



正如我们看到的,几乎每个行业都存在整体性进步,一些关键领域进步还不小;但一些看起来不显眼、不抢眼的事情,往往得不到重视。其实,这些事同样影响民生,同样影响获得感。

□毛建国

购票验证码何尝不是作风验证码

今年春运网上购票,不用再担心被复杂验证码影响手速了。中国铁路总公司表示,今年春运网络购票需要验证码的比例将被压缩到15%以下。记者了解到,目前已经有多个网络购票软件实现了自动破译识别码,用户在购票过程中可直接跳过这一步。(1月7日《新京报》)

提到验证码,很多人都会“皱眉头”。2015年年底,360浏览器监测12306网站网购火车票时发现验证码难辨认,图形码达到581种,一次性输入正确的仅为8%。一时间铁路购票验证码图形辨认难,成为关注的焦点。随后,中国铁路总公司进行了解释并作出了调整,验证码辨认难,得到了一定程度的纠正。

围绕验证码产生的风波,似是技术问题,却是作风问题。当时中国铁路总公司解释,图形验证码的设置可以有效防止黄牛和刷票软件的恶意刷票。善良的人们或许能够理解,在一票难求的背景下,通过验证码来确保公正、防止黄牛,有着“迫不得已”的无奈,只是,需要把验证码搞成“毕加索抽象画”吗?面对大量存在的难以辨认的图片,为什么不把问题解决在前面?

现在,网上购票的验证码问题,终于进入了可治理状态。中国铁路总公司表示,在一些热门线路,为了减轻瞬时购票压力,图形验证码会随机出现;如非热门路线,不会出现图形验证码。其对应的,是铁路部门大幅提升技术水平,“图形验证码已经不是防

黄牛的主要手段了”。这也从一个侧面说明,在技术进步面前,很多让人头疼的顽症,都将不堪一击。这是技术的进步,何尝不是作风的进步。

有人可能会说,铁路也面临市场竞争,难道就不怕旅客“用脚投票”?且不说竞争是相对的有限的,就说行为本身也存在“精致利己主义”。倘若一种现象的存在,严重影响用户满意度,直接影响竞争地位,一般都会得到重视;反之,如果对于市场影响不大,常常会被“选择性忽视”。正如我们看到的,几乎每个行业都存在整体性进步,一些关键领域进步还不小;但一些看起来不显眼、不抢眼的事情,往往得不到重视。其实,这些事同样影响民生,同样影响获得感。

相对于过去,铁路在很多方面都取得了进步。不仅体现在大的方面——比如运输能力的提升,还体现在一些小的方面,一些看起来不会明显增加客流和利润,不会直接影响市场地位的细节,也得到了越来越多的重视,取得了不小的改进。譬如说“网上选座”“微信购票”,还有现在解决验证码辨认问题,延续着同样的作风谱系。这是市场化改革带来的进步,是作风改进的结果。

事实已然深刻说明,作风也是生产力。对于铁路部门来说,无论过去还是现在,购票验证码何尝不是作风验证码。人们从验证码的变化中,何尝没有看到铁路作风的变化。“以造福人民为最大政绩”,是要求也是提醒。

规范网络包车须“疏堵”结合

□冯海宁

公众对包车服务需求越来越旺盛,而目前合法的包车服务供给远远不足。笔者以为,有必要给部分私家车从事合法包车服务的机会,即不妨允许车况良好、服务规范的私家车合法运营,以增加供给、满足需求。

2017年12月31日7时许,哈尔滨发生一起交通事故造成5死7伤,事故中中型客车为非营运车辆,是大学生通过一旅游网站与司机取得联系,约车到雪乡旅游。记者探访发现,网络上存在大量包车服务,多位车主均表示,自己所提供的包车为私家车,车辆没有营运资质,也不会与包客人签订合同,只要给钱就能成行。(1月6日《新京报》)

如今,很多人去外地旅游或者出差都会选择包车,既是为了出行方便,也是为了提高效率、节约成本。也就是说,公众对包车服务需求很大。其中,绝大多数人是通过网络寻找包车服务。然而,从记者此次调查情况来看,网络包车乱象丛生,比如旅行社车队中含有私家车;包车不签合同,不给乘客买保险;车主随意加价,车况堪忧……可见,公众通过网络选择包车服务,其消费权益、出行安全都缺乏保障。

虽然公安部门已提示公众,在出行、旅游选择包车服务时,请选择具有合法运营资质的车辆和驾驶人,不要乘坐私揽客源的“黑”客车。但是,一者,很多人缺少规范意识、安全意识,对网络包车服务规范性不够重视;二者,公众很难通过网络提供的信息甄别包车的“黑”与“白”;三者,合法包车服务偏少且价格偏

高,游客只能选择“黑”车。

对于网络包车乱象,笔者以为,治理必须“堵”、“疏”结合。所谓“堵”,一方面是规范提供包车服务的网络信息、网络交易等内容。互联网时代,绝大多数人是通过网络来选择包车服务的,记者调查发现淘宝、QQ群等平台提供大量包车服务信息。有关方面应该要求并监督相关平台履行审核和公开义务,以减少乃至杜绝“黑”车信息上网。

另一方面,各地交管、旅游等部门应该对非法包车服务始终保持一种“高压”治理态势。

同时,我们也要看到,公众对包车服务需求越来越旺盛,而目前合法的包车服务供给远远不足。笔者以为,有必要给部分私家车从事合法包车服务的机会,即不妨允许车况良好、服务规范的私家车合法运营,以增加供给、满足需求。

毋庸置疑,对网络包车乱象不加治理肯定不行,但如果采取“堵”,肯定行不通,只有“堵”与“疏”结合才可行。在这方面,完全可以借鉴网约车的某些管理思路 and 方式。比如,应该像允许网约车合法化一样,允许私家车提供的包车服务合法化;应当根据包车服务的特点,制定相应服务标准和管理规范。总之,网络包车亟需规范化发展。

在价格的维度之外,一些国外机场还有分享

公共发言

机场商品要秉持分享的理念

□燕农

近日,广州市政府官网公布了《广州市民用运输机场管理办法》。该《办法》明确规定,机场商品、服务价格不得高于广州市中心城区同一商标、商号、品牌或者同类商品服务标注的价格。经营者应接受价格、工商管理等部门行政管理部门的监督,不得销售假冒伪劣商品,不得欺诈消费者,不得哄抬价格,不得从事不正当竞争。(1月6日《羊城晚报》)

谈及机场高价商品,很多人将其归咎于市场垄断,即在机场这一封闭区域内,经营者在管理机构的庇护下而漫天定价。垄断的形式当然是存在的,但却不是机场商品“身价倍增”的背后全部原因。事实上,国内许多机场店铺的经营权均以招投标方式产生,价高者得。由此,使得机场餐饮店的平均租金大约是市区内餐饮店的2—3倍,而店铺租金又是餐饮经营成本的最大组成部分。正因如此,业内人士认为,政府对机场租赁给商铺的租金进行宏观调控,或是最直接有效的解决办法。

当然,这样说并非是指“广州办法”不管用。一方面,“广州办法”要求机场管理机构及其关联企业不得从事或者参与机场内以有偿转让方式经营的业务;另一方面,规定了机场商品与市区商品“同质同价”——这种“管办”剥离的模式与商品“同质同价”的规定,同样会倒逼商品价格平抑。至少,有“同质同价”的销售或服务红线在,店铺租金的投标也不会疯狂溢价,从而为平抑机场商品或服务价格釜底抽薪。

但这仍不足以厘清机场商品定价的内部机理。机场餐饮此前被吐槽“又贵又不好吃”,即便解决了贵的问题,“不好吃”又如何矫正?众所周知,与国内机场高价商品相比,国外机场多走“平民路线”。其实,在价格的维度之外,一些国外机场还有分享的理念在其中——通过机场这一高密度客流平台,对外分享、传播属于自己区域特色的地方特产、区域饮食以及区域文化。

换言之,机场店铺到底是以商业营利为目的,还是作为一个区域文化特色的分享平台,在保证赢利的基础上,致力于对外分享、传播区域特色与文化,才是决定机场商品与服务定价差异的根本问题。定位于前者,哄抬价格或难以禁绝;而定位于后者,经营者会有一种予人玫瑰手留余香的温情与敬重在内心。其实,不只机场,车站、高速公路服务区等等,或都涉及到这一问题:赚钱的同时,要秉持一份分享的理念。

别把一票否决当成“万能筐”

□杨玉龙

“一票否决”作为一种工作方法,也应科学和规范运用,不能将其视为“筐”,什么都往里面装。否则,看似省事省力,却往往事与愿违。也可以说,将“一票否决”当成“万能筐”是一种懒政。

近年来,有的地方和部门为体现对某项工作的重视,在干部考核体系中广泛引用一票否决。从实践来看,作为一种刚性措施,一票否决对于突出特定时期的中心工作、纠正某些顽疾,发挥了重要而积极的作用。但是,近年来,在某些地方、某些领域,一票否决出现了过多滥用的情况,易诱发极端执法,变异为“一言堂”。(1月6日《瞭望》新闻周刊)

一票否决,借用相关解释,就是指政府部门干部考核里,一般会突出特定时期的中心工作,在规定的多项任务中,有任意一项或者特定某项没有完成,则评估为整体不合格。

“一票否决”作为推动工作的一把“利器”,自有其积极作用。比如,通过与政治荣誉、政绩考核、职级提升和经济利益挂钩,以及制度刚性提高政令的分量和威力,督促下级变压力为动力,从而既有效保证政令畅通,又可以倒逼地方和部门工作上台阶。而对于“一票否决”这一“尚方宝剑”,地方和部门主要领导,更是须臾不敢懈怠。

但同时,“一票否决”所带来的负面效应也是存在的。比如,有些地方的一票否决事项缺乏科学论证,起不到应有的作用;一票否决过多,也会影响基层各

项工作统筹协调开展;过多过滥的一票否决,更或滋生基层应付式干工作。同时,“一票否决”过滥,甚至会助长人治思维,扰乱依法行政,专家更建言,“要警惕一票否决在个别地区变异为领导的‘一言堂’。”

“一票否决”作为一种工作方法,也应科学和规范运用,不能将其视为“筐”,什么都往里面装。否则,看似省事省力,却往往事与愿违。也可以说,将“一票否决”当成“万能筐”是一种懒政。尤其是对基层而言,“一票否决”事无巨细的施压,也容易形成全员突击式的干工作,不仅重要工作显现不出来,而且容易导致基层陷入无序状态。

去年,中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加强乡镇政府服务能力建设的意见》就提出,未经省级党委和政府批准,不得对乡镇设置一票否决事项。这无疑是一种制度性纠偏。

“一票否决”不是“万能筐”,更不能依赖这种单一模式来推动工作的开展。设置“一票否决”关键是坚持科学与民主。而建立健全考核评价体系,制定科学合理的考核指标,通过管理的科学化,不断提高干部的工作成效,也才是去“一票否决”多与滥的治本之策。