烟台公安”微信公众号，在个人中心实名认证后，遇紧急情况点击公号下方菜单栏“@110”，选择适合自己的报警方式。让广大市民多了一条效果良好的报警渠道，从而打造了警民互通的高速路，切实保障了人民群众生命财产安全。

手机“一键视频报警”惠及警方。过去实行电话或手机报警，由于报警信息不完整，警方还需要采取相应科技手段界定报警人地址，才能到达现场，甚至长时间难以破案。而“一键视频报警”大大提高了办案成效，促成警民共同维护社会治安的良好格局。

笔者以为，“一键视频报警”值得各地借鉴并推而广之。

这样的处理方式，对于小矛盾小纠纷具有示范意义。以轻微交通事故为例，未造成人身伤亡，未损害公共设施与建筑物；双方车辆损失在2000元以内；基本事实清楚，证照、保险齐全，对事实及成因无争议。这样的情况下完全可以私了乃至和解。双方静下心来，积极解决，不仅会少动干戈，而且也能够减少解决的时间，更可以为交通通畅作出一份贡献。

实际上，在陌生人社会，



“史上最和谐事故处理方式”挺好

微观点:两个人互不相识，在道路上刚蹭通过划拳的方式解决纠纷，的确令人笑喷且暖心。试想，如果人们遇到纠纷的时候，能有这样的“儿童”心态，将大大减少纠纷引发的口水仗。

■杨玉龙

据媒体报道，8月28日，成都科华中路和长荣路交叉口，有一辆奔驰车和一辆出租车在行驶过程中不小心发生了剐蹭事故。事故后不仅价钱没有商量好，对于谁是主要责任还产生了一定的争议。奔驰车主提了一个方案，用剪刀石头布来解决问题。最终，出租车司机获得了游戏的胜利。谭先生也当即支付给出租车司机700元现金的赔偿款。

两个人互不相识，在道路上刚蹭通过划拳的方式解决纠纷，的确令人笑喷且暖心。试想，如果人

们遇到纠纷的时候，都能够有这样的“儿童”心态，必然会大大减少由此引发的口水仗。尤其是现在，有些人按捺不住自己内心的狂躁，一有不顺心就拳脚相加，使本来就挺小的事儿变成了大事，甚至进价钱没有商量好，对于谁是主要责任还产生了一定的争议。奔驰车主提了一个方案，用剪刀石头布来解决问题。最终，出租车司机获得了游戏的胜利。谭先生也当即支付给出租车司机700元现金的赔偿款。

两个人互不相识，在道路上刚蹭通过划拳的方式解决纠纷，的确令人笑喷且暖心。试想，如果人

们遇到纠纷的时候，都能够有这样的“儿童”心态，必然会大大减少由此引发的口水仗。尤其是现在，有些人按捺不住自己内心的狂躁，一有不顺心就拳脚相加，使本来就挺小的事儿变成了大事，甚至进价钱没有商量好，对于谁是主要责任还产生了一定的争议。奔驰车主提了一个方案，用剪刀石头布来解决问题。最终，出租车司机获得了游戏的胜利。谭先生也当即支付给出租车司机700元现金的赔偿款。

两个人互不相识，在道路上刚蹭通过划拳的方式解决纠纷，的确令人笑喷且暖心。试想，如果人

们遇到纠纷的时候，都能够有这样的“儿童”心态，必然会大大减少由此引发的口水仗。尤其是现在，有些人按捺不住自己内心的狂躁，一有不顺心就拳脚相加，使本来就挺小的事儿变成了大事，甚至进价钱没有商量好，对于谁是主要责任还产生了一定的争议。奔驰车主提了一个方案，用剪刀石头布来解决问题。最终，出租车司机获得了游戏的胜利。谭先生也当即支付给出租车司机700元现金的赔偿款。

两个人互不相识，在道路上刚蹭通过划拳的方式解决纠纷，的确令人笑喷且暖心。试想，如果人

们遇到纠纷的时候，都能够有这样的“儿童”心态，必然会大大减少由此引发的口水仗。尤其是现在，有些人按捺不住自己内心的狂躁，一有不顺心就拳脚相加，使本来就挺小的事儿变成了大事，甚至进价钱没有商量好，对于谁是主要责任还产生了一定的争议。奔驰车主提了一个方案，用剪刀石头布来解决问题。最终，出租车司机获得了游戏的胜利。谭先生也当即支付给出租车司机700元现金的赔偿款。

两个人互不相识，在道路上刚蹭通过划拳的方式解决纠纷，的确令人笑喷且暖心。试想，如果人



金东供电：“成长导航”育新人

青年员工是企业的新鲜血液，是助推企业发展的中坚力量。一直以来，国网金华供电公司金东客户分中心以“师带徒”促青工成长成才，抓住新进员工入职等时机，组织开展内容丰富、形式多样的“青工成长导航”系列学习活动，提升员工素质，着力打造一支“一专多能型”青年人才队伍。

以师带徒“燃薪火”“师父，请喝茶。”近日，金

东客户分中心在金义都市供电所举行了“师带徒”签约仪式，4名青工与师傅结成互助师徒对子。“师带徒”是公司帮助青工尽快掌握岗位技能的一项重要举措，金东客户分中心精心挑选了业务精湛、责任心强、作风优良的业务骨干作为师傅，根据员工个人特色针对性地制订了三年“传、帮、带”培养计划，细化培养目标、方向和内容，加快促进青工传承师傅“薪火”，成长为技术骨干。

实操演练“学本事”

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，在理论学习之余，金东客户分中心十分重视实践能力的培养和

公司开展实操教学，包括用户采集系统、营销系统等网上系统操作和配电房检查、装表接电、停送电等现场操作，对工作中容易出现的技术问题和薄弱环节进行“一对一”指导，加深理解。同时，公司积极组

织“思想者”交流会，就电能替代宣传推广等实际问题展开讨论，集思广益、发掘亮点。为了营造“你追我赶”的良好氛围，公司经常开展技能竞赛，低压接户线安装、计量装置安装、配变停送电检修操作，一项项实操比武充分调动了青年员工掌握技能的主动性和积极性。

素质提升“育新秀”

以技能、体能、艺能“三能”均衡发展为目标，金东客户分中心结合“党建带团建”、“虚拟团队建设”两种模式，挖掘青年员工亮点，促进素质全面提升，开展了读书会、手机摄影培训、

劳模与青年对话、青工论坛、党建知识竞赛、排舞课堂等活动，组建了QC项目小组、演讲者团队、志愿服务队等，在各项竞赛和活动中充分展示青年员工的风采和能力。

“青年员工一定要虚心下来学本领，静下心来做事情，沉下心来作贡献。”师傅们的谆谆教诲，青工们铭记于心，纷纷表示要以饱满的工作热情投入到本职工作中去，做到“一行一爱，一精一行”。今后，金东客户分中心还将继续完善青工成长平台搭建，不断强化队伍建设，为助推企业发展输送新生力量。

楼诗旭 李阳