

效率优先不应让公平低头

海南观察

■ 饶思锐

很多人都有在银行排队取钱,却被银行VIP客户“后来先办”的经历,但都没有放在心上。年过七旬的吴阿公却选择“憋”上银行,他在没有得到满意的答复后,向海口市琼山区法院起诉了某银行的一个支行,诉请确认银行这一行为违法,要求银行登报道歉,并索要1元钱的精神损害赔偿金。(10月11日《南国都市报》)

吴阿公及其代理律师认为,按照先来后到的规矩,应该是吴阿公先办

理业务,银行不平等地对待储户,属于歧视储户行为,违反了民事交易活动的平等原则及老人权益保护法的相关规定;银行方面则认为,优先为VIP服务符合银行等经营行业的惯例及习惯,不违法,也未侵犯阿公的权益。事实上,银行为VIP客户优先服务而被普通储户告上法庭的案例,早已不乏其数,其背后是普通储户对银行VIP优先做法的不满。在网上,网友对此事也众说纷纭。有人认为VIP客户能为银行带来更多收益,银行追求效益,优先为VIP客户办理业务是理所当然,也是商业惯例,不应受到谴责;也有人认为,银行可以为VIP客户设置专柜或单独的服务窗口,但不应在混合办理业务

的窗口为VIP插队。一般而言,大家都能接受VIP客户享受各种普通客户不能享受的待遇,因为这些增值服务是经营者让渡的,或者说是VIP客户购买得来的,这是买方与卖方的双向选择。但若VIP客户的“特权”是建立在侵犯他人权益之上,或凌驾于公序良俗之上,就会引发争议,甚至产生对立矛盾。具体到上述案例中,VIP客户优先办理,无异于赤裸裸地插队,其挑战的是“先来后到”的社会共识,其优先权不是银行让渡的,而是其他客户被迫让渡的,这就使得人们在心理上、情感上难以接受。此外,被VIP客户插队的还是一位七旬老人,这也有悖于“老弱病残孕

优先”的道德共识。要知道,“提倡与老年人日常生活密切相关的服务行业为老年人提供优先、优惠服务”,早已写进了法律。如果处处VIP优先,甚至去医院看病也要有钱人优先,效率之外,公平何在?且不说每个人都有垂垂老矣的时候,单就群体基数而言,企业也不可舍弃根本而追花求果。效率和公平之间,市场主体该如何兼顾和平衡;商业惯例与伦理道德发生冲突时,企业又该如何抉择;在所谓的“二八定律”面前,是把多数人放在首位,还是钱数多者放在首位。相信对于大多数企业而言,是选择效率优先、利益至上,还是选择以人为本、公平优先,并不难抉

择。然而,有的企业被利益蒙蔽了双眼,有的经营者利令智昏,毫无底线,认为打开门做生意就要一切向钱看,甚至认为有钱就是大爷。倘若企业一味地追求利益最大化,而枉顾社会公平,必然会导致社会群体的割裂,从而加剧社会矛盾,其最终也会失去存在的根基。商业规则不可枉顾伦理道德和公共利益是文明应有之义。随着老龄化社会的来临,“银发浪潮”给社会、给我们提出更高的要求,我们只有老吾老以及人之老,广泛建立优待老年人的“绿色通道”,并且“绿色通道”优先于“VIP通道”,才能彰显社会的文明进步。

党报观点

莫拿无知当时尚

■ 鲍南

“十一”长假期间,“驱车追逐藏羚羊”成为网络热点事件。7名游客驾驶两辆越野车擅自进入可可西里自然保护区,追赶藏羚羊群拍照,遭到网上网下一致声讨。最终,涉事人员被警方抓获,并被处以每人1.5万元罚款的行政处罚。未经许可进入自然保护区,开车肆意追逐国家级保护动物,如此无知违法之举让人愤慨更促人反思。事实上,这样的行为并非孤例,近些年来随着自驾游的增多,类似事件屡屡在可可西里保护区里上演,只是没有被曝光才未引发关注。“追逐藏羚羊”如同一个切口,折射了游客日益扩大的旅游范围与落后认知之间的矛盾。

随着经济条件和科技水平提高,越野车开始进入寻常百姓家,过去需要专业培训才能驾驶的复杂装备开始变得“傻瓜化”。同时,人们的旅游观念也开始发生变化。过去大家喜欢随着人潮去知名景点,拍几张纪念照片,表示自己“到此一游”。如今人们更加注重旅行体验,以独享特别风景为时尚。在多方面因素共同作用下,那些人迹罕至的地方逐渐成为旅游热门。无论是在城市周围的深山老林、荒郊野岭,还是在被称为“生命禁区”的可可西里、罗布泊,各路驴友都不再鲜见。因“无知者无畏”而带来的麻烦事儿也越来越多。

有的游客看见广阔的草原便纵情驾车驰骋,却不知草皮极易破坏导致沙化;有的驴友自以为有了很好的装备便试图穿越山区,却体力不支受困待援;更有甚者看到有人骑行进藏,就拎着两袋苹果上路,想趁着休闲自行车走完318线。技术的进步和信息的丰富,让大自然不再神秘,也消弭了许多人对自然的敬畏之心。以为爬山就是走路,潜水只是游泳,装备给力便不惧一切危险和困难……在这些落后认知的引领下,一旦发生意外或越轨行为,不但破坏环境、危害生物,浪费巨大的人力、物力、财力,更可能威胁生命安全。旅游本是“绿色工业”,但如果人人都把无知当作时尚,因为无知就肆意妄为,只会为自然环境和社会带来巨大的成本和负担。

探索不期的边界总是使人心潮澎湃,可以预见,未来人们对“山地户外”“越野穿越”的热情只会继续增强。面对越来越旺盛的需求,有关部门明确底线,“软硬兼施”,才能提高游客认知。“软”就是加强宣传,提示可能遇到的危险;“硬”就是加强惩戒,即使是无心之举,但造成了严重后果就应该从重处罚。只有这样,才能让游客既欣赏了祖国的大好河山,又能保护好生态环境。

(摘编自全国党媒公共平台)

本版言论只代表作者个人观点
投稿邮箱:hnrbpl@163.com

上下多联动 服务不留“缝”

南海涛声

■ 张成林

国庆中秋长假期间,文明服务成为旅游途中一景。据报道,仅三亚天涯区就发动了2000多名文明志愿者。8天长假,游客大量涌入,旅游秩序的维护,倘若单纯依靠职能部门的力量显然不够。文明志愿者的参与,让原本属于交通、监管等部门的职责,成为大家共同责任,不仅维护了旅游秩序,还提升了服务质量,赢得了游客口碑。联起来才能更好动起来,多方联动为我们打开了服务提升的新空间。

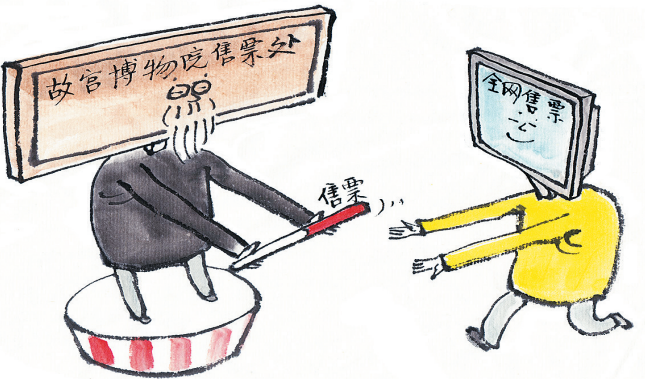
当前,随着社会的发展,社会管理任务量不断增多,一些服务部门时常感慨人手短缺、左支右绌,恨不能一人当成两人用。事实上,需求增多势必倒逼服务升级。面对井喷的服务需求,以往职能部门“单打独斗”的服务模式已经不合时宜,时代的变换要求我们必须“联合作战”,要通过信息的联通、人员的联动、职能的互补等方式,充分挖掘潜在资源、力量,实现服务的多方供给。近年来,海口“12345”热线不断走热,获得市民普遍认可,而且得到中央

媒体的持续关注。该热线何以取得如此成效?究其原因,就在于实现了资源的充分整合。市民的一个投诉,快速解决的背后,是接线员、首问责任单位、办理单位、协助单位、网格员等各方的密切配合。该热线成功实现了各职能部门之间的联动、配合,打破了以往“各扫门前雪”的壁垒、阻碍,让服务更快速更及时。

一根热线联动了一座城,服务了千万家。在各方积极联动下,为民服务形成了“活水”般的良性循环,一些潜在、闲置的服务资源被充分调动起来,带来“1+1>2”的服务效果。再进一步看,近年来行之有效的管理创新,比如三亚旅游警察与相关执法部门的联动、海口公安与城管的联合执法等,也都在强调联动的功效,联动成为管理创新的内在逻辑。

社会治理贵在精细化,而精细化的关键,就在于能否实现服务的无缝衔接,能否动员更多力量参与到管理中来。管理不仅是管理部门的事,同样是社会大众的事。我们在强调职能部门联动协作的同时,同样要注重与民众的有效互动,让更多的志愿者参与到治理中来,号召民众从我做起,为社会治理贡献力量。只有自上而下的“大联动”,才能适应时代、突破限制,带来为民服务的“大循环”。

时事图说



全网售票乐游客

10月10日,工作人员将故宫博物院售票处牌匾摘下。自此,故宫正式实行全网售票,不再进行现场售票。此外,故宫将设置综合服务窗口,帮助外籍观众和部分没有线上支付能力的观众代客下单。

让游客乘兴而来,尽兴而归,是每个旅游景点应秉承的服务宗旨。而每逢国庆黄金周以及重要节假日,故宫经常性突破每天8万人次的最大承载量。购票排队时间过长、景点内人山人海,都大大影响了旅游体验;同时,满负荷的游客接待状态,对于故宫文物的保护也是一大考验。经过6年的探索,故宫最

终实现全网售票,不仅顺应时代发展,符合现实需求,也是一种与时俱进的智慧之举和人性化服务,达到了疏解游客拥堵、“削峰填谷”的效果,提升了游览体验。但故宫在撤掉售票处的同时,也应切实提升管理水平和服务质量,让游客看到大张旗鼓“拆了”的同时,体验到服务质量在“上涨”。这正是:

乘兴而来先排队,
景未欣赏人扎堆;
全网售票应发展,
此“拆”彼“涨”见真章。

(图/ 王铎 文/邓瑜)

关注省直机关党建学习实践活动

机关党建走在前 为海南发展提供坚强保障

——省直机关开展“建功美好新海南、献礼党的十九大”专题学习活动综述

值班主任：董纯进 主编：罗清锐 美编：王凤龙

各级领导重视 精心部署实施

作为今年省直机关工委党建工作的重要任务,省直机关工委在深入机关、基层调查研究、广泛征求意见的基础上,精心谋划、认真组织,制定了专题学习实践活动具体实施方案,开展知识测试、对标研讨、调查研究活动,并派出调研督导组,深入省直机关单位调研督导,发挥先进典型示范引领作用。

强化宣传教育 确保活动实效

谋而后动,动若雷霆。为了促进省直机关党员干部思想大解放,强化特区意识和精神,省直机关各级党组织注重营造氛围以宣助学,充分利用宣传橱窗、微博微信、远程教育等宣传平台,及时推送学习内容,宣传专题学习实践活动开展情况、进展动态、经验做法和先进典型,提高学习教育知晓度。

创新活动载体 突出活动主题

只有创新方式方法,才能提升活动质效。省直机关各级党组织在按规定动作做到位的同时,自选动作发挥也做得有声有色——积极开展学习交流会、对标研讨会、组织生活会、理论征文活动、微党课评比活动等切合党员需求的主题活动,切实提高党员干部干事创业的积极性和责任感。

建立完善机制 狠抓督查落实

巩固定制,方能促常态长效。为进一步加强机关党员教育管理,引导机关党员干部在专题学习实践活动中走在前、做表率,推进学习实践常态化规范化,省直机关工委分阶段对学习实践活动情况进行督促检查;同时,组织各单位之间进行交叉学习检查,及时通报活动情况。

省直机关各厅局以健全完善制度、狠抓督察落实为抓手,推动活动有效开展。

在这场火热的专题学习中,省纪委监委厅专门把扶贫工作作为专题学习实践活动的重要内容,组织45个党支部(总支)与46户生活困难的群众结成帮扶对子,进一步充实帮扶力量、丰富帮扶方式,推进了精准扶贫工作深入开展;省委宣传部把握好专题学习活动“六个环节”,加大督查力度,组织媒体搞好

紧紧围绕专题学习实践活动主题,省纪委监委厅积极探索研究基层党支部建设工作,省档案局组织开展党支部书记微党课宣讲评比活动,省教育厅开展“学习党代会精神,建设美好新海南”征文活动,省科技厅聚集高科技资源,创建“科技+党建”平台,建设党建学习考评机制……系列创新活动不断引导党员潜心体悟思考,提高理

其中省国土资源厅、省科技厅、省林业厅通过制定落实党建工作责任制意见、党建工作述职评议机制,以及直属机关委员会工作规则、党员领导干部基层党建联系点等制度,进一步明确各级党组织职责范围和主体责任。将互联网运用到机关党建督查督办工作全过程,利用网络发现收集各单位(部门)提出的“好办法”“金点子”,机关党组成员带头深入基层联系点做辅导、抓督导、抓

党的十八大以来经济社会发展成就主题宣传,在全省上下营造了良好的喜迎党的十九大氛围。

“风不难化也,自上及下而风行”。省直机关各单位领导干部靠前指挥,带头深入基层开展调查研究,充分发挥党员领导干部示范作用,引导机关党员干部人人参与活动,注重突出学习教育的

通过开展专题学习实践活动,创新党员教育方法,增强党员干部贯彻落实的自觉性和主动性。通过专题学习实践活动,广大党员干部创新支部活动方法手段,学以致用,在学习中不断提高认识、转变观点,在“做”上见实效。党群干部培训班、全省宣传文化系统党员领导干部党性教育培训班等各类培训班陆续开展,专家学者走进课堂,为党员干部进行理论知识授课,多种形式的“党课”推动党员干部扎实学习理论知识,有的

论认知水平。

创新活动载体,能最大效地调动广大党员的积极性,辐射更多人群,促进支部建设和业务工作齐头并进。为此,省交通运输厅创新党建载体,开展“1+1+N”共建活动,把支部建在项目上,发挥党建引领重点工作项目的辐射效应;省卫生和计划生育委员会、省工业和信

落实……在整场专题学习实践活动中,省直机关各单位注重强化督查机制建设,把专题学习实践活动纳入机关党建督查考核内容,建立督查、考评、通报、问责机制,督促各基层党组织进一步落实规范“三会一课”等组织生活制度,充分发挥督查调研作用,以查促改,促进各个环节工作任务部署到位,落实到人,确保专题学习实践活动实效。

展望未来,激情满怀。省直机关工

互联互通,结合学习贯彻省第七次党代会精神、“两学一做”学习教育常态化制度化和百日大研讨大行动活动,将专题学习实践活动内容纳入党委中心组和党支部“三会一课”学习内容,与当前各项重点工作任务同谋划、同部署、同推进,狠抓具体落实,推动活动向纵深发展。

党员干部还积极撰写了数百篇学习心得,将理论知识内化于心,外化于形。

省直机关各单位意识到,要将专题学习实践活动与主要工作相结合,方能产生1+1>2的效果。例如省地震局开展“我为防震减灾事业发展做些什么”主题讨论和学习体会评选活动,省审计厅举办“如何提升能力素质,打造审计铁军”等主题学习研讨活动,进一步统一党员干部思想认识,增强了党员干部做好工作的主动性、积极性。

息化厅、省水务厅、海口海关通过开展亮身份做表率活动,发挥先进典型示范引领作用,推动基层党组织党建与业务工作相互融合、相互促进;省林业厅通过开展每周“党员学习日”、每月“党费缴纳日”、每季度“专题研讨日”和领导干部、支部书记上党课等系列活动,促进党员干部组织生活规范化。

委常务副书记娄东风表示,下一步省直机关各级党组织和广大党员干部将切实运用“四个意识”凝聚继续前进的力量,并把学习实践活动不断引向深入,在建设美好新海南征程中凝聚省直机关3.8万余名党员干部干事创业的激情,引导他们更加锐意进取、奋发作为,努力开创各项工作新局面,以优异的成绩迎接党的十九大胜利召开。

(本版文字/夏天 潘雅斯 孙勇)