



今日金评

多些主动“隔离手机”的窗口服务

近日,如果你到陕西汉中市公安局交警支队车管所办理业务,可能会发现服务窗口内多了一组手机存放柜。这是因为,该车管所新推出了一项内部规定:上班前,所有服务窗口工作人员主动将手机放入存放柜内,统一保管。前来办事的市民点赞,说“工作效率提高了”。(9月13日《华商报》)

手机功能日益强大,“泡机一族”也越来越多。时下各地的办事窗口,由于效能监督和纪律约束,已难见到工作人员随意玩手机的现象。但自己不玩,不等于别人不会来电联系,以及微信、QQ等经常发出的信息提示。这么一来,自律意识比较强的,当然能努力避免影响手头工作;但未必没有一些克制能力较弱,甚而将此作为“偷懒良机”的人,一手机不离手,便拉低了窗口服务的质量与形象。

窗口服务直面群众,事务繁忙空闲也少。越是这

样的工作环境,相关人员在手机使用上的稍不注意,也越容易在前来办事者那里留下“怠工”差评。因而,像陕西汉中的车管所那样,尽管没有上级部门的明令规定,也主动采取“隔离手机”的升级举措,确实称得上是自我加压、优化服务的真招和实招。显然,在“最多跑一次”服务深入人心的当下,这也有助于节省办事群众“跑”的时间与精力。

也有人提出,窗口服务人员工作时间的“隔离手机”,要抱实事求是之心,切莫陷入“作秀求加分”的误区。对此看法,当然不能一概称作是吹毛求疵。那么,不妨来听听车管所工作人员的声音:“平时办理业务都忙不过来,哪有时间总接打电话,现在统一保管手机,对我们来说更轻松了,给家人朋友也好解释了。”

窗口服务的主动“隔离手机”,其实也非汉中独有。今年,湖南临澧县住房公积金管理部门同样要

求,窗口工作人员配备手机存放处,上班服务期间严禁使用手机。倘若再把视野拓宽一下,如今在很多地方,公交、餐饮、商场、银行等服务型行业的员工,有不少早就在执行上班时间不用或集存手机的规定了。那么,政府部门的窗口单位与之“看齐”,又有多少难处可言呢?

多些主动“隔离手机”的窗口服务,当然不是“求表不求里”的为隔离而隔离。很多方面的工作和服务,其实也需要一种严谨负责的敬业气象。陕西汉中的市民就夸赞,到车管所办理业务,明显感到一种与其他窗口单位不太一样的地方,民警们都在集中精力办公,没人接打电话,更没人玩手机,工作效率很高。可见,窗口人员对一部手机的刻意“冷落”,映衬和折射的,恰恰是对为民服务的专注与热忱。所以,让“无声的手机”为形象来代言、为作风来说话,实可谓多多益善。 司马童

不吐不快

APP“自动续费”侵犯消费者自由选择权



漫画 朱慧卿

本想只开通一个月会员,却在第二个月被自动扣费;想解除自动续费,找了半天也不知道如何取消……时下,手机应用付费市场火爆,不少用户吐槽一些手机APP的会员充值服务玩起了“猫腻”,用户购买的包月服务在不知情的情况下被悄然自动扣费,让本来的自愿选择,变成了“被动续费”。(9月13日新华社)

现在APP种类很多,其中部分APP依靠丰富的版权产品,实现了会员收费模式,主要集中在视频、音乐等娱乐领域。由于每个月的会员费也不高,仅为几十元,对于用户来讲,都承受得起,随着知识产权

保护力度加强,用户的付费意识也随之提高,视频、音乐APP迎来了发展良机,诸如爱奇艺、优酷、腾讯视频等付费会员均已超过2000万人,我国视频付费用户已经超过1亿。

拥有如此庞大的付费会员用户群体,运营商本该用心呵护,打造优质体验功能,细水长流才是正道。可是,一些APP却将用户当成韭菜来收割,将自动续费、连续包月等选项放在不起眼的位置,用较小的字号、较淡的颜色标记,如果不仔细看,根本就浑然不觉。而且,即便用户发觉后,想取消自动续费,程序比开通时繁琐多了,甚至找不到取消页面,只能被迫接受。

《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予了消费者知情权,经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意,并需要明码标价,不得搞价格欺诈。显然,APP未经用户许可,擅自采取自动续费模式,乃是侵犯消费者知情权,并存在商业欺诈嫌疑,令消费者利益受损。监管部门需要采取行动,制止APP运营者的违法行为,督促其尽快纠正错误,尊重消费者合法权益,依法明明白白收费。

商家如此做法非常短视,缺乏商业信用和商业道德,韭菜一时割得爽,却令消费体验大打折扣,用户吃亏上当也就一次,以后就不会再接受了,甚至会因此卸载APP,再也不用了。可见,APP运营者应改变短视思维,不要盲目追求短期收入,不要采取非法手段导流、吸粉,应主动遵守法律、市场竞争规则,合规经营,尊重消费者自由选择权,把消费选项放在显著位置上,让消费者自己决定付费方式,堂堂正正赚钱,方能走得更远。 江德斌

一家之言

买下全部玉米执法 城管执法应多些人性化

9月11日早8时许,网友发微博称:给行政执法点赞!单位门口卖水和煮玉米的老奶奶已经卖了好多年了,城管执法人员、沈阳市沈河区滨河街道办事处的书记王万洪,为了不让她占道卖,把她的货全包了,微信支付,仔细地数了货品,一件不差……并仔细宣讲沈阳创城工作,争得老奶奶的谅解。老人表示,“我也受感动了,不能给他们添乱了,他们工作也不容易。”(见9月13日的东北新闻网)

面对老奶奶卖玉米,一般的城管执法是粗暴地把老人赶走,老人若不肯走,执法人员会把老人的玉米没收,让老人欲哭无泪。然而,当老人表示要把玉米卖完了再走时,执法人员并没有这么做,而是自己花钱把老人要卖的玉米全部买下,然后再跟老人讲道理,言明创城的重要性,希望老人配合、支持。该老人不仅心存感激,也是一位知书达理的人,理解执法人员工作不容易,愿意配合、支持,不再给他们添乱。可见,买下全部玉米执法,具有人性化,能够获得“双赢”的效果,值得点赞。

老实说,城管也是由人来执法,并非不讲人情,没有人情味;商贩并不是不懂法,不守规矩,不讲形象,没有集体荣誉感,并不是都想给自己居住的城市抹黑,他们之所以占道经营多半是因生活所迫。如该老人身体不大好,两个孩子经济也不大好,靠卖点玉米补家用。如果城管执法人员硬性把老人赶走,老人可能会到其他地方卖;如果没收老人的玉米,也不是解决问题的最好办法。这就需要城管队员转变执法理念,融入更多的民生视角,本着为民服务的宗旨,多与商贩沟通、协商,变“堵”为“疏”,使自己的执法行为让商贩心服口服。毕竟,城管执法人员是强者,商贩是相对的弱者,商贩不会无缘无故地与城管执法人员作对,无论发生了什么事情,都应该有话好好说,执法方式不能太简单、粗暴,执法要多一些人性化,要相信,管理人民群众,以德服人要比以武服人要强。

事实证明,买下全部玉米执法,不仅容易感动、教育被管理者,拉近两者间的距离,融洽两者间的关系,提升城管在老百姓心目中的形象;而且能够使城管执法更显理性、更有人情味,是执法为民理念的回归,必然有利于创建“和谐城管”,实行“双赢”。毕竟,执法只是手段,教育才是目的。而要达到教育被管理者的目的,既要靠法律政策水平和队伍素质,更要讲人性化执法。鉴于此,城管执法更应当用情去管理,用心去服务,以人为本,执法为民。 吕可致

热点追评

“现烤现卖”让月饼回归本色

中秋佳节日益临近,月饼渐成市场主角。连日来,记者走访多家销售月饼的老字号企业以及商场、超市、快餐店等,发现在今年的月饼售卖市场中,“现烤现卖”逐渐成为市场新宠。面点师走向前台现场制作的方式颇受消费者欢迎,甚至出现了排队等候月饼出炉的现象。(9月13日《北京青年报》)

再有十多天就是中秋节了,琳琅满目的月饼产品开始摆满了商场、超市的月饼专区,供消费者选择。但是今年的月饼市场,出现了一种新的现象,那就是现烤现卖的月饼越来越多,不但一些饭店、酒楼把月饼的生产和烤制现场摆到了自己饭店、酒楼的门口,以招揽顾客,一些商场超市也开辟了专门的“月饼作坊”,由工作人员在顾客面前现烤现卖。

现烤现卖的月饼,还不仅仅只是味道、口感好,在其他方面,也有自己的独特优势。其一,因为月饼的制作、烘烤,都是在消费者的面前完成,所以不管是月饼的用料,还是质量,都更具透明度,同时也更加货真价实,更能赢得消费者的信任。其二,现烤现

卖的月饼因为都是在消费者面前制作,同时商家主打的就是更健康、更安全的概念,所以保质期都只有短短一两天。这就可以有效防止商家在月饼里面违规、过度添加一些物质用来保鲜、防腐等等,有利于消费者的身体健康。

其三,现烤现卖的月饼,一般烤出来就被消费者买走,然后食用,所以对于月饼的包装不是很看重,这有利于遏制前几年月饼过度包装的问题,既降低了过度包装带来的资源浪费问题,同时也为消费者减少了开支。

从根本上来说,今年月饼市场“现烤现卖”现象的出现,既体现了消费者,体现了市场变得开始更加成熟与理性,不再过度追捧所谓的“豪华月饼”“天价月饼”,同时也顺应了消费者追求更加健康、绿色饮食的习惯,是一种值得肯定的进步。当然了,站在市场监管部门的角度,也要对这一新的市场现象给予必要的关注,加强市场监管的力度,要求月饼生产企业对现烤现卖的月饼给予更高级别的安全管理举措,毕竟制作环境更开放,同时也更复杂了,保障月饼的安全、健康,才是最为重要的。 苑广阔