让面对面交流成为网络提速降费推进器

微观点:网民反映提速降费“雷声大雨点小”、强制消费依然存在和更换套餐遭刁难等情况,很大程度上是忽视消费者真实感受而导致的。交流是解决问题的第一步。提速降费,要让网民获得感成为衡量效果的硬指标。

■新华社记者高亢、刘硕

国务院第八督查组9月20日组织网民代表与三大电信运营商负责人在京面对面交流,网民就社会关注的新老用户不同权、提速降费感受不明显、套餐选择限制多等问题现场提问,运营商负责人即时解答,并表态将直面问题、立查立改。这一做法不仅给网民提供了畅快“吐槽”的机会,也给运营商提供了更加直观了解网民意见的平台。

据统计,截至今年6月末我国已有8.02亿网民,互联网普及率为57.7%。对于提速降费,广大网民的感受是最直接、最真实的。一直以来,网民对网络提速降费的非议和质疑不少,但很多意见却投诉无门,或石沉大海。信息流通渠道不畅、解决反馈机制不完善等因素,让不少网民积攒了一肚子意见。此次督查组收到的数量庞大的网民留言足以说明问题。因此,让运营商负责人与网民代表面对面交流,这一截弯取直的做法值得肯定。

运营商与网民用户之间,不仅仅是服务与被服务、买卖双方之间的关系,二者更应该是有机互动的整体,是提高我国网络运营服务水平同样重要的因子。只有建立及时有效的交流沟通渠道,让网民的获得感更明显,才能真正实现网络提速降费的根本目标。运营商不能总是隐在投诉电话后面,而要敢于直面网民用户,多些真诚少些套路,才能提高应对市场考验的能力,留住用户的心。

网民反映提速降费“雷声大雨点小”、强制消费依然存在和更换套餐遭刁难等情况,很大程度上是忽视消费者真实感受而导致的。因此,面对面交流很有必要,这一做法应该在各家运营商和各分支机构定期化、机制化,并且应该建立和完善整改效果反馈监督等相关配套制度,让网民与运营商多一些零距离交流,才不至于让问题不断累积。

交流是解决问题的第一步。提速降费,要让网民获得感成为衡量效果的硬指标。接下来,对于现场网民代表反映的意见和督查组交办的问题线索,有关部门和运营商要拿出足够诚意,认真对待,深入剖析,及时整改。要让网民的意见建议成为可见可感的便民惠民举措,成为解决问题的利器,成为提升服务品质的动力。

“霸座者”为何接踵而至

微观点:高铁上屡屡出现“霸座”现象,其根本原因在于现场处置说教过多,而强制力不足。社会管理不能崇尚强制力,但没有强制力也是万万不行的。

■马进彪

一个月内,先出一位“霸座男”,接着又来了一位“霸座女”。而就在9月20日下午,又有网友在微博上公开了一位“霸座婶”,以及另一位“霸座男”……从被曝光的现场视频上看,上述“霸座者”都对自己的行为显得“理直气壮”:即便是面对乘警等列车工作人员,他们依旧岿然不动,一副“你奈我何”的架势。凭票上车、对号入座一直是铁路交通面向公众的基本行为准则。那么为何总有少数人把不遵守规则当作“通行证”?高铁上屡禁不止的“霸座”现象,如何才能根治?

遵守公共规则,其实并不难做到,公共规则本身就是每个人日常行为标准的通行底线。应该说,这不需要专门学习,与智商无关,也与学历无关。换言之,规则就是每个人社会属性意识中的标准配置。对于一个正常人来说,这种自我意识就是一种本能,根本不需要他人的提醒。

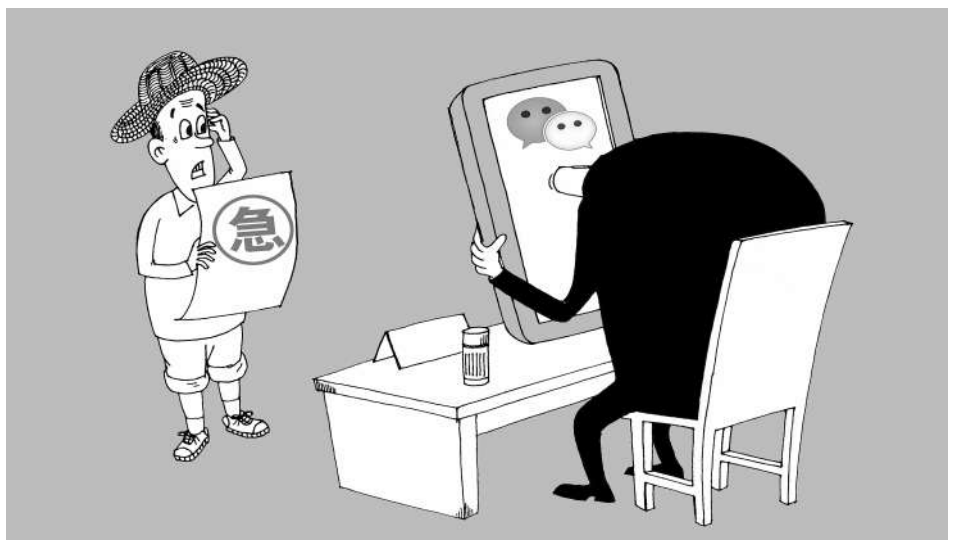
我想,这些“霸座者”在他们的工作单位也是正常人,但为何到了高铁上就没有了规则意识呢?其实,这完全是一种心理环境发生转换时出现了问题,因为在高铁上,大家都处于陌生人环境中,谁做了失道失德的事,心想也不会传到工作单位里,因而所有的约束都可以卸下。

可以说,这就是高铁目前的宽松管理环境,给这些无视规则者惯出的毛病。大家还记得出现第一个霸座男的时候,高铁方面的管理就太过松软,好像除了好言相劝之外就束手无策了。然而,这就是最好的管理吗?公共空间的管理最终要靠法规,所有的好言相劝不能成为最终的手段,终究还是要靠法规的强制力。

但是,人们在第一个霸座男要无赖的过程中,并没看到高铁方面动用强制力,只是由着霸座男的任性继续下去。而从接踵而至的霸座女“你奈我何”的架势中,也没有看到高铁方面动用强制力,竟然充许霸座女坐到了目的地。显然,这样的执法失去了根本目的,养成了霸座女的一种放纵。

从高铁方面来说,事后给予霸座者一定期限的禁乘,这完全是合情合理的,但这却不能替代现场必要的强制措施。对于这些人来说,他们什么道理都明白,根本不必再给他们讲重复道理,只要给予明确的法律告知即可。如果他们还不将侵占他人的权益交出来,那就要动用强制力!毕竟,在第一时间第一空间内,为原属座者讨回权益是理所当然的。

所以,对于高铁上屡禁不止的“霸座”现象来说,其根本原因就在于现场处置时说教过多,而强制力不足。如果说高铁上的执法,能像飞机航班上那样,该出手时就出手,那么也就没有那么多后来者了。社会管理不能崇尚强制力,但强制力是落实法规不可缺少的重要保障。



村里实现了『互联网』服务 高晓建 画

谨防“护车神剂”背后“圈钱游戏”陷阱

微观点:随着汽车保有量提升,养车护车成为热门生意。这不,一款名为“车小将”的尾气清洁剂近期就在朋友圈火了起来。可种种迹象表明,“护车神剂”很可能是“毁车神剂”,其背后“圈钱游戏”不能不防。

■杨玉龙

近期,一款名为“车小将”的尾气清洁剂就在朋友圈火了起来,宣称可提高汽车动力、减少燃油消耗、保护车辆引擎,能以30%的比例替代汽油使用。据有关媒体记者调查,“车小将”主要成分是危化品甲醇,按推荐量使用会导致汽车动力下降,并导致车辆燃油系统腐蚀、故障,与宣传功效背道而驰。此外,其“拉人头”“交会费”的经营模式也引发争议。

随着汽车保有量提升,养车护车成为热门生意。据“车小将”的相关宣传,其更为神奇:不仅能辅助汽油使用,还可以突破50%的比例使用,让汽油成为辅助燃料;不仅汽车、摩托车能用,游艇也能大量使用。倘若是事实,无疑能够为司机节省费用,不过事实并非如宣传的那么好,消费者一旦信赖,很可能对爱车带来伤害。

先来看看专家的说法。“车小将”本质是甲醇溶剂,大量使用可能导致车辆故障。而且,烟台市产品质量监督检验所出具的检验报告显示,“车小将”甲醇含量达到91.8%。从节油效果来看,甲醇热值远低于汽油,大量使用必然导致动力下降、燃料消耗上升。也就意味着“加甲醇之后汽油是少烧了,但燃料成本未必会下降”。

而同样令人担忧的是其背后的“圈钱游戏”。据报道,“车小将”通过“拉下线”“分提成”等方式,吸引了大量“会员”参与。想要取得“车小将”的销售资格,先得交一笔“会员费”。成为会员后,发展“下线”还能获利。看似美好的“钱景”却难以兑现。有的参与者直言,平台该给的钱提不出来,做了一年,一分钱没挣到。

由此可见,“护车神剂”不仅对爱车不利,一旦落入其中的“圈钱游戏”陷阱,更会侵害自身的权益。对此,消费者应该有足够的警醒:一是养护爱车应该通过正规渠道,即便想节省加油的成本,也应该了解产品的资质与口碑;二是应少些贪图便宜心理,以“车小将”为例,就是通过“拉下线”“分提成”吸引了大量会员参与。

同样,对于监管部门而言,也应该加强对此类产品的监管,而不能养虎为患。诚如专家建言,对这类产品和企业存在的种种问题,监管部门也应当积极作为。如果相关企业违反法律,应当进行立案、调查、处罚,切实维护市场秩序和消费者利益。也唯有监管部门硬起来,市场中的违法违规行为才会越来越少。

总而言之,“护车神剂”值得质疑,而其背后“圈钱游戏”不能不防。

公文不该被应付

微观点:重视文件,就要剔除其中的水分,这需要上下级的共同努力。那些可发可不发的文件一律不发,要让基层干部有时间去阅读、去理解、去思考、去落实。

■彭宇

在工作中,一些同志读文件、写文件较为草率和任性。对上级发来的文件阅读不够仔细,非要求马上落实的工作只看要上报什么而不管或很少管要做什么,对于文件的精神实质很少用心领会;对于给下级的文件,静下心来认真撰写的少之又少,都习惯于在不同单位之间要来“借鉴”,或网上找一篇全文复制结合本单位实际情况略加修改,或直接简单修改本单位往年的文件,凡此种种,认为只要明显看不出抄袭的痕迹,就算完事。有时工作忙、时间紧、任务重,偶尔为之,无可厚非,经常那样做,就是工作没有负责担当,有“懒官”的嫌疑。

在基层,那种通过下村入户调查研究后充实、修正自己的看法,反复思考后提出可行措施的工作方法,在有些同志那里是越来越少了。如果说,公文千篇一律地搬来搬去工作不用心的话,那么做假资料糊弄上级检查、企图检查过关就是典型的形式主义了。上面出一个文件安排某项工作,下面有些工作做了,有些没有做,为了应付上面检查,下面挖空心思地把资料做得完美,没有做的工作就编“资料”来凑,像写小说一样,编得有板有眼。上级检查稍不注意就很容易受到蒙蔽,有时上级发现了一些问题,也因一些考虑,看破不说破。这就是为什么“做”材料迎检总能大行其道的症结之所在。

工作中下发的一些文件是为了传达政令政策、处理公务,以保证协调各种关系,使工作正确地、高效地推进。上级要求下级上报的一些表册、工作汇报,是为了全面了解工作开展情况,以便总结经验,为今后制定政策更有针对性、操作性打下基础。文件的出发点和立场是好的,但是在具体操作过程中,一些地方因种种原因走了样。这有前面提到的下级只图交差,不求长远和实效的原因,也有上级为发文而发文不注重调查研究,提出的意见建议实用性不强,对工作开展指导作用不大的原因。还有上级下发的文件数量太多,每个文件的篇幅又太长,基层干部不想读、不愿读、读不了,对文件把握不精准,只完成了文件表面上的工作,对于文件深层次的要求没有落实的原因。

陈云同志曾经说过,领导机关制定政策,要用90%以上的时间作调查研究工作,最后讨论作决定用不到10%的时间就够了。依靠调查研究作决策,是陈云同志坚持实事求是的思想方法和工作方法,很值得我们学习。上级在出文件前要多下基层了解情况,听取群众和基层政府工作人员的意见,要舍得迈开腿,多到基层走走看看,仅在办公室里推敲是写不出实用的好文件的。重大文件制定好后还有必要征求下级意见、建议,让文件更贴合实际。

重视文件,就要剔除其中的水分,这需要上下级的共同努力。文件在于精而不在于多,那些可发可不发的文件一律不发,要让下发的文件少而精,让基层干部有时间去阅读、去理解、去思考、去落实。不能昨天下文件,今天就要数据、要结果,基层除了估算、凭经验上报,撰写假的工作总结外,就没有别的办法了。这样得来的数据、要来的结果,对工作不但无益反而有害。下级对于上级要求上报的总结、方案,要认真对待,花心思写好,把成功的经验做法、在推进工作中的一些问题、今后工作的一些想法及时反馈给上级,以取得上级部门的指导,以便更好地开展工作。如此,文件才能为工作而发,阅文件的人才能为工作而看,让文件发挥其应有的作用。

“一块钱的争议”缺的就是“说明白”

微观点:作为公共设施,快递柜无限制使用,不利于提高运转效率,也有悖于公共服务均等化的原则。因此,给个人占有公共资源设一个时间限制,超时支付一定费用,完全可以堂堂正正,无须遮遮掩掩。

■阮向民

快递柜悄悄开始收费了?最近,这一消息在微博上引发了很多网友热议。据了解,杭州快递柜同样出现收费情况,只是不同小区,不同快递柜,收费标准并不一样:有的是包裹超过8小时未取需要付费,有的是以24小时作为收费临界点,超过时限需要每天支付一块钱。对此,有网友认为这是强制消费;也有的网友表示,快递柜是公共资源,超时存放收钱也合理。

“快递柜悄悄开始收费了”,这句话有两个敏感词:一是“悄悄”,二是“收费”。

先来说说“收费”。快递柜收费,这样的表述其实并不确切,包括杭州在内的绝大多数地方,快递柜存放的包裹,只有超过一定时限后,才收取费用;收件人在规定时限内完成取件,并不存在收费问题。

再来说说“悄悄”。网上对于快递柜存放包裹超时收费的不满,并不在于一块钱的问题,而是认为这样不打招呼“悄悄”收费侵犯了自己的知情权;钱虽然不多,但理不是这个理,“一块钱的争议”缺的是“说明白”。

在快递柜超时使用该不该向收件人收费这个问题上,许多人搬出了今年5月施行的《快递暂行条例》,条例的相关规定通俗地说就是要求快递送件入户,当面签收。因此,舆论普遍认为快递公司如果不能履行送件入户承诺而使用快递柜,那么由此产生的费用自然得由快递公司承担。

的确,快递柜的出现在一定程度上减轻了快递业的工作负担,但凭心而论,一刀切的快递入户并不现实。一个小区,有的住户白天在,有的要晚上下班才回家,如果让快递小哥白天晚上连续跑,无疑会增加投送成本,而这笔成本最终会通过物流费的提价转嫁到消费者头上。快递柜的出现降低了投送成本,最终受益的也是消费者。

2018年国务院办公厅一号文件指向了电商快递行业,将推广智能快递柜纳入民生工程。民生工程除了公共属性之外,也要坚持服务的均等化。作为公共设施,快递柜无限制使用,不利于提高运转效率,也有悖于公共服务均等化的原则。因此,给个人占有公共资源设一个时间限制,超时支付一定费用,完全可以堂堂正正,无须遮遮掩掩。当下,避免猜忌,平息争议的最好办法,就是向消费者直截了当地“说明白”,这一块钱收得有理有节,消费者才能付得心服口服。

龙游:扮靓公路迎国庆

国庆长假前夕,龙游公路管理局提早部署,优化路域环境,组织人员对公路景观节点沿线绿化进行修剪、去除杂草,清理行道树枯枝以及标线漆划等工作,同时对路面坑洞进行修补,为群众出行提供畅、安、舒、美的路域环境,迎接长假车流高峰的到来。

胡跃文、郑艺宏 摄

常山供电帮“阿姨”学院解难题

“非常感谢供电部门的无私援助,‘常山阿姨’品牌的成长饱含着你们真诚的付出!”近日,在位于常山县何家乡的“常山阿姨”学院,院负责人对正顶着高温帮助整改用电设施的国网常山供电公司施工人员表示由衷的感谢。

“常山阿姨”品牌是近年来常山县委县政府重点打造的服务品牌,由于其流水线及品牌式的服务,获得了社会各界好评。据辉埠供电所负责人介绍,“常山阿姨”学院位于原何家乡初中旧址,原先由一台20千伏安的专用变供电,由于学校扩容新上了许多专用设备,用电量剧增,初步核算总用电量将达到70千伏安。考虑到临近的樊村1号变负载率较低,即使在用电高峰时段仍有100千伏安以上的盈余,供电所为解决学校的用电难题,决定临时由樊村1号变供电。

“学校基本属于社会公益性质,资金非常紧张,要新上一台配变难度很大。”院负责人表示,上周把困难向供电部门反映后,供电部门给予了大力支持,拿出了解决方案。随即,供电所派出人员,对学校原来的20千伏安配变进行了销户,同时从樊村1号变拉入专线,“阿姨学院”的用电难题得到了圆满解决。

金坚军

“阿姨贷”专助“常山阿姨”金品牌

为深入推进乡村振兴工程,丰富普惠金融内涵,助力打响“常山阿姨”品牌,日前,常山农商银行推出“好邻居·阿姨贷”。

“好邻居·阿姨贷”是向常山县内“常山阿姨”发放的专项贷款,对取得县妇联颁发的“常山阿姨”证书的,最高可获得50万元授信额度,并给予一定的利率优惠。“好邻居·阿姨贷”有效促进了广大妇女积极参加相关培训,不断提升自身素质和业务能力,为其搭建创业平台,开启新生活。

刘翔

绍兴市秉哲纺织品有限公司遗失中国工商银行绍兴万国支行开户许可证一份,核准号J3371005738901,声明作废。
宁波市万呈智能工程有限公司遗失法人章(任旦平),声明作废
父亲李政强与母亲黄丽霞遗失儿子李超出生医学证明,证号:J330551171,声明作废。
普德施(北京)科技有限公司杭州分公司,注册号为330100000162813不慎遗失由杭州市工商行政管理局2011年12月12日核发的营业执照正、副本;遗失税务登记证正副本,税号:330100586532660,声明作废
宁波鄞州新城圆马服装设计工作室遗失宁波市鄞州区市场监督管理局2017年08月22日核发营业执照副本,统一社会信用代码:92330212MA293LNF1M,声明作废。
绍兴华大建设工程有限公司遗失财务章、法人章(金王勇)各一枚,声明作废
宁波维峰装饰工程有限公司遗失宁波市北仑区市场监督管理局2018年3月22日核发营业执照正、副本,统一社会信用代码91330206MA2AHPCE1X;遗失开户许可证,核准号J3320048061601;遗失公章,编号3302060242663、财务章,编号3302060242664,声明作废。
注销公告:宁波市龙燃燃气设备有限公司经股东会决议,本公司决定注销,同时成立清算小组,并按有关规定办理工商注销手续。特此公告
清算公告:慈溪市鹤憩湖溪文化发展有限公司股东会已决定解散本公司,公司成立清算组,对公司债权、债务进行清算。请债权人自接到本公司书面通知书三十日内,未接到通知书的自本公告之日四十五日内向本公司清算组申报债权登记,逾期不申报的视其为没有提出要求。
慈溪市鹤憩湖溪文化发展有限公司