

# 公共服务与盈利可以得兼

■ 陈实

《孟子》在义利之辨中有段精彩的比喻，在鱼和熊掌不可得兼的时候，“舍鱼而取熊掌”。但城市信息服务平台建设并不是这种情况，它在提供公共服务的同时，也可以通过小卖部和广告适当进行商业运营，两者之间并不是非此即彼的关系。如果关系处理好了，后者对前者还能起到促进作用、反哺作用。

在信息服务平台建设中，海口采取了市场化运作模式。这一模式的好处在于，能够减少公共投入，降低财政负担，用有限的资源办更多事。既然是市场化运作，引进了企业管理，就不可避免存在着企业如何盈利的问题。如果承担公共服务职能的企业不能适当盈利，模式就无法具备可持续性，公共服务也难以为继。

# 审计不能陷入“拉锯战”

“类似的问题，年年审，年年犯，屡屡犯，屡犯屡审，审计工作好像陷入了‘拉锯战’，什么时候才能走出这个‘怪圈’？”6月25日十二届全国人大常委会第九次会议分组审议审计工作报告时，一些与会人员发出这样的疑问。

翻开今年审计工作报告，除少数新问题外，更多的是“老面孔”——乱建楼堂馆所属于顶风违规，财政资金闲置的事提了好久，违规财政不知放倒了多少领导干部……同部门在同一问题上一犯再犯，不同部门被查出的问题又何其相似。

对于屡审屡犯，审计机关的决心历来很大：你屡审屡犯，我就屡犯屡审。然

同时，信息服务亭的公共自行车等各项设施设备，也需要人员照看、管理，小卖部经营人员可以起到相应作用。如果没有小卖部，在每个信息服务亭都设专人专岗，又将是一笔不少的开支。

当前，海口信息服务亭存在服务形式单一、设施损坏严重等各种问题，未必是模式本身行不通，更多是监管不到位的问题。企业有没有按照承诺，建设后续各项服务设施，完善公共信息服务；小卖部经营者有没有尽到照看、管理的责任义务……就算是市场化运作，政府也不能当甩手掌柜，而要做好监管，尽够职责。

最近，海口信息服务亭开通首批免费 WiFi服务，并在加快实现主城区全覆盖，就是朝着公益化的方向迈出了新的可喜一步。笔者相信，在各方共同努力下，海口信息服务平台完全可以发挥更大作用，造福更多百姓。

## 海南观察

### 论见

#### 新闻背景

海口数字信息亭一方面设置小卖部，投放广告牌，另一方面公共自行车等便民服务项目却问题频现。对这种既有着公益之名，又从事商业活动的运营模式，该如何认识和评价？出现问题，又当如何破解？这成为近日坊间热议焦点。

# 公共服务不能有名无实

■ 饶思锐

海口市公共自行车项目绝对是一项利民的好事，如果建设得好，既能够服务市民、便利游客，又能增加绿色出行、节能减排，助力国际旅游岛环境建设、提升城市公共服务水平。但如果“走歪变样”，就会使城市形象受损、政局蒙羞。

车子坏了无人修理，车子被偷了无人管理，大量车子破损严重无法使用，而保障服务的自行车网点却少服务缺管理，专心经营“小卖部”，使得保障服务名存实亡。加之网点建设滞后，租车服务少有办理，公共自行车事业发展缓慢。

大量广告牌的投放和便民服务建设的迟缓，不能不使人质疑海口市的公共自行车项目是借公益公共之名，行商业盈利之实。当然，商人无利而不往，

其所想的不过是“闹市圈地”，其所图的无非是生财之道。如此一来，企业赚的盆满钵满，而政府却背上公共自行车服务有名无实的骂名。

强调公共服务并不是不允许企业经营，而是既然冠以公共之名，就应在保障公共服务得到充分实现的前提下，再合理配置市场资源，适当进行营利行为。而不是“圈地”之后就弱化公共服务，强化营利性质。

企业作为市场主体，其介入公共服务之时，就应当对所承担的公共服务的投入和效益有所预期。该企业在这一项目上即便没有获得经济利益，也能得“名”，其企业形象和企业品牌能够得到彰显。由此观之，其盈利与否，都应将公共服务放在首位，从而造福于民，而不能让公共自行车顶着公共之名，却形同虚设成为了卖吆喝的摆设。

### 新华时评

# 决不允许培训中心成为腐败“后花园”

■ 姜伟超 周畅

集餐饮、娱乐、休闲为一体，容桑拿、美容、健身于一身，这样的培训中心到底在培训什么？随着深圳国税局16栋豪华别墅培训基地的曝光，一些党政机关自建的培训中心再次引发了公众的强烈质疑。

无数人都曾面对这样一种怪相：看似单位内部的培训基地，却成为公款接待的场所；明明是组织学习，却只开几个小时的会就各自寻找娱乐项目……一直以来，一些地方党政机关自建培训中心的“异化”现象为社会公众所侧目，部分培训中心早已违背建造初衷，成为公款休闲娱乐的“掩体”和自收自支的“小金库”。更有甚者，有的类似场所甚至成为个别官员拉关系、钱权交易、请客应酬、公款吃喝玩乐的“行宫”。

林林总总打着培训旗号，行奢靡腐败之风的所谓“培训中心”，既不利于资金来源和使用的监管，也给利益输送和权力自肥留下空间，成为滋生腐败的“后花园”。中央八项规定实施和旗帜鲜明反“四风”以来，中央多次下发文件规范党政机关楼堂馆所建设，目前已查处楼堂馆所违规问题199起。在相关举措雷厉风行、层层推进的今天，部分异化的“培训中心”依然隐藏在角落，消解着公众的信任和希望，玷污了八项规定和反“四风”带来的清正之风。

应当清醒地意识到，对于培训中心的种种问题和弊端，多年来并非未加治理，但始终未能有效根治，究其根底，还是一些领导干部贪图享乐思想意识作祟，“官老爷”作风余毒未清，不思考如何对照八项规定、反“四风”及党的群众路线教育实践活动转变自己的作风，却将脑筋用在如何偷梁换柱、瞒天过海上。

物必先腐，而后虫生。不管是异化的培训中心也好，还是转战地下的接待中心也罢，这种“变形”“隐身”的“四风”问题，都在提醒着反对“四风”是场持久战。遏制“钻空子”的思想，消除各种异变的腐败形式，需要管住权力之手，严惩已经发现的腐败行为，在全社会形成不敢腐、不能腐的氛围，让廉洁之光照在每一个角落，彻底清除腐败滋生的土壤，才能回归干部清正、政府清廉、政治清明。

### 微评

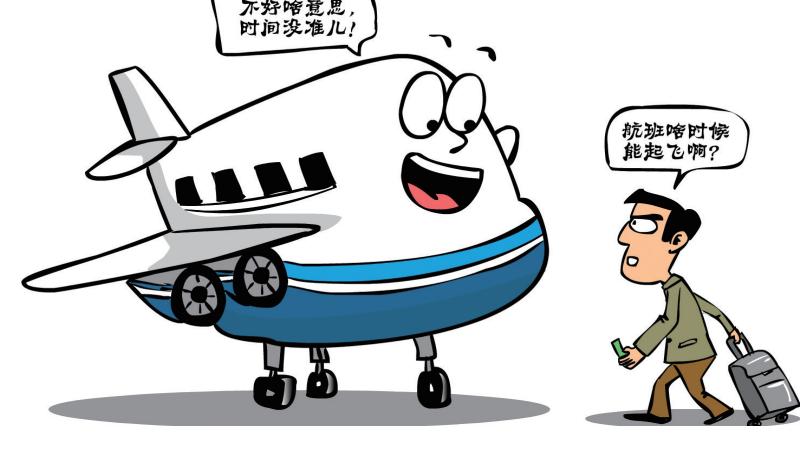
《人民日报》：勇于自责者少了，推责者多了。无论犯了什么错，马上把问题归罪于外界或他人，寻找借口来自我开脱。就连违纪收礼收钱也能找到理由：人家送礼上门，如果拒绝，就是脱离群众。

他们忘了，物必先腐而后虫生。推责不会把过错推掉，只会使过错越来越大。

《光明日报》：身份证复印件50元一张、100元一张的公证材料，离婚协议打印160元……“天价打印费”大都发生在直接为百姓提供服务的政府部门。为了免责，他们可以拿“收费与本单位无关”“社会化经营”去搪塞媒体和老百姓，失掉的却是政府的公信力和民心。

《新华视点》：面对全球性毒害泛滥、毒品吸食日趋低龄化现实，加大力度遏制毒品蔓延刻不容缓。“无知者无畏”，为一己之“快”触碰“生命禁区”，葬送锦绣前程实在愚蠢。在正邪交锋、无数血泪教训前，让我们筑起识毒、防毒、拒毒的坚强心理防线，珍爱生命，远离毒品。

（张晓松 陈菲）



### 时事图说

中国民航局最新公布的4月航空运输消费者投诉情况通报显示，消费者对国内航空公司投诉，航班延误、取消问题占全部投诉近半。在权威航空数据网站排名的5月全球43家重点航空公司正点率排行榜上，国内航空公司表现不尽如人意。（新华网6月25日）

航班延误、取消引起纠纷和投诉，已经不是新鲜事了，一直没有得到很

好解决。究其根源，很多时候旅客不满意并非误机本身，而是事情发生后，一些航空公司模糊的答复、生硬的态度、差劲的服务。其实，第一时间向旅客通报航班信息，尽力满足旅客的合理要求，并没有那么难。这正是：

航班延误投诉多，  
反复折腾累又苦。  
航企当为乘客想，  
及时通报优服务。

（文/石言 图/薛红伟）

主编：黄晶 美编：张昕

### 专题

# 随时随地倾力打造市民身边的银行

## ——上海浦东发展银行海口分行开业一周年系列报道之三



“我们行领导有一句话，我特别认可，他说‘一个人服务别人的能力有多大，他的价值就有多大’。”银行是服务性行业，可以说服务质量的优劣决定着银行的成败。

客户需求既多样又多变，银行的服务群体中还有不少特殊人群。为了方便群众在浦发银行海口分行办理业务，银行大堂配备了老花镜、针线包、雨伞架、防中暑、救心丸等常用急救药品；针对特殊人群，开设了残疾人通道，有专人陪同办理业务，大堂经理、大堂助理还专门学习了与银行业务相关的手语，遇到聋哑客户，可以为他们提供简单的手语服务；在客户等候区，配有最新的财经、时尚杂志、期刊、报纸等书刊；利用终端机具，客户只需要携一张身份证件，就可以在短短一两分钟内办好一张借记卡……这些温馨的便民措施，极大地方便了客户，使浦发银行海口分行成立一年，就拥有了广大的忠实度很高的客户群。

华芳还记得一位50多岁的老大姐符女士，她是银行常客。符女士几乎每隔几天都会在浦发海口分行营业厅关门之前，风风火火赶来办理转账汇款业务。顶着海口30多度酷暑赶到营业厅的符女士总是满身大汗，即便这样，她也总不愿在营业窗口坐下来踏踏实实的办理业务。华芳询问后得知，符女士在玉沙路开了一家公用品店，白天忙着生意，隔三差五要给供应商汇货款时都得让隔壁的店主帮她照看店里的生意，所以她每次都是赶着来赶着去。

### 便民利民惠民 以金融服务海南民生

“便民、利民、惠民，这不是空洞的口号，而是真真正正体现在日常服务的细节中。”浦发银行海口大堂经理华芳介绍说。

他们行开设了海口首家‘夜市银行’，在晚上18:00—21:00开放为客户提供办理业务，可方便了”，华芳高兴地说。

“可别小看夜市银行，它对活跃海口经济作用不小。”浦发银行海口分行负责人说，“海南天气炎热，很多商家、店铺营业到很晚，晚上需要及时存入当天的营业款，夜市银行能为上班一族、普通市民、个体工商户、私营小企业及时提供便利的服务。分行地处国贸繁华商业区，周边高楼林立，商户云集，金融需求旺盛，‘夜市银行’延长了窗口服务时间，提供错时金融服务，能更好地满足海口市民多层次金融服务需求。”

浦发银行海口分行还紧扣时代脉搏，推出了“微信银行”、“手机银行”等移动金融产品和服务，更能随时随地、随心地为客户提供便捷的金融服务。

### 做金融好伙伴 与中小企业共同成长

作为一家始终紧扣地方经济发展脉搏的银行，浦发银行海口分行从成立之初，就明确地将小微企业金融服务确定为战略重点，并始终坚持不做简单的“资金提供者”，而是要做企业成长的“伙伴”，追求与企业同成长、共分享。

一年来，浦发银行海口分行不迷信大机构、不迷信大额贷款，着力强化小微企业业务专业化经营理念，建立机构专门化、流程标准化、产品系列化的小微企业专营模

式，打造专业队伍，创立特色品牌，培育忠实客户，切实破解小企业融资难题。构建小微企业授信业务快速处理通道，简化审批流程，推出专有“成长型”企业金融服务方案，致力于为正常生产经营阶段、扩大再生产阶段以及经营升级等各阶段不同业务领域的小微企业提供特色专业化金融服务模式。深入省内市县开展中小企业推介会，充分发挥“三宝两通”（银元宝、银商宝、银链宝、电商通和网贷通）小微企业批量开发模式优势和“4+1”特色产品体系优势，为中小企业提供融资、融智的金融产品和服务。先后为海南蓝岛建材股份有限公司、金盛达建材城入园企业等提供信贷支持，助力海南小微企业发展。

### 重视社会效益 坚定支持社会民生事业

医疗、教育、养老，都是与群众息息相关的社会公共事务，是民生事业。民生与经济密切相关，经济发展最终目的是为了民生。在支持海南社会民生发展上，浦发银行海口分行毫不含糊。

海南建设国际旅游岛，吸引了大量国内外游客前来度假、休闲、养生，离退休老人是其中一个不小的群体。2005年8月，浦发银行首批获得人社部颁发的企业年金基金账户管理资格，依托浦发银行强大的服务平台和渠道，客户可以通过网上银行、电话银行、手机等十个渠道获得浦发的年

金服务。浦发银行海口分行依托总行专业化、综合化经营的优势，为客户量身定制个性化账户管理服务，不断完善对养老保障事业的金融服务，大力发展养老金业务，先后为多家企业定制个性化的企业年金服务方案。目前，养老金服务范围正从企业年金向职业年金、社保基金、企事业单位综合养老保障基金、个人养老基金等诸多领域扩展，服务对象正从企业客户向事业单位、社团法人及个人客户拓展，服务内容包括了受托管理、账户管理、基金托管、管理顾问、投资理财和代理服务等，涵盖了我国养老保障体系的各个方面，较好满足了海南各类养老金客户的多样化需求。

支持海南教育发展也是浦发银行海口分行义不容辞的责任和义务。分行将文化教育领域作为经营结构调整的重点领域，配套完善激励约束机制，主动引导营销部门将重心向文化教育行业倾斜。浦发入驻海南仅一年，但已对海南全省教育行业市场进行深入全面的调查分析，结合义务教育、高等院校和职业教育等不同层次教育发展的目标，制定了针对文化教育的业务发展规划，根据不同层次的教育发展特点和需求状况有针对性地加强金融支持，为湖南师范大学海口附属中学、海口经济学院等一批院校量身定制了一揽子金融服务方案。

医疗卫生事业是关乎民生的重点领域。针对海南医疗卫生水平较低的现状，浦发银行海口分行将推动医疗卫生事业发展作为支持海南民生发展的重点，加大对医疗卫生领域的金融支持力度，推动改善医疗机构基础设施和诊疗条件，促进海南医疗卫生事业发展。

积极支持海南三甲级以上公立医疗机构发展，授信支持改善医院基础设施，推动改善公立医疗机构基础设施和诊疗条件。针对民营医院发展快，医疗设备较落后，硬件急需补充更新的状况，探索开展“医疗设备融资租赁+经营性租赁+银行保险”等产品组合模式，解决民营医院发展的资金难题，帮助群众实现就医多元化。结合海南制药企业众多，但大都偏小偏弱的特点，择优筛选创新能力强，发展前景好的制药企业，针对性研究制定综合融资方案，支持海南制药企业做大做强。

（楠木）

