

政务服务，要速度更要温度

■ 吕浩

——谈热点 寻真相——
海客谈

上缴费，乡镇和社区居委会也有相应代收代缴的服务，本意上是响应国家关于构建方便快捷、公平普惠、优质高效的“互联网+政务服务”体系的要求，是为了方便民众。但是工作人员拒绝老人现金支付的行为，却是对政务服务体系不断完善的根本目的——便民的忽略。

便捷还要便民。借助互联网和移动支付的普及，网上缴费、手机办理、不到场办公等便捷方式着实为大部分民众带来了足够的便利，但要明白的是，便捷的根本目的在于便民，而不是单纯图快的“一刀切”。“便民”的“民”从来都不单指能够熟练使用手机办理各项事务的民众，而是指全部民众。

速度固然重要，可覆盖面才是关键，与快捷办理相比，为所有民众提供需要的服务才是最基础、最需要保证的政务服务要求。

有速度，也要有温度。愈发便捷的同时，还能照顾到落后于时代发展的民众，是政务服务应有的温度。经济的日益发展、科学技术的日新月异、法规制度的日渐完善，无不昭示着社会发展的高速状态，但总会有民众或群体因为种种原因不适应新时代，逐渐落后于时代的脚步。难道放任他们被甩开、被抛弃？当然不能，社会发展不是只关注“前三名的400米竞赛比赛”，而是“一个都不能少”的全民进步，即使有民众因为年龄、学历、

健康等原因不能享受到科技带来的速度，也要保证他们能够得到该有的工作热情，享受到政务服务工作人员的人情温度。

以此为鉴，引以为戒。对于“交医保不收现金”事件，我们应该从中看到暗含的政务服务的不足之处。方便快捷是各地创新政务服务体系的主要口号，因为单纯求快而忽略特殊个体的事情却时有发生。这次事件应该给各地区各部门政务服务体系建设工作带来警醒。2016年，国办印发《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》后，全国各地区的政务服务新规如雨后春笋般冒出，给各地民众和企业带来诸多便利，为民众节省了大量时间

成本。诸如“不见面办理”“最多跑一次”“一网通办”等创新政务服务工作，是真正响应国家号召，切实有效地推动政务服务体系建设的创新便捷服务，因此各地各部门更要引以为戒，在为大部分民众提供高效便捷服务的同时，避免因忽略小部分特殊个体，从而让原本优质的创新服务体系失去温度的情况再次出现。

某位民众、某个群体，某家企业，总会有因为特殊原因而不适应快捷办理的情况，提前考虑到这些问题，在探索减少冗余环节、提高办理效率的同时，不忘准备应对特殊个体的备选方案，才是真正为全部民众着想的优质政务服务。

近日，一段名为“老人冒雨去交医保，被告知不收现金”的视频被广泛转发并引起网友的热烈讨论。视频内容是湖北省秭归县一位老人冒雨来交医保，却因窗口不收现金被拒，现场工作人员称：“要么告诉亲戚，要么你自己在手机上支付。”老人被拒绝后无助和彷徨的表情，让众多网友大呼“太心酸了”，纷纷指责工作人员和相关机构。从了解到的信息看，秭归县为了提供便捷的政务服务，将医保改为网

时隔39年的重逢见证科技伟力

■ 汉卿

美好故事，也感谢善良的记者以及扶平时空鸿沟的短视频平台。毋宁说，这样一个暖人故事，无比恰切地见证了新兴传播媒介给普通大众带来的红利。

2005年，美国作家托马斯·弗里德曼出版了著名的《世界是平的》一书。书中，弗里德曼阐述了一个重要观点：科技进步与互联网的发展，抹平了不同世界的鸿沟，世界正在变得越来越平。而近十年来，移动互联网的崛起，愈发为这种观点提供了有力支撑。

短视频平台给公众生活带来了两个显著变化。一是，很多普通人通过这种传播渠道，找到了人生出彩的机会，他们的生活哪怕再平凡粗鄙，也有了被更多人看见、欣赏的机会。许多“草根”因此实现了人生的升维与阶层的跃升。二是，新的传播形式丰富并方便了人们的交流，而且这种交流比以往的交流方式更立体、更直观。只需一部智能设备，一个人

就能随时跟千里之外的人面对面沟通。这也增加了陌生人社交的可能性，理论上每个人通过这种渠道，都可以结交到现实生活中不可能认识的远方朋友。这就是移动互联网时代的红利，也是短视频对普通人的赋能。

从这个意义来说，技术的进步就是这个时代最大的公益。对于告别了贫困的人来说，物质生活已经不是问题，但情感的需求却无法用物质来填充。如果有一种技术，能够穿透物理的屏障，让远隔重洋的人们达成情感的链接，这种技术进步就是功德无量的。值得欣慰的是，我们赶上了这样一个时代，让能相遇的人终归相遇，让心与心彼此紧密相连。

双胞胎姐妹与亲生父母的团聚，就是技术红利带给我们的佳话。相信随着越来越多的人与网络连接，与新的沟通媒介连接，我们也将看到更多峰回路转与柳暗花明的美好故事。这是时代的一大幸事。



莫把痛点当笑点

近日，各大网络平台上疯转的一段“男子戴头盔看房”视频，令人忍俊不禁。据媒体报道，视频中的男子之所以做出这样的举动，是为了防止被房企售楼部的人脸识别系统拍个正着，泄露了个人信息。

戴头盔看房，看起来荒诞不经，其实出于无奈。眼下，一些房企售楼部通过人脸识别“黑科技”对前来看房的顾客进行“无感抓拍”，再通过各种渠道搜集他们的个人信息，然后进行差别营销，因

人定价、“看人下菜”。据媒体披露，有购房者因此花了不少冤枉钱，有的甚至高达30余万元。这事搁谁身上，谁也不会开心，也不能不多留一个心眼。

“黑科技”应当是为人造福的，而不是用来“黑”人、坑人的。“男子戴头盔看房”相当于一封投诉书，反映的是一些企业对科技产品的滥用，以及大数据时代人们对保护个人隐私的吁求。监管部门闻风而动、祭出利剑，可也。

(图/王成喜 文/张永生)

本版言论只代表作者个人观点
投稿信箱:hnrblp@163.com

值班主任：陈彬 主编：吴维杨 美编：陈海冰

数说五指山脱贫攻坚

脱贫数据

2016年以来

自打打赢脱贫攻坚战的集结号吹响以来，五指山市根据党中央和省委省政府的工作部署和要求，把脱贫攻坚工作列为全市发展的头等大事和第一民生工程，以前所未有的力度和超常规的举措，凝聚全市力量，聚集强大工作合力，狠抓脱贫攻坚各项工作落实，推动五指山市脱贫攻坚工作取得显著成效。

投入8.79亿元用于脱贫攻坚项目发展
整合资金9.05亿元，实施交通扶贫“六大工程”等项目
2018—2020年脱贫攻坚项目库累计入库项目2379个
目前在库项目1500个，资金规模达8.73亿元
截至目前，五指山市共有建档立卡贫困人口6187户22926人
其中已脱贫户6170户22869人，未脱贫户17户57人(已公示退出)
44个建档立卡贫困村全部稳定达标出列，贫困发生率降至0.09%
力保今年年底贫困发生率将降至0%
农民人均可支配收入从2016年的9398元增加至2018年的11487元，增幅22.2%
2019年为12693元，比全省平均增幅高出2个百分点

四个实现

实现行政村4G通信网络和网络宽带全覆盖

实现自然村全部通硬化路和通信光缆全覆盖

基本实现农村村内道路及农村居民入户道路硬化全覆盖

完成“四类”重点对象危房改造2222户，农村危房基本消除



机动车检测公司开在毛道乡毛道村，吸纳村里12名村民就业。



在南圣镇同甲村，小学教学点的数学老师为学生上课。



南圣镇同甲村发展树仔菜产业，带动村民增收。

产业扶贫

■ 对种植各种瓜菜的建档立卡贫困户每亩补贴800元，累计为全市2913户贫困户发放补贴568.46万元
■ 对种植二茬瓜菜的贫困户每亩补贴200元，目前已为全市1762户复种贫困户发放补贴73.42万元
■ 建成7个五指山五脚猪标准化养殖基地、6个五指山野山鸡标准化养殖基地、10个常年瓜菜基地，指导贫困群众走标准化、特色化、产业化种养之路
■ 市财政安排1594.35万元实施贫困家庭人均800元产业到户项目，基本实现建档立卡户全覆盖
■ 扶持贫困群众通过“龙头企业+合作社+贫困户”“村党支部+合作社+贫困户”“职业院校+示范点+贫困户”“订单农业”等方式，引导农业经营主体带动贫困户“抱团”发展，全市194家经营主体累计分红495.83万元，受益贫困户4846户次

就业扶贫

截至目前，全市贫困劳动力务工就业9271人，占2019年全年外出务工总人数的105.6%，实现了有劳动能力的零就业家庭动态清零
开发公益性岗位2586个，让无法通过产业扶贫和外出务工脱贫的贫困群众通过公益性岗位实现就业，消灭“零就业”家庭
举办各类就业技能培训班224期，培训贫困家庭劳动力9556人次，举办就业扶贫专场招聘会41场次

消费扶贫

开展了爱心扶贫赶集日和电商扶贫等线上线下消费扶贫活动
每周六定期举行爱心扶贫集市，为全市农户农产品提供销售平台，截至10月共举办了32场，销售金额共计369.75万元
今年1月至10月，由五指山市旅文局牵头的电商平台销售扶贫产品共389.15万元
消费扶贫受益贫困户达4593户次

金融扶贫

2015年以来，累计贷款户数2773户6139.35万元，贷款户数覆盖率达到44.56%，有效帮助解决建档立卡贫困户生产发展的资金短缺问题
率先试点橡胶价格(收入)保险制度，在2018年成功试点的基础上，2019年投入1168.59万元为全市所有胶农投保，实现橡胶价格(收入)保险在五指山市的全覆盖，全市3185户贫困胶农先后获得理赔472.58万元

本版图片均由方山提供

策划、内容整理/解楷

H 新华时评

要“扶一把”不要猛“揩油”

■ 李延霞

贷款利率7.6%，保险费、服务费、担保费层层加码，企业最终要承担22%以上的融资成本！八成保费进入银行腰包，保险费率是正常的数倍！近日，国务院办公厅督查室、银保监会点名通报部分银行保险机构、助贷机构违规抬升小微企业综合融资成本，细节发人深思。

欲收其费，何患无辞！贷款承诺费、投融资顾问费、法人账户透支业务承诺费、以贷转存、配套承兑汇票……有的收费明目张胆，有的收费暗度陈仓。不管什么形式，都是变着法地从企业身上猛“揩油”，不断推高融资成本，成为小微企业不能承受之重。

巧立名目乱收费与向实体经济让利的政策要求背道而驰，必须出重拳予以整治。除了要加大惩罚力度外，通过点名通报的方式让违规机构“露露脸”“出出汗”，可以起到以儆效尤的效果。

遏制乱收费行为，需要银行改变经营模式。由于盈利模式单一，在业绩考核压力下，银行存在简单依靠收费来增加利润的冲动。但靠乱收费赚取利润注定不能长久。要想可持续发展，银行要在增强产品创新能力上下功夫，提升金融服务的价值和品质。

根治乱收费现象，要以市场之手倒逼机构规范经营。在我国当前金融体系下，企业想要获得发展资金，多数情况下只能向银行贷款，即使融资成本高昂，要想获得也不容易，所以只能忍气吞声。根治乱收费现象，要靠市场竞争打破垄断，改变银行惯有的强势行为，刺激银行创新业务、改善服务。

本固才能枝荣，根深才能叶茂。金融脱离实体经济就是无本之木。经受了疫情冲击，不少企业刚刚恢复元气，更需要金融“扶一把”。

在此情况下，那些乱收费金融机构当住手，不能只顾打自己的算盘，把企业当作“唐僧肉”，而是要算大账，拿出利实招，帮助企业渡过难关，为自身赢得未来。

(据新华社北京11月25日电)