

以市场评价倒逼服务升级

■ 张成林

H 海南观察

服务好不好，让市场主体说了算。连日来，全省各地相继推出“体验+评价”式的改进服务新职位。例如，海口首批19名营商环境体验员上岗、澄迈向首批55名营商环境体验官发出聘任书。琼中也推出了“民声+政务”服务体验官……各地在优化服务中越来越重视市场反应、群众感受。

服务的优化、环境的改善是一个双向互动的过程。工作中，不乏一些部门下了很大功夫、做了很多工作，但群众的办事体验仍旧提不上去，究其原因，多在于缺乏视角转换，习惯于“不要你觉得，我要我觉得”，对市

场主体的感受重视不够。体验员、体验官的设立，可更好地规避这些问题。他们覆盖居民、企业、政府工作人员等不同主体，通过明察、暗访、自办等多种方式，在亲身体验中，可以更好地感知群众办事中的痛点、难点、堵点，进而推动营商环境、政务服务的提质升级。这种主动请群众来“找茬”的问题意识，体现出政务为民的诚意。

形象点说，这好比一座“桥梁”，联通了社会公众、市场主体和政府部门，搭建起各方良性沟通的渠道，让营商环境评价更加多维、多元；这也好比一次“体检”，可及时筛查出营商环境中的症结、梗阻，更好地补差堵漏、改进工作，推动营商环境持续改

善。在多元评价中，服务能否经得住检验，群众是否打心底里认同……诸多问题可更直观地呈现出来，容不得回避。这不仅考验相关部门直面问题、包容批评的勇气和胸怀，也考验其举一反三、解决问题的能力和水平。从这个角度来看，体验员、体验官的设立、运行，同样也是各地改进作风、提升能力的重要契机。

当然，诸多效能能否充分发挥出来，关键还要看体验官的履职情况。作为营商环境的“裁判员”，各体验官、体验员需对政府部门在政策制定、人员专业性、窗口服务态度、投诉渠道畅通与否等方面进行全方位体验和评价。他们体验的精度、评价的力度，决定着这一举措的大众满意度。

为此，体验官们需提高认识、摆正位置，以主动负责的精神，把症结找准、把问题查明，万不可自视为政府部门的一员，“话拣好的说、事挑好的看”，对问题、不足“网开一面”。只有拿出敢于“找茬”、勇于“挑刺”的魄力，让相关部门红脸、出汗，才能推动全省营商环境不断改善。

有评价还要有反馈。营商环境体验官的设立，可以汇聚更全面、更系统的市场评价，也因此可以获得更有针对性、可操作性的意见建议。对体验官有深度、有见地的体验、评价，相关部门要深入研究、及时采纳，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接的常态机制，既要做好局部的细化、完善，必要时也要及时进行机制革新、流程再造。只有在及时反馈中确保事事有着落、件件有回音，才能更好提升体验官们的主动性、积极性，让这一举措更好地发挥出威力，倘若不善加利用，只是图形式、做样子，不仅浪费了资源，还会招致群众的埋怨，影响自身形象，万万要不得。

当然，体验官的设立只是改善营商环境的一个维度，其更重要意义在于传达出一种理念——营商环境好不好，市场主体说了算，要把评价权交给市场。按照这一思路，以市场主体需求为导向，全面梳理营商环境中的问题、短板，对标一流标准持续不断改进各项工作，定能推动营商环境不断向一流迈进，让海南成为中外投资兴业的热土。

H 来论 仲裁维权 岂能成“职场案底”

■ 斯涵涵

前不久，广西一家企业在招聘公告中提出，“曾向原单位提出劳动仲裁的人员不予受理报名或录用”，引发热议。虽然该公司很快在招聘公告中撤除了该条款，并发布道歉声明，但人们对于与之相关的就业歧视的讨论并未停止，不少人直接该举动“奇葩”。(5月17日《工人日报》)

在就业市场上，像该企业这样毫不顾忌地将拒招有过劳动仲裁经历的求职者写到招聘条件中的情况比较少见，但企业对即将录用的职工，尤其是上市公司以及高管岗位的求职者做背景调查，是比较“寻常”的举动。将申请过劳动仲裁列为“职场案底”，作为招聘的“隐形”考核条件，确实是不少企业的招聘潜规则。

求职者与以前就职的单位发生劳动纠纷，申请劳动仲裁，是拿起法律武器维护自己合法权益的表现，勇气可嘉。但在一些公司看来，这样的求职者比较“较真”“喜欢找茬”，或者企业本身管理存在这样那样的问题，出于自身利益考虑，直接将有过劳动仲裁经历的求职者拒之门外，显然更为省时省力。实际上，综合职工申请劳动仲裁的情况来看，除了极少数以要求企业支付经济补偿金为目标的过度维权者之外，大多数还是劳动者合法权益确实遭到侵犯，在合理范围内进行维权，且多半是不得已而为之。但即便如此，依然有一些企业对此类求职者随意设限，凸显了维权劳动者的职场困境。

诚然，用人单位享有自主用人的权利，但不能逾越法律红线。法律规定，劳动者依法享有平等就业和自主择业的权利。劳动者就业，不因民族、种族、性别、宗教信仰等不同而受歧视。企业将劳动仲裁列为“职场案底”，是明显的违法行为，折射了企业方居高临下、漠视劳动者权益的行为惯性，由此也会形成一种恶性循环，为依法维权、创建平等劳动关系乃至社会安宁埋下了“地雷”。

禁止将劳动仲裁列为“职场案底”，禁止对求职者随意设限，是维护法律威严、保护劳动者合法权益的必要行动。相关部门要压实监管责任，加大劳动监察力度，对各种“设限招聘”冒头就打，确保用工招聘工作合法合规。还要充分发挥舆论监督作用，疏浚维权渠道，鼓励劳动者依法维权，在全社会营造鼓励合法维权、反对就业歧视的舆论氛围和就业环境。企业也要深刻意识到，拒绝有过劳动仲裁经历的求职者，看似省事，其实是将自己归类于“企业管理有问题”“不懂法”的不良口碑行列，得不偿失。与其将有过维权经历的劳动者拒之门外，不如在完善企业自身管理上花心思、下功夫，依法合规用人，方是企业解决问题、长远发展的立足之道。

把“办不成事”窗口办好

■ 韩慧

H 南海涛声

近日，琼中黎族苗族自治县政务服务大厅多了一个“办不成事”反映窗口。办事群众未能成功办理审批事项，或多次到政务服务大厅未能解决问题，都可以到“办不成事”反映窗口进行反映。窗口工作人员会提供服务，想方设法帮助群众和企业把事办好；对不符合政策规定的，则给予明确答复。

群众办事，都是带着问题来的。如果事情没办成，心里难免堵得慌。“办不成事”反映窗口多想一层、多走一步，为群众反映问题提供出口，为群众解决问题提供路径，虽然只是一扇小窗口，却有可能解决群众“大问题”。这一打通政务服务“中梗阻”的创新之举，充分体现出对群众利益的重视和呵护。

“办不成事”反映窗口面对的

是群众一时没解决的“疑难杂症”。虽然从数量上来说，“疑难杂症”所占比例小，但于办事群众而言，都是关乎切身利益的大事、要事。为民办实事，就要敢于与群众“急难愁盼”的“堵点”“难点”面对面、硬碰硬，想方设法把“办不成的事”办成。

近年来，随着“放管服”改革的持续深化，各地政务服务水平显著提高，群众办事比以往省时省事不少。但是也要看到，违反既有规定“办不了”，缺少关键材料“很难办”，办事人员怕担责“不给办”等现象时有出现，成为“办不成事”的“拦路虎”。同时，新技术更新迭代带来的“数字鸿沟”、新情况层出不穷存在的监管滞后等，都给群众办事增添不确定因素。设立“办不成事”反映窗口，有利于协调沟通多个部门，整合联动多方资源，

形成解决问题的最大合力，为办事群众兜底。

“办不成事”反映窗口直面群众“疑难杂症”，集纳民声、承载民意，是社情民意的集中反映。对此，窗口服务人员要善于倾听民声民意，充分发挥“办不成事”窗口的纽带和桥梁作用，针对群众反映的各种情况，总结归纳共性问题，为“放管服”改革提供更多标本，进而在体制机制层面作出改进，推动政务环境进一步优化，让群众“办不成的事”越来越少。

全面深化改革开放是海南的历史使命，建设与自由贸易港相匹配的政务服务体系，要求我们狠下功夫，着力畅通服务群众“最后一公里”，让政务服务更贴近民心，更符合民意。对此，琼中“办不成事”反映窗口作出积极探索，值得期待。

本版言论只代表作者个人观点 投稿信箱：hnrblp@163.com

H 图说辣论



“集赞有礼”莫坑人

为了扩大宣传效果，有商家让用户以转发点赞、邀好友“砍价”等方式，低价销售或者赠送产品。但当消费者按要求参加活动后去兑奖时，经营者却以种种理由拒绝兑奖或者擅自规则，让消费者很“受伤”。

在人人有智能手机，个个玩朋友圈的年代，通过转发点赞、“砍一刀”等方式吸引消费者，是商家常用的营销手段。但活动过后拒绝兑奖或是擅自规则，则是商家不讲

诚信，甚至涉嫌虚假宣传。这种行为不仅损害消费者的利益，伤害消费者的热情，也砸了自己的招牌，可谓是坑人坑己，得不偿失。营销千万条，诚信第一条。商家不管采用什么手段引流促销，都要守住诚信经营的底线。对这种现象，相关部门也应加强对策研究，及时制止和查处不良营销行为，维护市场竞争秩序。

(图/王锋 文/魏燕)

海口市综合行政执法局秀英分局

2021年5月17日

单位：由

海口市综合行政执法局秀英分局关于秀英区2020第四季度土地卫片责令限期拆除违法建筑的通告

经核查，下列违法当事人未经依法批准，擅自违法占用土地及永久基本农田进行违法建设，上述行为违反了《基本农田保护条例》第十七条及《中华人民共和国城乡规划法》第四十条等法律规定。依据《中华人民共和国土地管理法》第八十三条、《中华人民共和国城乡规划法》第六十四条及《海口市人大常委会关于整治违法建筑的决定》等法律法规，现责令下列违法建设当事人自本通告公告之日起7日内，自行拆除清理所建的违法建筑并恢复土地原状。逾期未自行拆除清理的，区政府将依法组织强制拆除。

秀英区2020年度土地卫片及动态巡查违法占地建筑明细表

特此通告

附件：秀英区2020年度土地卫片及动态巡查违法占地建筑明细表

序号	图斑号	违法当事人名称	项目名称及现状描述	所属区域	座落	图斑地块坐标		图斑实测占地面积	图斑实测占用耕地面积	图斑实测占用基本农田面积	备注
						X	Y				
1	13-1	中交路桥建设有限公司	G15沈海高速公路海口段五标段项目：一间活动板房	石山镇	疏港公路	2207963.944	413412.442	0.09			卫片发现
2	63-1	海口青凡家禽养殖专业合作社社会公会	青凡家禽养殖专业合作社：一间铁皮棚，两排铁皮棚(鸽舍)，水泥硬化	东山镇	东山镇永华村委会	2186277.713	422069.631	1.16	0.02	0.02	卫片发现
3	66-1	黄行雄	蓄水池，3间活动板房，1间铁皮棚	东山镇	东山镇动物园旁	2187295.605	421276.534	0.59			卫片发现
4	68-3	中宇集团有限公司	海口市秀英区领域污水处理厂及配套管网工程项目：配套活动板房，水泥管桩，堆土停放车辆	东山镇	东山镇动物园旁	2187619.576	421468.311	5.76			卫片发现
5	73-1	吴先生	一间简易棚，三间活动板房，一间羊棚(铁皮棚)	东山镇	东山镇儒凡村委会儒左村	2191196.958	417148.752	0.59	0.59	0.59	卫片发现
6	74-1	冯在森	一间铁皮棚，一间砖混棚，堆放废品，生产加工设备	东山镇	东山镇儒凡村委会	2191336.606	419020.639	0.87			卫片发现
7	75	吴乾胜	两排猪舍、围墙	永兴镇	永兴镇罗经村委会	2191853.606	421380.753	1.36	1.36	1.36	卫片发现
8	83-1	亚历大地石料开采有限公司	亚历大地石料开采项目：生产线、钢结构厂房，土路	永兴镇	永兴镇建中村委会	2195034.050	418623.392	7.94			卫片发现
9	87-2	海南盛维旅游发展有限公司	海口观澜湖君悦公馆：水泥硬化一排活动板房(办公区)	永兴镇	观澜湖景区	2199610.276	424855.772	6.56			卫片发现
10	89-1	陈正春	两间活动板房、堆放材料、一间一层砖混房	永兴镇	永兴镇博强村委会	2200820.514	420837.361	3.63			卫片发现
11	92	中国一冶集团	海口市消防支队观澜湖特勤消防站项目工程：配套两排活动板房、铁皮棚，水泥硬化(生活区)	永兴镇	永兴镇羊山大道	2202892.803	426543.630	1.88			卫片发现
12	97	陈明双	堆放木材、红砖	石山镇	春腾村西侧	2204033.797	41696.357	0.86	0.86	0.86	卫片发现
13	101	当事人	堆填土	永兴镇	永兴镇陈安村	2204766.134	421615.830	42.93	0.28		卫片发现
14	103	海南联众启点文化发展有限公司	伍色共享书院项目：水泥硬化地面、水池	石山镇	火山口公园旁风暴路92号	2204920.137	417858.687	1.53			卫片发现
15	113-1	国康建材	京兴产业园项目：活动板房、水泥硬化、堆放材料	永兴镇	永兴镇永秀村委会苍英村	2206681.499	426532.672	3.53			卫片发现
16	114-1	林亚兴、杨燕明	活动板房、堆放材料、地秤、两间简易加工棚	永兴镇	永兴镇京享产业园后侧	2206842.052	426971.382	5.01			卫片发现
17	115-1	海南天力达物流园	海南天力达物流园项目：铁皮棚，活动板房，水泥硬化	永兴镇	永兴镇永秀村委会	2207322.920	426311.182	3.47			卫片发现
18	118-1	海南交通建设局	G15沈海高速海口段TJ6标段美安互通项目：堆放钢材、板房	石山镇	疏港公路	2207674.012	412982.119	0.11	0.11		卫片发现
19	122-1	海南振成农业发展有限公司	一排活动板房、种植树苗	石山镇	石山镇永烈山	2208952.986	419502.942	5.06			卫片发现
20	125	海口市发改委	海口市粮油供应工程项目，项目配套临时办公厂地，两排活动板房，水泥硬化，铁皮棚	西秀镇	椰海大道南侧	2209595.492	413053.922	6.07	6.07		卫片发现
21	135-1	田春海	活动板房、水泥硬化、堆放材料、铁皮棚	长流镇	富教村西侧	2211221.658	419821.788	7.47			卫片发现
22	137-2	海南省扶贫工业开发区总公司	文博公馆项目：配套水泥硬化地面	海秀镇	富康路旁	2211370.471	424473.282	0.61			卫片发现
23	142-2	恒创钢材	堆放龙门吊、钢材、活动板房	长流镇	南海大道北侧	2211984.061	417126.758	1.7			卫片发现
24	144-1	李业杰	海南明磊搅拌站：水泥硬化、铁皮棚	长流镇	南海大道南侧	2212204.378	420223.374	5			