

“指路小纸条” 蕴藏的贴心服务思维

王军荣

连日来,天津火车站站口的“指路小纸条”在社交平台上走红。与常见的电子指示牌不同,天津站将始发、途经该点的公交车、地铁班次及所有站点信息,打印成五颜六色的小纸条挂在出站口的墙面上,供需要的旅客直接取走。据该站相关人员介绍,平均下来,每天会被取走250多条,取用者中老年人居多”。(见7月28日《北京青年报》)

到一座陌生城市,如何乘坐地铁、公交,往往让人措手不及,尤其是一些中老年人,更显无助。“指路小纸条”既避免了问人的麻烦,又能够找到需要的信息,就像“及时雨”一样。天津站位于几个区的交界处,地理位置很好,公交线路繁忙,加上还有地铁线路,旅客很容易“犯犟”,而一些中老年旅客可能不太会利用网络查找信息,“指路小纸条”对他们来说,最适合不过,可以拍照,可以拿走。“指路小纸条”是设身处地为人着想的服务,让人暖心,也让人体会到了城市的细心热情,以及相关工作人员的责任心。

“指路小纸条”的创意和做法,是基于平时工作中问路的旅客太多的现实,也是基于换位思考。这种事情,不做,不会有人责怪,而做了也不一定受到奖励,但对旅客来说,却是最需要的服务。

这种服务于细微之处的理念和做法,显然应该推广之,有多少地方需要“指路小纸条”?地铁、大型交通枢纽、旅游景区等等。有多少地方需要更精心精细的服务?比如提供厕所地图,提供开水、纸笔等等。

其实,想要找到“指路小纸条”式的创意并不难,只要从人们问得最多的问题、最需要解决的问题入手,就会出现有许多可以改进和完善服务的地方。有些问题可能很小,比如长时间找不到公交车、弄不清坐几号线地铁等等,但对被服务的人来说,却是一种便利和舒心。提供服务,也可以坚持问题导向,以解决现实困难为目标,不以善小而不为。如此服务才是最让老百姓欢喜的,也是最受称道的服务。

程度上,也是一座城市公共文化服务是否完善的重要标志。从这个意义上讲,报刊亭没有理由在现代城市中消失。很难想象,当一座城市拆除了所有报刊亭之后,其市井文化、便民文化等,在何处追寻?

事实上,在巴黎、伦敦等世界大都市,报刊亭都作为文化载体保存下来,政府不仅允许它们存在,而且有意把它们打造成文化的象征。巴黎浮宫门口就有报刊亭,而在英国著名的威斯敏斯特教堂附近,同样立着报刊亭。这恰恰说明,报刊亭更多发挥的是公共文化服务的作用。

推动报刊亭“逆袭”,进一步提升城市文化温度,首先,要让保留下来的报刊亭能够正常运转,同时,应当在功能上进一步充实和优化,融合更多文化元素,如在原有报刊和书籍销售的基础上,增加一些与公共文化服务相关的项目,突显其文化属性。

假装失语的干部缘何引发潮水般斥责?

本报评论员 林琳

7月28日,山东枣庄市台儿庄区政府就“25吨问题水泥卖到河南农村学校”一事,召开新闻发布会。初步查明,水泥生产厂家鹏源公司涉嫌生产销售不合格水泥,两名主要当事人已被控制。

对问题水泥的调查有了初步结果,但此番事件中还有一个“插曲”让公众耿耿于怀,甚至很愤怒——在此前央视播出的节目中,面对镜头的一名台儿庄区市场监督管理局干部,拒绝回答任何问题,始终保持“只张嘴不出声”的状态,像是在“表演哑语”。7月28日下午,台儿庄区政府公布了对这名干部的停职决定。

跟问题水泥一样,这名“表演哑语”的干部遭到了潮水般的斥责,一些网友的点评毫不留情,称其是“现实版装聋作哑”,讽刺挖苦其“多才多艺”,还有一些媒体专门刊发评论,指责其“丑态毕露,不仅可笑,而且可

怕”。即便是停职决定发布后,网友们依旧不依不饶,有的认为这是在“避风头”,有的认为“不能停职检查了事”,而应将其“清理出公务员队伍”。

本是一个小官,却迎来了如此大的关注,原因何在?

首先,自然是“表演”过了头,刷新了人们对地方干部接受采访、回应舆情的方式和态度的认知。媒体的重要职能之一就是舆论监督,除了涉密等特殊情形,相关地方均有接受媒体监督、及时准确公开信息的义务,对民生问题,更是如此。问题水泥,涉及建筑安全和公共安全,更涉及人命,何况盖子已经揭开,想隐瞒是不可能的。如此情形下,面对媒体,地方干部本该端正态度,实事求是地积极回应,而不是三缄其口,假装失语。若真是病了、说不出话了,人们自然能够理解,但上

述情况并非如此。镜头前“表演哑语”,是第一次这么干,还是已经习惯成了自然,信手拈来?

其次,“表演失语”严重抹黑了地方政府和公务员队伍的形象,可笑、荒唐到了让人难以置信的程度。在互联网时代、在新闻传播以秒计算的现实语境下,居然有地方干部如此堂而皇之地愚弄媒体和公众?台儿庄区政府在公布停职决定时公布了这名干部的岗位和姓名,但叫什么真的重要吗?人们记住的、介怀的是其公务员的身份以及当地的官场作风和生态——捞出“老鼠屎”,就能放心喝“汤”了?若如此荒唐的行为都不被严惩,如何震慑、管束更多人?

再有,他戳中了公众对一些官员善于表演和伪装的敏感神经。

地方干部为什么会、为什么敢,在镜头

前公开愚弄媒体和公众?为什么拒绝回答记者任何问题?是不知道说什么,还是确实不被允许说?是能力有限、水平不行,还是故意要隐瞒、遮掩?必须正视的是,时下,一些地方干部,就像“泥鳅”一样,滑得很,不是在用心干事,而是在努力躲事;真出了事,能拖就拖,不作为,没担当。“表演哑语”,很有可能不是灵机一动,而是“修炼”多年的“戏精”上身。

据媒体报道,在近期召开的中央和国家机关党的建设工作会议上,习近平总书记对四种官员进行了“画像”:政治麻木、办事糊涂的昏官,饱食终日、无所用心的懒官,推诿扯皮、不思进取的庸官,以权谋私、蜕化变质的贪官。“表演哑语”的干部应该好好对号入座,看看自己的问题出在哪儿、应该怎么改。事实上,每一名领导干部都有必要对照“画像”,“查体治病”。

环环失守?

据《中国纪检监察报》报道,近日湖南省衡阳市纪委监委通报了一起形式主义官僚主义问题典型案例,该市4名党员干部在征地拆迁过程中工作不用心、走过场,监督、审核过程全面失守,导致拆迁摸底测量漏掉一个小数点,拆迁面积虚增几百平方米,造成国家资金损失200多万元。

但凡有哪一个环节多一点责任心,4名党员干部也不至于在一个小数点上栽跟头。贪图省事,走基层变成“纸上点兵”,不仅会侵害群众的切身利益,而且影响了相关政策措施的精准落地,更造成了国家的财产损失。有些小数点上的错误,根本违背常识,但一些人就是不动脑子。对低级错误,更须加大问责和惩治,真正实现吃一堑长一智,同时要防止“虱子多了不愁”,让“解决形式主义”本身陷入形式主义。

李黎明/图于谕/文



升级报刊亭,提升城市文化温度

张西流

曾经,报刊亭是城市的风景:干净整洁的马路旁,《读者文摘》《知音》(ELLE),一帧帧漂亮的杂志封面立体妆点着小亭门面,横台上是一摞摞的报纸。如今,人们获取信息知识的方式在变化,传统报刊亭生存空间越来越窄,面临着要么转型升级要么彻底消失的抉择。(见7月27日《人民日报》海外版)

近年来,有关报刊亭的存废之争持续发酵,也曾多次引发报刊亭与城市文化关系的

讨论。有的地方表示,报刊亭充当着市民精神食粮的“补给站”,是展示城市文明的一扇窗口,在城市建设日新月异的下,应将报刊亭保留下来;有的地方则认为,报刊亭大都占道经营、影响交通,甚至成了“杂货亭”,应该取缔。如此语境下,2018年11月,北京开始对报刊亭进行规范,努力将报刊亭打造成精致的城市家具、新型的阅读空间、便捷的服务载体,成为引领城市文化的“风向标”。

随着网络、智能手机的发展普及,人们的阅读方式发生了根本改变,便捷、快速、

碎片化的“无纸阅读”,受到越来越多年轻人的青睐。作为纸媒发行终端之一的报刊亭,其实际承载的报刊销售功能随之减弱,这也是报刊亭遇冷甚至关闭的重要原因所在。在这个微信、微博、手机APP等新兴媒体风起云涌的年代,传统报刊亭遇冷并不奇怪。

然而,必须正视的是,在销售职能减弱的同时,如今报刊亭的公共文化服务功能日益突显。报刊亭是一个城市的文化坐标,是文化资源和公共信息的集散地,是城市居民的心灵驿站,更是外地游客的旅行指南。某种

生长在白山黑水的红色沃土,战斗在大漠戈壁的任务前沿,奋进在强军兴军的时代征程——

特战尖兵李玉峰

本报记者 李逸萌

有这样一位战士,他生长在白山黑水的红色沃土,战斗在大漠戈壁的任务前沿,奋进在强军兴军的时代征程。他就是武警黑龙江总队某支队特战大队大队长李玉峰。

入伍17年,李玉峰先后荣立个人一等功1次、三等功5次,被表彰为“全军优秀共产党员”,第18届“中国武警十大忠诚卫士”,荣获黑龙江省“五四”青年奖章,2017年当选党的十九大代表。

“黑,真比其他战士都黑!”第一眼见到李玉峰,记者与同行的人都发出了同样的感慨。采访中,坐在战友中间的李玉峰,明显比身旁的战友黑了一度。

日晒、风吹、雨淋、雪落,这些都是特战尖兵李玉峰训练时的背景。日复一日的训练,李玉峰不敢有丝毫懈怠,在他看来,训练场上不玩命,战场就会丢性命。

李玉峰曾在日记中反思,究竟什么是打赢制胜的能力,是什么能够让人在临危关头,头脑清醒、反应迅速、果断射击?

他给出了自己的答案:“我想这是军人特有的本能,这种本能不是与生俱来的,是多年

接受部队教育培养的结晶;而坚定的意志是日复一日、艰苦训练后积累起来的巨大能量。前者给了我握枪击发的勇气,后者给了我一枪毙敌的信心。”

刚入伍时,李玉峰的身体素质并不出众,新训时因为身体协调性差,隔三岔五被班长单个教练。可是李玉峰没有气馁,他主动请教,刻苦训练,一个月下来,作为训练尖子人选示范班。当兵的第二年,李玉峰就被选拔到素有“老虎突击队”威名的特战中队。

刚到中队,他就认识到了差距,面对中队“忠勇、精武、使命、荣誉”的队训,李玉峰下定决心:只要练不死,就死在练线。

为了能成为优秀的狙击手,李玉峰坚持每天据枪5小时;别人打人头靶,他打鸡蛋、乒乓球。晚上在微光下练穿针眼、用针穿大米、分挑五色豆……尤其是在无依托据枪训练中,很多战友为了防止手肘磨破,陆续戴上了护肘,而李玉峰从来不带。

“成了党的人,一辈子跟党走。”这是李玉峰在日记本上写下的话。

出生在民族英雄、东北抗日联军著名将领赵尚志的家乡,李玉峰从小就立下志愿,要当兵,要当一名红心向党的好兵。

在老家辽宁北票,父母一直保存着他小

时候戴过的一顶帽子,那是一顶仿制的军帽,虽已陈旧褪色,但帽中心的那颗红星却格外闪亮。前者给了李玉峰眼中的“金牌教练”。他带领官兵先后创新战法训法10余种,带出近50名特战骨干,其中多人立功受奖、考学提干。

李玉峰始终把训练场当战场,把训练当实战,从难从严磨砺精兵。李玉峰带过的战士都坦言:“大队长的训练标准近乎严苛。”正是这样的严格训练,让战士刘庆涛捡回了一条命。队员刘庆涛曾率队处置一起暴力事件。战斗中,突然一名暴徒窜出,挥舞砍刀向他疯狂地扑了过来,此时他的子弹刚刚打光,千钧一发之际,刘庆涛边后撤边快速更换弹匣,抬枪一举将暴徒击毙,带血的砍

深情回望70年 理论学习“动起来”

年来,丽水学院不断加强软硬件建设,全面提升办学水平,这一切都是在国家强盛的前提下发展起来的。

适应新形势下读者的阅读特点,《新中国发展面对面》作了积极创新,制作了12集配套动画微视频,增加了信息量,也增强了传播力。动画微视频以祖孙二人参观“新中国发展展览馆”为线索,通过游戏、VR等丰富多样的形式,展现新中国70年各方面各领域的发展变迁。

值得注意的是,这些动画微视频标题新颖,抓“眼球”。例如,“‘确认过眼神’就是分

不开的一家人”“‘世界舞台中国’‘C位出道’”等,巧妙使用网络流行语,更加契合互联网的传播特点,拉近了理论与网友的距离,激发了观看兴趣。

目前,读者可以通过扫描《新中国发展面对面》图书上的二维码,观看配套动画微视频,还可以通过抖音、快手以及相关新闻网站、视频网站等“打卡”学习。据了解,微视频在新华网、人民网、中国文明网和学习强国、抖音、快手等网络平台热播,点击量近亿次。

据相关负责同志介绍,书稿与微视频的

关系是相互呼应又彼此独立的。书籍作为纸质出版物,方便广大党员干部、青年学生查阅、学习;12集微视频的内容以书稿为基础,从书稿的大框架下选取适合动画呈现的细节、故事,以小见大,寓教于乐,更符合青年学生乃至小朋友的观看习惯,能够使“面对面”的受众群更广泛,也达到网上网下互动的效果。

网友们表示,“这种线上加线下、文字加图像的形式,让理论学习‘动起来’,很鲜活,动画微视频的标题也很吸引人。”“书中实例多、故事多,我们可以从中看到自己的生活变迁,体会很深,也更加珍惜今天的幸福。”

(新华社北京7月29日电)

杭州,“城市大脑”让数据赋能生活

(上接第1版)

“城市大脑”还施行停车“先离场后付费”,大大提高了进出效率。据介绍,杭州全市范围开放的停车场(库)有1800多个,共26万个停车位。目前停车场库的所有数据实现了与公安、建委、城管等政府部门共享互通。与交警共享后,可让动态交通做出及时合理的调整;与建委等部门共享,以促进停车场库建设合理布局;与城管部门共享,可进一步优化城市管理。

杭州市民只要在城管停车系统内将车辆、支付方式等进行绑定开通便捷泊车服务。一个手机号可以绑定3辆车,停车费支付方式包括支付宝、银联,可通过市民卡等,享受“先离场、后付费”。

“城市大脑”使服务智能化

日前,“城市大脑”进行了年中发布,一批便民新应用上线,旅游景点不用排队购票,20秒入园、看病“最多付一次”、30秒自助入住酒店……

对于百姓关心的看病问题,“城市大脑”也有新便利。7月1日起,在杭州市245家公立医疗机构,包括38家县(市、区)级公立医院,195家社区卫生服务中心和1家省级医院

“欠债还钱”是否不再“天经地义”?

(上接第1版)

“个人破产制度是‘大众创业、万众创新’的制度供给。”陈夏红解释,“通过个人破产制度,让那些‘诚实而不幸’的创客在资不抵债或不能清偿到期债务时,通过个人破产机制合理‘解套’,轻装上阵,而不是让他们因创业失败而走上跳楼、自杀的道路。”

“如果因为某次创业投资失败,就陷人一辈子负债的境地,企业家就容易变得保守,企业家精神中的创新和冒险精神就会受到影响。”徐阳光告诉记者,“同时,个人破产制度的实施也会帮助企业树立风险意识、合规意识,促使规范运作。”

制度在实践中调整和完善

施行十几年来,我国破产法一直未能摆脱“半部破产法”的尴尬,就是因为其只对企

业破产进行规定。今年2月,最高法发布了人民法院第5个五年改革纲要,其中首次提出“研究推动建立个人破产制度”。

然而,在我国,“欠债还钱”“父债子还”的观念根深蒂固,这成为推行个人破产制度道路上的一大阻碍。“很多人觉得只要债务人还在,自己的债权就能实现,但实际上债务人可能一辈子都还不了。”徐阳光说,“走个人破产程序,反而能实现债权最大化。”

采访中,专家认为,观念的转变可以通过制度、立法来倒逼。徐阳光表示,当前我国个人财产登记制度、现金交易管控制度、转移隐匿财产的撤销追回制度以及个人信用的管理和失信惩戒制度等都已经比较成熟,个人破产立法的现实条件也已具备。

“个人破产制度只有在实践中逐步调整,才能日臻完善,才能将滥用的可能性降到最低。”陈夏红说。

(上接第1版)

连日来,系列宣传推广活动在浙江、广西、山东等地举行。进校园、入社区、到农家……《新中国发展面对面》来到广大读者身边。

拿到图书后,山东枣庄市薛城区陶庄镇上马社区居民种传彬迫不及待地翻阅起来。他说,作为新时代文明实践站宣传志愿者,自己要先学懂弄通,然后向大家宣讲,让乡亲们从身边的变化感受新中国成立70年来国家取得的辉煌成就,团结一心,为建设社会主义现代化强国贡献力量。

“作为一名高校学生,最能切身体会的是教育的发展与进步。”来自浙江丽水市丽水学院教师教育学院的学生倪炜铭表示,多