

效率优先不应让公平低头

H 海南观察

■ 饶思锐

很多人都有在银行排队取钱，却因为银行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“怒”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，早已有之，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，大家都能够接受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，企业也不可能放弃根本而追花求果。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。

H 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内，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，近些年来自驾游的增多，类似事件屡屡在可可西里保护区上演，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，过去需要专业训练才能驾驭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。

有的游客看见广袤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，想骑着休闲自行车走完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。

探索不断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。

(摘编于全国党媒公共平台)

H 来论

“盆景思维”当休矣

因长期无人管理，一些独栋居民楼被贴满了小广告，十分影响整洁美观。正当群众犯难之际，适逢上级领导检查工作，相关部门立即安排人员清理。本来群众满心欢喜，谁知七层的楼梯只清理到四层。工作人员解释称，四层以上不在检查组可视范围内，故不安排清理。(10月10日《中国纪检监察报》)

现实中，类似这样为了应付检查的“造盆景”屡见不鲜。部分干部热衷于“造盆景”，原因无非有二，一是浮躁的政绩观作祟，为了在上级面前挣“脸面”，一门心思在“面子工程”上投机取巧。二是检查考核走过场，粗枝大叶、走马观花，没有深入实际了解情况。正因有了以“检查需不需要、上级满不满意”为出发点和落脚点的“盆景思维”，致使一些地方出现了“迎接专业户”。

政去人声后，民意闲谈中。干部成績斤两有多少，不是上级领导说了算，也不是自己说了算，而是群众说了算。要真正在群众心目中留下一点“影”、留下一点“声”、留下一点印象，就要精心谋事、潜心干事，努力为人民多作贡献，让群众享受满满的民生“干货”。(阳明)

H 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)

上下多联动 服务不留“缝”

H 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、首问责任制单位、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，让服务更快捷更及时。

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”。

关注省直机关党建学习实践活动

值班主任：董纯进 主编：罗清锐 美编：王凤龙

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

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，强化区县意识和精神，省直机关各级党组织注重营造氛围宣助学，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。

省政府办公厅、省住房和城乡建设厅、省审计厅、省农业科学院等单位以“两学一做”学习教育常态化制度化为契机，充分发

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、狠抓督查落实为抓手，推动活动有效开展。

在这场火热的专题学习中，省纪委监察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实践活动“六个环节”，加大督查力度，组织媒体搞好

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。

“风不化化也，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

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)