

服务输诚信,可能会“赔”上行业未来

本报评论员 吴 迪



从世界范围来看,制造业企业要想获取竞争优势、创造新的利润点,就必须关注整条价值链,特别是要注重直接面对消费者的环节——售后服务。

据7月3日《人民日报》报道,上海市消保委针对近年空调维修类相关投诉数量激增以及消费者习惯从网上寻找空调维修商

户的特点,挑选了360搜索、百度搜索等11家平台,调查家电维修行业的执业规范及诚信经营情况。结果显示,多数空调维修服务商存在误导和欺骗消费者行为。

不少人有过有关家电维修后维修的不愉快记忆。不少维修服务商家“一切向钱看”,能换的绝不修,能小修的偏要大修,百十元的成本动辄要价数倍。还有虚假官方授权店、售后服务“三包”义务推诿、维修技术差等。据2017年商品大类投诉统计数据显

示,家用电器类全年投诉量达到95518件,是商品大类投诉量中最多的。黑维修为何频频得逞?在售后维修市场的乱象中,一种情况是一些家电企业将售后服务业务外包,而外包模式存在诸多漏洞,厂商对授权维修店的管控鞭长莫及,一些投

权店甚至层层转包,最后实际提供服务的可能是“杂牌军”。还有不少以假官方授权的“李鬼店”为代表的“伪军”,他们打着“正规军”的招牌,获得消费者注意和信任,但实质上,其技术、资质和服务都不过关,要高价、耍手腕等情况不少。再有,以“路边摊”为代表的维修“杂牌军”数量多,价格低,人员大多无资质、技术差,不乏坑蒙消费者的行为。

与此同时,消费者获取正规维修商联系方式的渠道被形形色色的垃圾信息堵塞,甚至有“劣币驱逐良币”的趋势,比如网站竞价排名往往“乱花渐欲迷人眼”,再加上不少家电维修后服务缺乏明确标准,维修行业的专业性和信息不对称等,也给了一些黑售后维修点更多底气。

可以说,百姓抱怨连连的售后服务正在拖累整个家电产业创新、转型的后腿。以牺牲

诚信为筹码的“赌局”,赔上的很可能是整个行业的形象和未来。正如有的媒体所言:“大河奔流,信任就如同河床,一旦崩塌,正常的社会协作和社会公正都会因此失去依托。”

从世界范围来看,制造业企业要想获取竞争优势、创造新的利润点,就必须关注整条价值链,特别是要注重直接面对消费者的环节——售后服务。通过服务化经营,可以有效提升制造企业的综合实力,提高企业的获利能力和抗风险能力。

中国制造业企业亟待顺应世界制造业服务化的趋势,加快制造业服务化的进程。比如,制定正面负面清单,完善售后服务标准,加强对修理服务行业的政策引导和行业自律,执法部门加强市场监管等,推动家电维修后维修行业的健康发展。一些企业已经意

识到售后维修的重要性并开始布局,有的推出了“自营+第三方”的售后服务开放平台,有的推出数十项承诺专治“售后拖延症”等。

有数据统计,预计到2020年,家电维修业务收入将超万亿元。如何让家电维修后服务规范化、专业化,应当成为我们关注的问题。家电维修后服务关系到千家万户的切身利益,期待更多企业担当起社会责任,逐步形成完整、到位的售后服务体系,夯实诚信根基。



扫描二维码
 关注“钟鼓声”,看
 工人日报“钟鼓
 君”评论。

公车标识“升级版”彰显接受监督诚意

张国栋

据新华社报道,记者日前从北京市公车改革办了解到,为了接受社会各界监督,北京全市8万余辆公务用车全部统一车窗标识,年内公务用车将全部安装北斗定位终端,非工作时段用车将自动报警。市民拨打“12345”热线举报的违规用车线索将直接转到纪检监察部门。

公务用车统一车窗标识,也就是我们常说的公车贴标。按说这已经算不上新闻,此次北京市的做法之所以引起社会关注,还在于该市是首个将不同类别的公车车辆对应不同颜色标识的城市,同时将事业单位和国有企业的保留车辆进行统一标识,全部纳入信息化平台监督管理。这样一来,不仅涉及范围广,且这一监督系统具有大数据功能,可以对包括车辆使用、车辆维修、用车事由、燃油和保险情况等进行多维度统计分析,并可实现违规实时报警等功能,可谓力度空前,举措得力,值得期待。

对公车贴标做进一步细化,不仅会更加方便社会各界监督公车私用,而且也将通过社会舆论压力倒逼一些想搭公家油的人收手,让公车使用者多一些自律意识和对纪律的敬畏,形成使用者自律与外部监督相结合的互动环境。此番北京市公车改革的动作,彰显了接受监督的决心和诚意,有利于最大限度地消弭公车私用和公车浪费现象。

看广告还得看疗效,此番做法要取得良好收效,关键在于现实中不折不扣的监督与执行。早在10多年前,就有地方出台了“公车贴标”规定,刚开始执行时效果不错,可时间一长,公车贴标就成了形式。

一些地方公车改革多年来步履维艰,多是监督机制和治理决心出了问题。毋须讳言,监督取得实效的先决条件是公众要有监督的渠道和信息。而过去一些通过公众监督推进的公共事务,最容易出现的问题之一就是相关部门提供给公众的信息不够明确,不是公布的监督举报电话长期打不通,就是所贴标识不清楚。究其原因,要么是相关监督信息的宣传和发布力度不够,导致响应者寥寥;要么是一些单位为逃避监督在执行过程中刻意模糊需要公开的信息。此种前提下,公众即使有参与公共事务监督的积极性,具体监督过程所必需的知情权也难落实。

不过,从北京市的公车改革看,效果还是明显的。据统计,截至去年底,北京市完成了历时3年多的公车改革,市、区两级三类(党政机关、事业单位、国有企业)公务用车保有总量削减了近40%,一年节约财政资金近3亿元。相信通过此次统一贴标、细化监管办法以及社会力量全面参与监督等举措,当地公车改革将取得更大成效。这对其它地方而言,也是一个难得的借鉴。

楼宇“变性”,谁如此胆大妄为?

冯海宁

楼宇建设随意改变用途甚至“添油加醋”的行为一旦发生,都该唯施工方和监管者是问。只有严肃处理这样的个案,才能“杀一儆百”,规范房地产市场秩序。

近日,知情人实名举报曾被列为“江苏太仓市政府重点工程”的太仓森茂汽车城变身住宅楼,违法多“造”逾8万平方米,因此多获利数亿元。记者前往当地调查发现此事属实,其潜藏的重大消防安全隐患亟待引起重视。(见7月3日《经济参考报》)

由于近年来住宅市场供不应求,不少其他项目纷纷“变性”为住宅项目,变性前有的本是工业项目,有的是科研楼,有的是在施工过程中突然改变项目用途,有的是打着其他项目的幌子从一开始就开建住宅楼,而这种“变性”项目基本上都存在“后遗症”。

上述项目规划资料显示,土地为商业性质用地,规划建设商业办公用房,即以汽车城立项,正式施工时却建住宅,还通过私自加盖等手段提高容积率,并擅自拆除室内消防设施。按说,这种“变性”项目无法通过验收,也无法进行销售。但令人意外的是,该项目相继于2010年至2012年间通过了当地建设和规划部门的竣工验收,并按照商业性质办公房核发了销售许可证。据说,是经过疏通打点关系后才通过验收。

尽管开发商辩解称,举报人“举报动机

不纯”“森茂汽车城是商住两用的房子”,但正如规划部门所言,森茂汽车城规划的是商业办公用房,根本不存在“商住两用”。同时,开发商把隔层问题、拆除室内消防设施推到业主身上,也缺乏说服力,无法为自己免责。

我国《城乡规划法》规定,未按照建设工程规划许可证的规定进行建设的,无法采取改正措施消除影响的,限期拆除,不能拆除的,没收实物或者违法收入,可以并处建设工程造价百分之十以下的罚款。《消防法》也有规定,单位损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材的,责令改正,处五千元以上五万元以下罚款。

上述汽车城变身住宅楼后住户已入住多年,显然已无法采取改正措施消除影响,似乎只能没收实物或者违法收入,并处罚款,众所周知,开发商改变项目性质及私自加盖的目的是为了多从中牟利,眼下只有从从严处罚才不会让违法者的图谋得逞,也才能真正警示教育其他开发商。

更重要的是,要严格执行责任追究,追究相关部门和人员的责任。报道中当地住建规划部门负责人声称“验收时没有发现增加隔层等违法问题”,真是没发现?还是视而不见?真相还需彻查,但无论如何,监管者至少存在失职渎职。

楼宇建设“从一开始”天经地义,没有任何商量的余地。随意改变用途甚至“添油加醋”的行为一旦发生,都该唯施工方和监管者是问。只有严肃处理这样的个案,才能“杀一儆百”,规范房地产市场秩序。



高污染企业禁入

“禁止高耗能、高排放、高污染的煤电煤化工企业入驻。”据《法制日报》报道,经新疆维吾尔自治区人大审查批准,《木垒哈萨克自治县生态环境保护条例》近日施行。该条例是新疆首部县级生态环境保护条例,对保护木垒县生态环境将发挥重要作用。

曾几何时,多地的招商引资都寄望于相关企业能为当地带来可观的经济利益,解决当地人口的就业问题,书写漂亮的政绩单……却往往将生态建设和环境保护抛诸脑后,一旦造成了不可挽回的生态损失,才如梦初醒、追悔莫及。上述新闻中将生态指标作为企业入驻的首道门槛值得点赞,这份难得的理性和清醒,是绿色发展理念深入人心的有力注脚。主动把生态账算在前面、坚决将污染企业挡在外面——如此道理知易行难,期待更多地方能有这样的魄力,积极行动起来。

赵春青/图 超起/文



体检标准的设定不是件小事

木须虫

“读了四年大学,入学体检都过了,临毕业却说教师资格证有身高限制”。近日,来自贵州的女生小李(化名)反映称,自己是陕西师范大学的免费师范生,即将毕业却因身高不足1.5米无法取得教师资格证,甚至面临违约风险。陕西省教育厅回应称,可特事特办,计划明年取消身高限制政策。

很难理解身高不够高与取得教师资格有什么必然的矛盾。随着各类条件的改善,职业门槛对身条件的依赖越来越低,许多工作在三尺讲台的教师中不乏身高较低者,甚至是残疾人,其中不少都具备良好的专业素养和敬业精神,甚至成为了自强敬业的励志典型。

身高成为获得教师资格的限制,直指教

师资格证认定体检条件设计的合理合法性。我国《教师法》等法律并没有关于身高的限制,目前,四川、江西、广西等省份也都取消了关于身高、体重的限

上述新闻尽管是个案,却折射出求职升学等领域体检限制过多过乱的现象。例如,学生就读师范院校需要体检,申请教师资格证也需要体检,获得教师资格证应聘岗位还是需要体检。去年媒体报道残疾教师林传华应聘公办学校教师,考试总成绩第一却仍被拒,引发社会关注,已获得教师资格证的有,卡在了入职体检的条件限制上。同样都是与教师职业相关的体检,其规定也都出于相同的部门,却多有相互矛盾之处,难免会让人产生诸如“既然不能认定教师资格,为何招为师范生”之类的追问,暴露出逻辑之悖。

同一行业内部尚且如此,在不同行业、不同部门、不同地区,关于体检条件的设计更是

积极健康的党内政治文化,确保全党在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑,扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育,持之以恒推动党员干部真正学懂、弄通、做实,筑牢理想信念、增强执政本领、提升品行作风。要坚持把政治建设贯穿党的建设和组织工作的全过程各方面,一切工作都要朝着坚持和加强党的全面领导,坚持党中央权威和集中统一领导来推进、来检验。要全面推动组织工作各项任务落地落地,着力加强党的组织体系建设,锻造忠诚干净担当的高素质干部队伍,建设矢志爱国奉献、勇于创新创造的优秀人才队伍,不断提高党的建设和组织工作质量。

坚持新时代党的组织路线,各级党组织和组织部门要切实担负起责任,党委(党组)要加强对党的建设的领导,扛起主责、抓好主业、当好主角,把每条战线、每个领域、每个环节的党建工作抓具体、抓深入。组织部门要持续建设“讲政治、重公道、业务精、作风好”的模范部门,着力打造忠诚干净担当的高素质年轻干部队伍,着力在政治立场、理念思路、工作机制、能力水平、状态作风上有很大的提升,以新气象新作为不断谱写新时代组织工作新篇章,为实现“两个一百年”奋斗目标,实现中华民族伟大复兴中国梦做出新贡献!

(新华社北京7月4日电)

坚持新时代党的组织路线

——论贯彻落实全国组织工作会议精神

人民日报评论员

习近平总书记在全国组织工作会议上的重要讲话,紧紧围绕新时代党的组织路线为党的政治路线服务,统领伟大斗争、伟大工程、伟大事业、伟大梦想,深刻阐明新时代党的组织路线,就是:全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,以组织体系建设为重点,着力培养忠诚干净担当的高素质干部,着力集聚爱国奉献的各方面优秀人才,坚持德才兼备、以德为先、任人唯贤,为坚持和加强党的全面领导、坚持和发展中国特色社会主义提供坚强组织保证。这一重要论述,在我们党的历史上是第一次,是对马克思主义党建学说的开创性贡献,具有里程碑意义,为新时代党的建设和组织工作指明了前进方向,提供了根本遵循。贯彻落实好会议精神,做好新时代党的建设和组织工作,必须深入领会、牢牢坚持、认真践行新时代党的组织路线。

事业是靠人干出来的。正确的政治路线要靠正确的组织路线来保证。我们党一路走来,始终坚持组织路线服务政治路线。从党的六大明确制定党的组织建设的原则,到党的六大明确提出“组织路线”的概念,从1938年毛泽东同志指出“政治路线确定之后,干部就是决定的因素”,并提出“才德兼备”的干部标准和“任人唯贤”的干部路线,到新中国成立后我们党强调各行各业干部要又红又专,从改革开放初期邓小平同志提出干部队伍革命化、年轻化、知识化、专业化的方针,到党的十八大后习近平总书记对党的建设和组织工作提出一系列新理念新思想新战略,我们党在加强党的建设、推进事业发展的壮阔历史进程中,不断深化对党的组织路线的认识。党的十九大描绘了决胜全面建成小康社会、全面建设社会主义现代化强国,实现中华民族伟大复兴中国梦的宏伟蓝图。新时代新征程,把新时代坚持和发展中国特色

社会主义这场伟大社会革命进行好,我们党必须勇于进行伟大自我革命,把党建设得更加坚强有力,充分发挥党的组织优势,激发全党全党的奋斗精神,以更好的状态、更实的作风团结带领人民群众不懈奋斗。“秉纲而目自张,执本而末自从。”站在新的历史起点上,鲜明提出新时代党的组织路线,对于坚持党的领导、加强党的建设、做好党的组织工作,具有十分重要的意义。各级党组织和组织部门要深刻领会新时代党的组织路线的科学内涵和实践要求,把新时代党的组织路线贯彻落实到推进党的建设新的伟大工程、推动全面从严治党纵深发展的实践中。

坚持新时代党的组织路线,首要的是坚持和加强党的全面领导,坚持党中央权威和集中统一领导。要旗帜鲜明讲政治,坚决维护习近平总书记的核心地位,坚决维护党中央权威和集中统一领导,教育引导党员、干部增强“四个意识”、坚定“四个自信”,严明党的政治纪律和政治规矩,严肃党内政治生活,发展

触干部,使选出来的干部组织放心、群众满意、干部服气。要建立以德为先、任人唯贤、人事相宜的选拔任用体系,坚持好干部标准,把政治标准放在第一位,坚持五湖四海、任人唯贤,广开进贤之路,坚持事业为上,以事择人、人岗相适。要建立管思想、管工作、管作风、管纪律的从严管理体系,加强全方位管理,加强党内监督,管好关键人、管到关键处、管住关键事、管在关键时,特别是要把一把手管住管好。要建立崇尚实干、带动担当、加油鼓劲的正向激励体系,树立体现担当和重实绩的鲜明导向,要真情关爱干部,帮助解决实际困难,关注身心健康,对基层干部特别是困难艰苦地区和奋战在脱贫攻坚第一线的干部要给予更多理解和支持。

习近平强调,千秋基业,人才为本。要加快实施人才强国战略,确立人才引领发展的战略地位,努力建设一支矢志爱国奉献、勇于创新创造的优秀人才队伍。要深化人才发展体制机制改革,最大限度把广大人才的报国情怀、奋斗精神、创造活力激发出来。要完善人才培养机制,改进人才评价机制,创新人才流动机

设。基层党组织要在贯彻落实中发挥领导作用,强化政治引领,发挥党的群众工作优势和党员先锋模范作用,引领基层各类组织自觉贯彻党的主张,确保基层治理正确方向。

习近平强调,提高党的建设质量,是党的十九大总结实践经验、顺应新时代党的建设总要求提出的重大课题。提高党的建设质量,既要坚持和发扬我们党加强自身建设形成的优良传统和成功经验,又要根据党的建设面临的新情况新问题大力推进改革创新,用新的思路、举措、办法解决新的矛盾和问题。

习近平指出,贯彻新时代党的组织路线,建设忠诚干净担当的高素质干部队伍是关键,重点是要做好干部培育、选拔、管理、使用工作。要建立源头培养、跟踪培养、全程培养的素质培养体系,教育引导干部加强党性修养、筑牢信仰之基,加强政德修养、打牢从政之基,严守纪律规矩、夯实廉政之基,健全基本知识体系,强化能力之基,增强干部素质培养的系统性、持续性、针对性。要建立日常考核、分类考核、近距离考核的知事识人体系,强化分类考核,近距离接

(上接第1版)

习近平强调,党的力量来自组织。党的全面领导、党的全部工作要靠党的坚强组织体系去实现。党中央是大脑和中枢,党中央必须有定于一尊、一锤定音的权威。党的地方组织的根本任务是确保党中央决策部署贯彻落实,有令即行、有禁即止。党组在党的组织体系中具有特殊地位,要贯彻落实党中央和上级党组织决策部署,每个党员特别是领导干部都要强化党的意识和组织观念,自觉做到思想上认同组织、政治上依靠组织、工作上服从组织、感情上信赖组织。

习近平指出,加强党的基层组织建设,关键是从严抓好落实。要以提升组织力为重点,突出政治功能,健全基层组织,优化组织设置,理顺隶属关系,创新活动方式,扩大基层党的组织覆盖和工作覆盖。要加强企业、农村、机关、事业单位、社区等各领域党建工作,推动基层党组织全面进步、全面过硬。要加强社会组织党的建设,探索加强新业态和互联网党建工作。要加强支部标准化、规范化建

干惊天动地事 做隐姓埋名人

——记力铸大国重器的国防科技工作者

建党97周年

新华社记者 胡喆 张泉

“干惊天动地事,做隐姓埋名人。”以黄旭华、尹泽勇以及歼-20设计制造团队为代表的国防科技工作者,以无私的奉献、无比的忠诚,谱写一曲曲时代壮歌。

“这下,我的科研生涯可以继续了!”白内障手术复诊,视力恢复良好,黄旭华很激动。作为中国第一代核潜艇总设计师,年逾九旬的中国工程院院士黄旭华依旧心系祖国的核潜艇事业。

因工作保密之故,黄旭华整整30年没有回家。1988年,两鬓斑白的黄旭华回到广东老家,见到了93岁的母亲。黄旭华眼含泪花:“人们常说忠孝不能双全,我说对国家的忠,就是对父母最大的孝。”

满头银丝,面容清癯,睿智幽默,这是尹泽勇给人的第一印象。他是中国工程院院士、中国航空发动机集团科技委主任。

老实话,做老实事作为人生信条。要教育引导年轻干部强化自我修炼,正心明道,防微杜渐,做到有原则、有底线、有规矩。

习近平强调,优秀年轻干部既要数量充足,又要质量优良。各地区各部门要着眼近期需求和长远战略需要,培养选拔一定数量规模的优秀年轻干部。培养选拔优秀年轻干部要放眼各条战线、各个领域、各个行业,注意培养有专业背景的复合型年轻干部。对有潜力的优秀年轻干部,还要让他们经受吃劲岗位、重要岗位的磨炼,把重担压到他们身上。对有培养前途的优秀年轻干部,要不拘一格大胆使用。各级党委要把关心年轻干部健康成长作为义不容辞的政治责任,加强长远规划,健全工作责任制,及时发现、培养起用优秀年轻干部。

习近平指出,各级党委(党组)要加强对党的建设的领导,扛起主责、抓好主业、当好主角,把每条战线、每个领域、每个环节的党建工作抓具体、抓深入。党委(党组)书记作为第一责任人,推动党建责任层层落实落地,把

党建工作抓实、抓细、抓到位。

中共中央政治局委员、中央组织部部长陈希在总结讲话中指出,要深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神,贯彻落实习近平总书记关于党的建设和组织工作重要思想,坚决维护习近平总书记的核心地位,坚决维护党中央权威和集中统一领导,践行新时代党的组织路线,落实新时代党的建设总要求,不断提高组织工作质量和水平,为决胜全面建成小康社会、夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利提供坚强组织保证。

北京市、天津市、福建省、水利部、中国铝业集团有限公司、哈尔滨工业大学负责同志作交流发言。

部分中共中央政治局委员,中央书记处书记出席会议。

中央党的建设工作领导小组成员,各省市区和计划单列市、新疆生产建设兵团,中央和国家机关有关部门,有关人民团体,有关金融机构、国有大型企业和高校,军队有关单位负责同志等参加会议。

(据新华社北京7月4日电)