

城市建设与民生发展不能“跛腿走路”

时事纵横

■ 饶思锐

“偌大的花湖开发区，却未增添一所公立医院、学校，甚至连一个公共厕所都没有。”记者近日随国务院第十七督查组实地调查发现，湖北省鄂州市花湖开发区这个拥有近7万常住人口的省级开发区，设立20多年来，房地产开发红红火火，却没有新建一所中小学，曾经规划新建的中小学，如今已是商品房小区。城区大部分适龄儿童要到附近农村学校就读，要么到附近城市借读。(9月5日新华社)

无论是建学校，还是盖医院，都是极其重要的民生工程，是城市建设公共配套的应有之义，也是保障民生福祉的重要举措。然而花湖开发区20多年来不断卖地盖房，却没有新建一所中小学、公立医院，甚至将本来已经规划好的学校用地也卖给开发商建房子，导致现在已经很难找到一块适合建学校的土地。试问当地政府置民生于何地，是否将百姓装在心里？

政府卖地盖房却不建公共配套，如此牺牲民生福祉、发展房地产产业的做法，既是与民争利，也是与民为难。当地政府部门如此做法，不仅让居民上学、看病来回奔波，花费更多的时间、精力，也增加了居民教育、医

疗成本，同时，也让居民在当地难以找到归属感，更奢谈获得感与幸福感。从表面上看，这是当地政府逐利冲动所导致的，但从更深层次来看，却是地方政府行政理念偏差导致的，是其长期漠视民生、没有与百姓共享发展成果的结果。如果当地政府“悠悠万事，民生为先”，就不会对居民长期异地就学、看病而无动于衷。常言道，再穷不能穷教育。当地政府的腰包鼓了，民生福祉却不要了，可见当地政府逐利已经到了连“遮羞布”都不要的地步，堪称地方政府中的一朵“奇葩”。

众所周知，算账当算大账，谋利当谋长远。在一些地方政府官员眼中，

建学校、医院不仅不能卖地挣钱，反而要倒贴钱，是亏本的买卖，而卖地建房则为政府带来真金白银，这算的便是“小账”；而发展教育事业，保障社会民生，增加群众获得感，赢得民意支持，虽然会增加民生支出，但却能为当地“旺人气”“聚人才”，促进地方长远可持续发展，这算的便是大账。如果算不好这笔账，便是“杀鸡取卵”“竭泽而渔”，而短视的地方其经济往往也难以可持续发展。

一些地方政府官员之所以政绩观扭曲，就是因为对其而言，政府“财大”领导便“气粗”，不仅领导在当地说话更有分量，其掌握和可支配的资源也更多。地方政府想尽办法为财政增收

本无可厚非，但却不能忘了财政增收的目的是为国聚财、为民理财，财政收入“取之于民”更要“用之于民”，何况履行公共服务职能是政府的义务和职责所在。

其实，城市公共配套的建设没跟上城市扩张步伐的城市并不在少数。长期以来，不少地方城市建设与民生发展“跛腿走路”，教育、医疗等公共服务的发展不平衡不充分，渐成经济社会发展发展的短板，不能满足群众日益增长的美好生活需要。对此，各地应引起重视，始终坚持民生优先的原则，把民生事当天大的事来解决，始终坚持让广大百姓共享发展成果，如此才能不负初心，赢得民心。

锐评

客服可以外包 责任不能甩包

■ 邓海建

据《北京青年报》报道，目前多数互联网公司将客服业务外包给异地的第三方公司，因此不能及时有效地解决客户的真正问题。滴滴出事后果，原罪客服外包被推上了风口浪尖，一些大型客服外包公司纷纷把自己的招聘信息和相关资料从搜索引擎上悄悄隐去，而舆论的意思也似乎是发誓要把这些外包在异地的客服，统统送回各自的娘家去。

在客服的江湖，“水”当然不浅。这些听起来高大上的客服，权限不高、业务能力不强、与甲方公司沟通不及时，就像特鲁多医生的名言一样，客服“有时去治愈、常常去帮助、总是去安慰”，他们的回复是模式化的“快捷”，如“已帮您进行加急，工作人员会尽快与您联系”“我很理解您的心情，还请您消消气呢”“您放心，您的诉求我们已经反馈”……至于重要事件向甲方反映，何谓“重要”，流程几何，也是自由裁量的问题。结果呢，投诉响应慢、问题解决效率低、用户体验差等，可想而知。说到底，你以为“直达天庭”的义愤投诉，很可能落脚到仅有“5元优惠券权限”的小客服手里，这投诉能成功才怪！

虽然客服外包行业仍存在不少问题，但客服外包并非是洪水猛兽。首先，分工专业化和精细化是市场潮流，外包客服和外包零部件一样，并无原罪。这些年，地方部门公共事业外包早已成为常态，只要过程控制得当，交给专业的市场去做，更有效率，性价比也更高。其次，客服成了话术的秀场，这不是外包出了问题，而是“托人不淑”或者主观购买了“低端客服”。客服本身是商品及服务流通的内生环节，既不能省成本、更不能少话语权，如果企业在制度流程设计层面主动“虚化”客服部门，那么，外包或者非外包，估计都是一个德性。反之，如果企业重视客服，就算外包给其他公司代运营，也并无大碍。若能以用户为中心，客服在哪里都能成为沟通企业与用户的桥梁。

让专业的人做专业的事，这才是产业分工的大势所趋。当下最要紧的，是梳理外包客服的话语权和执行力，即如何让千里之外的客服与纵横市场的甲方成为利益共同体、决策共同体、责任共同体，如何让用户拨打客服热线能真正解决问题。总之，企业须谨记的是：客服可以外包，责任不能甩包。

(摘编于全国党媒信息公共平台)

首次违停免罚让执法人性化

来论

当月首次违停的车主在收到城管部门发送的提醒短信10分钟内将车开走，可免于处罚，短信内还附有周边空余泊位信息——杭州市余杭区城市管理局这一管理新举措，已针对浙江号牌车主扩展至面向全国车主。(9月5日澎湃新闻)

杭州市余杭区城市管理局的做法，引发不少网友点赞。去年合肥、深圳等地都已实施了“短信提醒违停10分钟内开走免罚”的执法措施，这是执法人性化的体现。正如余杭区城管局官员所言：处罚只是手段，减少违停、维持秩序才是目的。给违停车主发提醒短信，是希望给他们纠正的机会。

有人会觉得这种做法会助长车主违停，因为车主每月都有一张违停的“免罚金牌”。可这“免罚金牌”是有条件的，也就是车主必须在接到短信提醒违停后10分钟内开走，且每个月只能享受一次短信提醒。违停短信提醒无疑是在警告与处罚之间设置了一条缓冲地带，既让无意识违停者认识到自己的错误，也对有意违停者产生震慑作用，同时，也给了违停者一次“改过自新”的

机会，这是“教惩结合”的执法创新。

相比较而言，对于违停车辆使用传统的扣分、罚款等处罚手段，一方面可能让一些车主产生抵触情绪，另一方面会让一些车主产生交钱换违停的错觉，而使车辆违停难以得到及时纠正，违停带来的恶劣影响就难以消除，执法效果也会大受影响。采取“短信提醒违停10分钟内开走免罚”，不仅能够起到很好的警示效果，有利于及时纠正车辆的违停问题，也能避免执法部门成为“处罚部门”，从而减少执法部门与群众的矛盾冲突，使执法部门的执法行为赢得公众的广泛理解与支持，同时也能彰显执法的人性化。

提高执法效率，关键是要寻求执法者与执法对象的“最大公约数”，寻求双方的“契合点”。对于执法部门而言，执法创新并不一定是提高惩戒威力，也可以是从执法对象的角度出发而进行的人性化执法创新。尽管这样的创新可能会增加执法成本，但却有利于执法部门突破“处罚”的窠臼与利益藩篱，从而极大降低社会成本，从这个意义上讲，这样的执法创新，无疑是值得各地借鉴与推广的。当然，这一切执法创新也都应当在维护执法权威、坚守法律底线的前提下进行。(戴先任)

时事图说



学生莫太过功利

“做一本暑假作业20元，讲一道题5元，借一次笔记5元，如果没钱，用笔记本、签字笔、橡皮、薯片等东西来换也行。”当航航妈妈听到同学妈妈介绍的这些情况时，惊得说不出话。她很难把这种行为和自己乖巧、懂事的“学霸儿子”联系在一起。听同学妈妈说，这种行为还得到了不少学生的认可，因此“供需两旺生意兴隆”，本来她想把儿子“教训”一顿，但一直没想好怎么说。那么，“学霸”儿子拿“知识”和同学换钱，到底对不对？“学霸”讲课收费，“有偿帮助”

盛行，这种唯利是图、过于功利的做法当然不对。这种以金钱、利益为导向的做法，不仅会影响孩子们正常的交往，也会扭曲孩子们的价值观。何况其中代写作业等做法本身就

同学之间当互助，有偿帮助不可取。代写作业莫小觑，价值取向正确树。

(图/王铎 文/饶思锐)

本省新闻 | 关注2018海报集团金秋车展

海报集团金秋车展今日开幕

不止于新 不止于多 不止于惠

■ 本报记者 陈雪怡

2018海南日报报业集团金秋车展(以下简称海报集团金秋车展)，9月6日至9日在海南国际会展中心举行。海报集团金秋车展历来是海南汽车市场金九银十中最大的舞台，今年车展更是不止于新、不止于多、不止于惠，旨在为参展车商打造一个“舒心给力”的售车平台，为消费者打造一个“诚信无忧”的购车平台。

不止于新 多款新车集中亮相

海报集团金秋车展的“铁粉”吴泽的观展目标很明确：“看新能源汽车去！”

随着新能源汽车销售逐步升温，各大品牌新能源车型扎堆发布。今年海报集团金秋车展期间，各大品牌车商将推出并展示各自高性价比的新能源优质车型，包括东风日产推出的首款纯电动车型，东风悦达起亚推出的首款混合动力车型。奇瑞、传祺、荣威等品牌旗下的多款新能源汽车也将在此次车展上亮相，成为一道亮丽的绿色风景线。

此外，还有宝马X1插电式混合动力车型、全新宝马5系插电式混合动力车型，以及世界豪华车和商用车制造巨头德国戴姆勒和中国新能源汽车领军企业比亚迪联手合作推出的腾势500纯电动汽车，以500公里超长续航为消费者开启高品质生活，采用比亚迪领先的三电技术，搭载的电池容量

升级至70千瓦时，百公里能耗仅为15.9千瓦时。

海报集团金秋车展历来都是各大车商展示自己技术实力以及展示自己产品的舞台。“于7月30日在深圳正式上市的一汽-大众首款SUV——T-ROC探歌，也将在车展上亮相，消费者可以到现场亲身感受。”海南博众汽车销售有限公司(一汽大众)相关负责人介绍，除了全系标配的实用配置、价值感十足的越级配置和丰富多样的选装包外，大众先进、成熟的MOB A1模块化平台的使用，不仅为T-ROC探歌带来了全新的设计，更使其拥有令人惊喜的空间、极致的操控、越级的配置和至高的安全，赋予了T-ROC探歌重新定义紧凑级SUV市场的实力。

在海报集团金秋车展上，车友们可

以尽情一览各大汽车品牌最新车型，包括领克汽车第二款车型高能轿跑SUV领克02，以及英菲尼迪豪华SUV全新QX50、豪华轿跑Q60 2019车型等符合国六排放标准车型也将在此次车展上展出。

不止于多 人多车多看点多

品牌众多、优惠颇丰、购车方便、活动丰富、人气火热……“铁粉”吴泽掰着指头给海南日报记者数他给海报集团金秋车展总结的特点。

的确，每年海报集团金秋车展都成了众多品牌汽车斗艳的舞台。9月5日，海南日报记者在车展开幕前夕了解到，在开幕式大厅，车友们可以欣

赏玛莎拉蒂、奔驰、奥迪、MINI、雷克萨斯、凯迪拉克、英菲尼迪、领克等汽车品牌；在A馆，将展示宝马、林肯、沃尔沃、讴歌、雷诺、一汽大众、宝沃汽车、WEY、DS等汽车品牌；在B馆，则有郑州日产、比速汽车、众泰、吉利、哈弗、名爵、启辰、广汽传祺、荣威、一汽丰田、上汽大通、比亚迪汽车、东风风神、奇瑞汽车、北汽绅宝、奇瑞新能源、斯柯达、风行汽车、东风雪铁龙、北汽幻速等汽车品牌；在C馆，还将展示东风日产、东风悦达起亚、广汽丰田、长安汽车、上汽大众、吉普汽车、别克、北京现代、东风本田、广汽本田、广汽三菱、雪佛兰、东风标致、长安马自达、一汽马自达、福特和南星奔驰等汽车品牌和汽车经销商车辆。此外，北汽威旺、东南汽车、海马汽车、众泰大迈、黄海皮卡等汽车品牌也

将在此次车展上展出。

每年海报集团金秋车展上，人多车多看点也多。和上百款车型一同亮相的，还有精彩纷呈的主题活动。海报集团金秋车展开幕汇演、百变领show汽车模特大赛、世界名车鉴赏会、购车优惠“大放价”、“观车展、看豪车、赢大奖”门票大抽奖、车辆拍卖会等，以及高档车专区、机车展区、房车展区、功能车展区、改装车展区等，都是2018海报集团金秋车展将推出的相关活动和展区。

据了解，海报集团金秋车展启用了海南国际会展中心A、B、C馆及开幕式大厅共4个展馆，参展总面积约5万平方米，目前相关展馆和展位已经全部排满。

(本报海口9月5日讯)

部分车型优惠

- 东风标致 现场购买指定车型可享全额购置税补贴，至高享受24期0利率，现场购车还可享订车好礼等
- 马自达 推出八重大礼 关注礼：现场扫描二维码赠送精美礼品一份 金融礼：购车享受高达3年0利率 置换礼：以旧换新享置换补贴高达8000元，以及补贴礼、订车礼、安全礼、尊享礼、保养礼等
- 奇瑞 推出超值大礼包
- 宝沃 置换宝沃指定车型最高优惠1.3万元
- 广汽丰田 全新第八代凯美瑞首付落牌价21980元起，车展期间可享5年/16万公里保修，享优先提车权等 雷凌185T、致炫、致享、汉兰达等车型也有优惠

现场抽奖

时间：9月6日至9日每天16时30分

- 特等奖奖品(每天1个)：欧洲双人游
- 一等奖奖品(每天3个)：电视机、平衡车、台湾单人游
- 二等奖奖品(每天5个)：苹果平板电脑
- 三等奖奖品：大闸蟹礼盒
- 四等奖奖品：车载冰箱、烤箱
- 五等奖奖品：电源礼盒
- 六等奖奖品：红妆美容代金券
- 七等奖奖品：临歌枣酿等奖项及相应奖品

免费班车

9月6日至9日期间，可搭乘免费班车前往海南国际会展中心参加2018海报集团金秋车展，4条免费班车线路的起点分别为海南大学东门、万绿园、国兴大润发、龙昆南路和信广场，每天最早一班9时发车

2018海南日报报业集团金秋车展9月6日在海南国际会展中心举行。图为参展汽车。

本报记者 张茂 通讯员 李昊 摄

制图/王凤龙