

# 网约车“强身健体”才不惧风雨

□本报评论员 韩樾超



一些搭上“互联网+”快车的新兴产业，无论是各类电商平台，还是互联网金融，在形成全新的业界形态与消费模式的同时，也往往遭遇技术短板、推广困难、投机造假等发展瓶颈。正在在一步步突破瓶颈的过程中，这些新兴行业才会一步步发展壮大。

据央广报道,10月25日,中消协通报了网约车服务体验式调查结果。结果显示,网约车服务在安全、沟通、订单、发票等方面均存在侵害消费者合法权益的典型问题。比如线上线下的车型、车牌号不一致,司机业务生疏导致时间延误,载客途中接打电话和玩微信、言语粗俗、服务态度差,以及网约车平台没有客服联系方式、无法取消订单或取消订单要收费等。

网约车作为新兴业态,一路磕磕绊绊走到今日着实不易。今年7月,国务院出台《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》确立了网约车的合法地位。即将到来的11月,地方网约车新政细则即将实施,规范网约车准入,一定程度上提高了从业门槛。眼下中消协所做的体验式调查,是对网约车现状的

一次及时问诊,既是找问题挑毛病,更是高标准严要求,不仅对地方完善网约车新政有一定启示意义,长远看也有利于促进国内网约车的健康发展。

时下一些搭上“互联网+”快车的新兴产业,无论是各类电商平台,还是互联网金融,在形成全新的业界形态与消费模式的同时,也往往遭遇技术短板、推广困难、投机造假等发展瓶颈。正在是一步步突破瓶颈的过程中,这些新兴行业才会一步步发展壮大。

改革是由问题倒逼而产生,又在不断解决问题中深化。作为新兴业态,网约车的发展有其特殊性,但却始终绕不开用户体验决定消费倾向的市场规律,同样也要遵守诚信服务、用户至上等商业道德。从这个意义上

看,网约车从业人员的素质、服务水平,不仅直接影响着乘客的消费体验,更决定着整个行业的口碑与形象。

网约车如若自身在运营中问题一大堆、频频“掉链子”,不仅会辜负民众厚爱,更为未来的发展埋下隐患。此番中消协发现和反映的问题,有些是偶发个案,有些则由来已久,甚至是与网约车相伴相生的。对此,网约车平台显然不应讳疾忌医。如何从用户出发,使界面更加人性便捷,同时探索科学有效的奖惩激励机制,加强对从业人员的管理和培训,畅通乘客维权投诉渠道,提高受理效率等,是未来要改进的方向。

网约车的成长成熟需要业界摸爬滚打的勇气和定力,需要一轮又一轮的自我修补和更新,无论是小修小补,还是重新洗牌甚

至大换血,各方都需做好充分的准备,确保有信心、有能力应对。说到底,网约车自己先“强身健体”,才会不惧风雨。与此同时,有关部门需要加强监管执法力度,督促网约车平台落实好相关管理和 service 责任,履行人员及车辆信息审查义务。

正如一些专家所言,网约车服务不等同于简单的传统出租车行业+网络预约,而是一种新型交通网络信息服务,如何构建全新的差异化竞争和监管模式,需要不断研究和探索。



扫描二维码  
关注“钟鼓声”，  
看工人日报“钟鼓君”评论。

## 为0.5%的违约金较真，给消协公益诉讼点个赞

□何勇海

与民生密切相关的公共产品，其属性首先是公益性，其次才是商业性，必须平衡好市场化与公益性之间的关系。

最近,江苏省消协发布消息称,南京水务集团供水格式合同约定的每日0.5%违约金标准远超央行规定的金融机构计收逾期利息的标准,据此已提起公益诉讼,南京中级法院也已受理此案。该案是全国首例针对消费领域垄断行业提起的公益诉讼,也是江苏省第一起向垄断行业“霸王条款”叫板的民事公益诉讼。目前,南京水务集团表示,在新修订的合同中,0.5%的违约金条款已被去除。(见10月15日《现代快报》)

水、电、气以及数字电视,并称为四大公共服务行业,其消费是百姓日常生活中不可少的。江苏省消费者协会关注南京水务集团的水费违约金太高,进而提起民事公益诉讼,值得称道。如果每一个社会组织

都能在社会管理中找到自己的角色和价值,积极发挥作用,带有垄断性质的公共服务行业,一定会少一些悄然侵蚀公众利益的“霸王条款”。

逾期不缴纳水费,理当支付违约金,但违约金的设定要公平合理,更要合法合规。每日缴纳0.5%的违约金,到底高不高?每日按欠费总额0.5%缴纳违约金,一年就是182%。假设用户拖欠100元水费一年,光是违约金就高达182元。今年4月江苏省消协发布的“2015年江苏四大公共服务行业满意度调查报告”,调查显示,87%的受访者认为,水费缴纳违约金比例过高、不合理。

依照《建设部关于对自来水水费滞纳金有关问题的复函》,取消了“接到水费通知单15日内仍不缴纳水费的,按应缴纳水费额每日加收5‰的滞纳金”的规定,城市供水企业在具体执行中,可按《合同法》(城市供水条例)的有关规定,通过与用户协商约定逾期付款的违约金标准;没有约定的,按照最高法院的有关司法解释,可参照中国人民银行规定

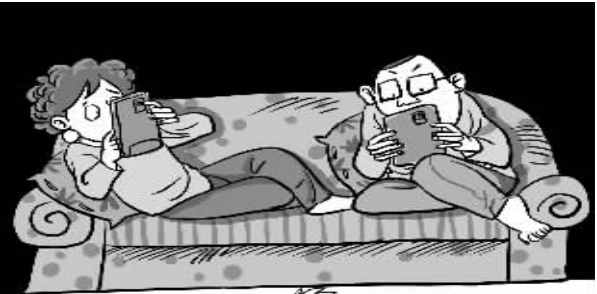
的金融机构计收逾期利息的标准计算逾期付款违约金。而根据银行计收逾期利息的标准,银行一般是每日0.05%的违约金。比如《信用卡业务管理办法》规定:信用卡透支利息,自签单日或银行记账日起15日内按日息万分之五计算,超过15日按日息万分之十计算,超过30日或透支金额超过规定限额的,按日息万分之十五计算。所以总体是在0.05%到0.15%之间。

南京水务集团在没有与用户协商的情况下,单方面设定每日0.5%的违约金,远高于银行计收逾期利息的标准,是明显的违规行为,不合理地加重了消费者的责任。这个0.5%看似虽小,“滚雪球”式地累计起来,还是挺吓人的。据报道,格尔木一名居民拖欠水费220元,违约金达到320元;四川泸州一小区欠缴水费21.7万,违约金高达32.7万。

在笔者看来,与民生密切相关的公共产品,其属性首先是公益性,其次才是商业性。提供这些公共服务行业的企业单位,必须平衡好市场化与公益性之间的关系。当不能平衡好这种关系时,就需要更多的公益诉讼来保护消费者的合法权益。可喜的是,除江苏省消协外,广东省消委会最近也向公用事业类消费潜规则发起挑战,据说还将视具体情况适时提起公益诉讼。但愿这样的“暖闻”越来越多。



## 手机成「二孩」



据《参考消息》报道,近日,广东广州市儿童活动中心举办的新媒体体与弊讨论会上,有的孩子认为,手机才是爸妈的“二孩”,并“希望爸妈多陪我”。在湖南岳阳,一名2岁女孩的家人因紧盯手机忽视交通安全,导致小女孩被轿车碾压身亡。

“低头族”已经成为一个普遍存在的群体,大家用手机交流工作、查询信息、享受视听游戏等,本是为了方便和娱乐,但凡事有个度,过了这个度,麻烦就可能纷纷找上门来。孩子抱紧手机才是爸妈的“二孩”,凸显了孩子需要父母陪伴的心理期待,也反衬了在孩子成长过程中,父母本该扮演的角色出现缺位。“爸爸妈妈,你们再不陪伴我,我就长大”。“面对孩子的烦恼,忽视亲子教育的家长们作何感想呢?

□赵春青/图 嘉湖/文



## 中共十八届六中全会在京举行

(上接第1版)

全会提出,坚决维护党中央权威、保证全党令行禁止,是党和国家前途命运所系,是全国各族人民根本利益所在,也是加强和规范党内政治生活的重要目的。坚持党的领导,首先是坚持党中央的集中统一领导。一个政党、一个政党的领导核心至关重要。全党必须自觉在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致。党的各级组织、全体党员特别是高级干部都要向党中央看齐,向党的理论和路线方针政策看齐,向党中央决策部署看齐,做到党中央提倡的坚决响应、党中央决定的坚决执行、党中央禁止的坚决不做。

全会提出,纪律严明是全党统一意志、统一行动、步调一致前进的重要保障,是党内政治生活的重要内容。必须严明党的纪律,把纪律挺在前面,用铁的纪律从严治党。坚持纪律面前一律平等,遵守纪律没有特权,执行纪律没有例外,党内决不允许存在不受纪律约束的特殊组织和特殊党员。党的各级组织和全体党员必须对党忠诚老实、光明磊落,说老实话、办老实事、做老实人,如实向党反映和报告情况,反对搞两面派、做“两面人”,反对弄虚作假、虚报浮夸,反对隐瞒实情、报喜不报忧。领导机关和领导干部不准以任何理由和名义纵容、唆使、暗示或强迫下级说假话。党内不准搞拉拉扯扯、吹吹拍拍、阿谀奉承。对领导人的宣传要实事求是,禁止吹捧。党的各级组织必须担负起执行和维护政治纪律和政治规矩的责任,坚决防止和纠正执行纪律宽松软的问题。

全会提出,我们党来自人民,失去人民拥护和支持,党就会失去根基。必须把坚持全心全意为人民服务的根本宗旨,保持党同人民群众的血肉联系作为加强和规范党内政治生活的根本要求。全党必须贯彻党的群众路线,为群众办实事、解难事,当好人民公仆。坚持问政于民、问需于民、问计于民,决不允许在群众面前自以为是、盛气凌人,决不允许当官做老爷、漠视群众疾苦,更不允许欺压百姓、损害和侵占群众利益。必须坚决反对形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风。各级领导干部必须深入实际、深入基层、深入群众,多到条件艰苦、情况复杂、矛盾突出的地方解决问题,千方百计为群众排忧解难。对一切搞劳民伤财的“形象工程”和“政绩工程”的行为,要严肃问责追责,依纪依法处理。

全会提出,民主集中制是党的根本组织原则,是党内政治生活正常开展的重要制度保障。坚持集体领导制度,实行集体领导和个人分工负责相结合,是民主集中制的重要组成部分,必须始终坚持,任何组织和个人在任何情况下都不允许以任何理由违反这项制度。各级党委(党组)必须坚持集体领导制度,领导干部必须增强全局观念和责任心意识,党委(党组)主要负责同志必须发扬民主、善于集中、敢于担责,领导班子成员必须坚决执行党组织决定。

全会提出,党内民主是党的生命,是党内政治生活积极健康的重要基础。党内决策、执行、监督等工作必须执行党章党规确定的民主原则和程序,任何党组织和个人都不得压制党内民主、破坏党内民主。中央委员会、中央政治局、中央政治局常务委员会和党的各级委员会作出重大决策部署,必须深入开展调查研究,广泛听取各方面意见和建议。必须尊重党员主体地位、保障党员民主权利,落实党员知情权、参与权、选举权、监督权,保障全体党员平等享有党章规定的党员权利、履行党章规定的党员义务,坚持党内民主平等的同志关系,任何党组织和党员不得侵害党员民主权利。畅通党员参与讨论党内事务的途径,拓宽党员表达意见渠道,营造党内民主讨论的政治氛围。党员有权向党负责地揭发、检举党的任何组织和任何党员违纪违法的事实,提倡实名举报。

全会提出,坚持正确选人用人导向,是严肃党内政治生活的组织保证。选拔任用干部必须坚持德才兼备、以德为先,坚持五湖四海、任人唯贤,坚持信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁的好干部标准。党的各级组织必须自觉防止和纠正选人用人上的不正之风和种种偏向。党的各级组织要旗帜鲜明为敢于担当的干部担当,为敢于负责的干部负责。坚决禁止跑官要官、买官卖官、拉票贿选等行为,坚决禁止向党伸手要职务、要名誉、要待遇行为,坚决禁止向党组织讨价还价、不服从组织决定的行为。任何人都不得违背党的干部当作为私利进行,党内不准搞人身依附关系。规范和纯洁党内同志交往,领导干部对党员不能颐指气使,党员对领导干部不能阿谀奉承。建立容错纠错机制,宽容干部在工作中特别是改革创新中的失误。

全会提出,党的组织生活是党内政治生活的重要内容和载体,是党组织对党员进行教育管理监督的重要形式。必须坚持党的组织生活各项制度,创新方式方法,增强党的组织生活活力。全体党员、干部特别是高级干部必须增强党的意识,时刻牢记自己第一身份是党员。要坚持“三会一课”制度,坚持民主生活会上开展批评和自我批评,用好批评和自我批评武器。必须严格执行党的组织生活制度,创新方式方法,增强党的组织生活活力。全体党员、干部特别是高级干部必须增强党的意识,时刻牢记自己第一身份是党员。要坚持“三会一课”制度,坚持民主生活会上开展批评和自我批评,用好批评和自我批评武器。必须严格执行党的组织生活制度,创新方式方法,增强党的组织生活活力。

全会提出,批评和自我批评是我们党强身治病、保持肌体健康的锐利武器,也是加强和规范党内政治生活的重要手段,必须坚持不懈把批评和自我批评这个武器用好。批评和自我批评必须坚持以事实为依据,坚持党性不讲私情、讲真理不讲面子。党员、干部必须严于自我解剖,对发现的问题要深入剖析原因,认真整改。党的领导机关和领导干部对

各种不同意见都必须听取,领导干部特别是高级干部必须带头从谏如流、敢于直言。

全会提出,监督是权力正确运行的根本保证,是加强和规范党内政治生活的重要举措。必须加强对领导干部的监督,党内不允许有不受制约的权力,也不允许有不受监督的特殊党员。要完善权力运行制约和监督机制,形成有权必有责、用权必担责、滥权必追责的制度安排。党的各级组织和领导干部必须在宪法法律范围内活动,决不能以言代法、以权压法、徇私枉法。对涉及违纪违法行为的举报,对党员反映的问题,任何党组织和领导干部都不能隐瞒不报、拖延不办。涉及所反映问题的领导干部应该回避,不准干预或插手组织调查。

全会提出,建设廉洁政治,坚决反对腐败,是加强和规范党内政治生活的重要任务。必须筑牢拒腐防变的思想防线和制度防线,着力构建不敢腐、不能腐、不想腐的体制机制。领导干部特别是高级干部必须带头践行社会主义核心价值观,讲修养、讲道德、讲诚信、讲廉耻。各级领导干部是人民公仆,没有搞特殊化的权利,要带头执行廉洁自律准则,自觉同特权思想和特权现象作斗争,注重家庭、家教、家风,教育管理好亲属和身边工作人员。禁止利用职权或影响力为家属亲友谋求特殊照顾,禁止领导干部家属亲友插手领导干部职权范围内的工作、插手人事安排。要坚持有腐必反、有贪必肃,坚持无禁区、全覆盖、零容忍,党内决不允许有腐败分子藏身之地。

全会强调,党内监督要以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导,深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神,围绕统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局,尊崇党章,依规治党,坚持党内监督和人民群众监督相结合,增强党在长期执政条件下自我净化、自我完善、自我革新、自我提高能力。

全会指出,党内监督没有禁区、没有例外。各级党组织应当把信任激励同严格监督结合起来,促使党的领导干部做到有权必有责、有责要担当,用权受监督、失责必追究。党内监督要贯彻民主集中制,依规依纪进行,强化自上而下的组织监督,改进自下而上的民主监督,发挥同级相互监督作用。

全会强调,党内监督的任务是确保党章党规党纪在全党有效执行,维护党的团结统一,重点解决党的领导弱化、党的建设缺失、全面从严治党不力,党的观念淡薄、组织涣散、纪律松弛,管党治党宽松软问题,保证全体党员发挥先锋模范作用,保证党的领导干部忠诚干净担当。党内监督的主要内容是遵守党章党规和国家宪法法律,维护党中央

集中统一领导,坚持民主集中制,落实全面从严治党责任,落实中央八项规定精神,坚持党的干部标准,廉洁自律、秉公用权,完成党中央和上级党组织部署的任务等情。

全会指出,党内监督的重点对象是党的领导机关和领导干部特别是主要领导干部。要建立健全党中央统一领导、党委(党组)全面监督,纪律检查机关专责监督,党的工作部门职能监督,党的基层组织日常监督,党员民主监督的党内监督体系。

全会强调,党的中央委员会、中央政治局、中央政治局常务委员会全面领导党内监督工作。党委(党组)在党内监督中负主体责任,书记是第一责任人,党委常委会委员(党组成员)和党委委员在职责范围内履行监督职责。党的各级纪律检查委员会要履行监督执纪问责职责。党的工作部门要加强职责范围内党内监督工作。党的基层组织要监督党员切实履行义务,维护和执行党的纪律。党员要积极行使党员权利,加强对党的领导干部的民主监督。

全会强调,各级党委应当支持和保证同级人大、政府、监察机关、司法机关等对国家机关及公职人员依法进行监督,人民政协依照章程进行民主监督,审计机关依法进行审计监督。要支持民主党派履行监督职能,重视民主党派和无党派人士提出的意见、批评、建议。要认真对待、自觉接受社会监督。

全会强调,加强和规范党内政治生活、加强党内监督是全党的共同任务,必须全党一起动手。各级党委(党组)要全面履行领导责任,着力解决突出问题,把加强和规范党内政治生活、加强党内监督各项任务落到实处。

全会决定,中国共产党第十九次全国代表大会定于2017年下半年在北京召开。全会认为,召开党的十九大是党和国家政治生活中的一件大事,全党要全面贯彻党的十八大和十八届三中全会、四中、五中、六中全会精神,团结带领全国各族人民,坚定信心,奋发进取,进一步做好党和国家各项工作,特别是要切实做好思想理论准备工作、组织准备工作、经济社会发展工作、意识形态工作,切实维护社会和谐稳定,以优异成绩迎接党的十九大召开。

全会按照党章规定,决定递补中央委员会候补委员赵宽德、咸辉为中央委员会委员。全会审议并通过了中共中央纪律检查委员会关于王珉、吕锡文严重违纪问题的审查报告,审议并通过了中共中央军事委员会关于范长秘、李志忠严重违纪问题的审查报告,确认中央政治局之前作出的给予王珉、吕锡文、范长秘、李志忠开除党籍的处分。

全会号召,全党同志紧密团结在以习近平总书记为核心的党中央周围,全面深入贯彻落实本次全会精神,牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识,坚定不移维护党中央权威和党中央集中统一领导,继续推进全面从严治党,共同营造风清气正的政治生态,确保党团结带领人民不断开创中国特色社会主义事业新局面。

## 京津冀签署协议互认定点医院和人才资质

据新华社石家庄10月27日电(记者闫起磊)27日,河北省人社部门与京、津人社部门分别签署系列协议,推进三地人社工作一体化进程。其中,京津冀三地实现互认9075家定点医疗机构,京津冀三地实现专业技术人才资质互认。

根据京津冀三地签署的《推动人力资源和社会保障深化合作协议》,两地将推动社会保障顺畅衔接,互认9075家定点医疗机构,目前北京有定点医院2188家,河北有6887家。今后,在京津冀三地长期驻外和退休后异地安置的基本医疗保险参保人员,都可从这9075家定点医院中选择自己在异地就医的定点医院。在京津冀三地就医直接结算平台连通前,京津冀两

地共同为异地就业人员开辟就医报销绿色通道,力争实现票据提交当天就完成审核。

京津冀三地还将力推人力资源服务标准的统一,今后,两地的2152家人力资源服务机构将按统一标准,提供职业介绍、职业培训、流动人员人事档案管理、人事劳动事务代理等一系列人力资源服务。

在加强区域劳动监察和争议处理协作方面,京津冀将建立完善劳动保障监察执法协调处理平台,共享用人单位劳动保障守法诚信信用信息,实现劳动保障监察“一点投诉、联动处理”,减少跨地区案件的流转审批层次,提高办案效率。

(上接第1版)

专家解读:辛鸣表示,当前,一些地方和单位党内民主不够,在重大问题决策、重要干部任免、重大项目投资决策、大额资金使用等问题上,个人意志凌驾于组织之上。党要长期执政,必须保障每个党员的民主权利,拓宽党员表达意见渠道,不断激发党内“正能量”。

关键词7——反对腐败

全会提出:要坚持有腐必反、有贪必肃,坚持无禁区、全覆盖、零容忍,党内决不允许有腐败分子藏身之地。

专家解读:十八大以来,中央正风肃纪力度始终不减。中央纪委监察部网站数据显示,2013年至2016年9月,全国有101万人受到党纪政纪处分。谢春涛表示,十八大以来,反腐败成效显著,赢得海内外和社会各界的广泛赞誉,现在尤其要保持足够“定力”,力度不减节奏不变,紧盯重点领域和关键节点,让反腐利剑时刻高悬,形成不敢腐、不能腐、不想腐的体制机制。公报提出的党内决不允许有腐败分子的藏身之地,表明反腐败斗争永远在路上,没有“休止符”。

关键词8——高级干部

全会提出:高级干部特别是中央领导层组成人员必须以身作则;坚持不忘初心,继续前进,坚持率先垂范,以上率下,为全党全社会作出示范。

专家解读:谢春涛表示,从严治党,重在以上率下,把高级领导干部这个“关键少数”作为全面从严治党生活的重点和关键,让领导干部尤其是高级领导干部树立起规矩意识,时刻保持警惕,紧绷纪律红线,既要管好自己,也要管好家属亲友身边人。

关键词9——权力监督

全会提出:监督是权力正确运行的根本保证,是加强和规范党内政治生活的重要举措。

专家解读:中国纪检监察学院原副院长李永忠表示,六中全会明确提出,党内不允许有不受制约的权力,权力过分集中,权力随意

滥用,就容易产生特权和腐败。因此,必须用权力牢关制约制度的笼子,完善权力运行的监督机制,形成有权必有责、用权必担责、滥权必追责的制度安排。

关键词10——群众路线

全会提出:全党必须贯彻党的群众路线,为群众办实事、解难事,当好人民公仆。

专家解读:戴焰军表示,依靠和服务人民是党的根本立场,要体现在党的具体工作中。公报中特别提到,“形象工程”和“政绩工程”名义上为人民,实际劳民伤财,是权力的滥用,损害了群众利益。对此治理是对反“四风”的进一步延伸,从具体问题抓起,不断把群众路线做到实处。

关键词11——民主集中制

全会提出:民主集中制是党的根本组织原则,是党内政治生活正常开展的重要制度保障。

专家解读:国家行政学院教授汪玉凯说,从一些党内落马官员来看,不少贪腐“老虎”都存在执行民主集中制不严格、不彻底的共性问题。民主意识不强,一支笔、一言堂,“个人说了算”,出现权力滥用、贪腐滋生。六中全会提出,党委(党组)主要负责同志,必须发扬民主、善于集中、敢于担责,这进一步明确各级党组织负责人工作铁律,在任何时候、任何情况下,都不允许以任何理由违反。

关键词12——选人用人

全会提出:坚持正确选人用人导向,是严肃党内政治生活的组织保证;必须自觉防范和纠正用人上的不正之风和种种偏向。

专家解读:“营造良好、健康的党内政治生态,核心是选人用人。”汪玉凯认为,严肃党内政治生活,既要坚决禁止跑官要官、买官卖官、拉票贿选等行为,也要为敢于担当的干部担当、为敢于负责的干部负责。要规范和纯洁党内同志交往,为干部推进改革、探索创新营造良好的容错纠错氛围环境、制度保障。

(记者马梦达 李劲峰 刘硕 朱基钗)

(新华社北京10月27日电)