

# 留住用户,得拿出足够的真诚与优质的服务



本报评论员 韩韫超

会员不是冤大头,会员愿意花钱不等于可以忍气吞声花冤枉钱,让用户忽悠来就完事大吉的一锤子买卖万万做不得。在会员经济中,吸引用户付费成为会员只是第一步,用优质内容或不折不扣的增值服务留住用户、培养用户黏性和忠诚度才更为根本。

## 欠薪要付利息, 就该多些治欠薪的硬招

冯海宁

据《新京报》报道,正在人社部网站公开征求意见的《保障农民工工资支付条例》(简称条例)明确,未根据本条例规定支付农民工工资的,由人社部门责令限期支付并自拖欠之日起按日加付万分之五以上百分之百以下标准加付赔偿金。

工资是广大农民工的主要收入来源甚至是唯一收入来源,既关乎农民工在城市的生活,又关乎农民工家中的农村留守儿童、留守老人的生存质量。虽然我国已采取多种措施治理拖欠农民工工资,但欠薪问题至今仍然存在。有关方面专门制定上述条例,对农民工群体来说是大大的福音。

从条例全文来看,既明确了各地政府及有关部门的责任,也对工资支付形式与周期、拖欠农民工工资的清偿责任主体、工程建设领域特别保障措施、监督检查、法律责任等方面进行了比较全面、详细的规定。其中一些细节性规定也值得称赞,比如拟规定拖欠农民工工资每日加付利息。

过去,对长时间被拖欠工资的农民工而言,只要能拿回被欠工资就心满意足,根本不奢望利息。一方面,农民工大概忽略了欠钱计息这样的常识,另一方面,担心索要利息激怒欠薪方,更难讨回工资。条例拟规定“加付利息”,虽是应有之义,却是

一种进步。被欠的薪水,本来就是农民工的合法所得,这笔钱无论存于银行还是用于投资,都会有利息等方面的正常回报。

如果欠薪方不支付利息,对农民工而言就是一种经济损失。“加付利息”让这种损失得以避免,农民工实际收入增加,权益得到进一步保障。

对欠薪方来说,占用农民工工资就应支付资金成本,这与其从银行借钱支付利息的道理并无二致。现实中,不排除某些欠薪方是为了得到利息收入而故意拖欠农民工工资,拖欠工资成为了欠薪方的获利之道。如今条例拟规定“加付利息”,无疑增加了欠薪成本,或将倒逼一些单位或“工头”不敢拖欠农民工工资以及欠薪后尽快支付工资。此外,条例中“加付赔偿金”等规定也会对欠薪方形成更大压力。

拖欠农民工工资问题难根治,一个重要的原因是有关方面存在多角债问题,即由于债务关系异常复杂,一个环节出现资金短缺,通常会造成多个单位陷入债务纠纷,而弱势的农民工往往成为多角债的最后“牺牲者”。从这个角度而言,保障农民工工资还需解决深层次问题。

人社部相关负责人表示,2019年要基本实现农民工实名用工、按月发工资、建立农民工工资专用账户全覆盖,到2020年基本实现农民工工资无拖欠。有这样时间表,无疑是一个好消息,期待在充分征集各方意见的基础上,上述条例的各项拟规定能尽快敲定,并得到不折不扣的落实。

过去,对长时间被拖欠工资的农民工而言,只要能拿回被欠工资就心满意足,根本不奢望利息。一方面,农民工大概忽

略了欠钱计息这样的常识,另一方面,担心索要利息激怒欠薪方,更难讨回工资。条例拟规定“加付利息”,虽是应有之义,却是

## 中宣部、国家卫生健康委联合发布2019年“最美医生”先进事迹

新华社北京8月19日电(记者屈婷)为深入学习贯彻习近平总书记关于卫生健康工作的重要指示精神,弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的崇高精神,扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育,在8月19日第二个“中国医师节”到来之际,中宣部、国家卫生健康委员会向全社会公开发布2019年“最美医生”先进事迹。

王东进、王新华、石学敏、姚玉峰、葛均波、张俊廷、庄仕华、王荃、谭晓琴、顾方舟(已故)等10名卫生健康工作者和中国志愿医生团队,奋斗在卫生健康事业的不同领域,全心全意为人民健康服务。他们有的一生只

## 山东加快清理“无谓证明”

本报讯(记者丛民)日前,为进一步清理各种“无谓证明”“烦民证明”,山东省司法厅印发《关于进一步做好证明事项清理相关工作的通知》,就加大清理力度、做好证明事项公布工作作出部署。

《通知》指出,各地区、各部门要在去年开展的证明事项清理工作基础上,按照《通知》规定的证明范围和清理要求,进一步加大对本地区、本部门设定的证明事项清理力度,防止证明事项边减边增、明减暗增。

证明事项清理范围主要包括:对法律事实的证明,如身份证明、出生证明、死亡证明;对法律关系的证明,如亲属关系证明、婚姻状况证明;对资格、资质、能力或水平的证明,如职称证明、培训证明;权利归属证明,如住所、办公地点、检测场所使用权或所有权证明;其他如备案证明、验资报告、收入证明、住房公积金提取证明等客观状态的证明。

同时,山东省还要求各市司法局和省直有关部门要组织对本地区、本部门实施的地方性法规、政府规章和规范性文件、部门规范性文件设定的证明事项进行梳理。对政府规章和规范性文件、部门规范性文件设定的证明事项,一律予以取消。

《通知》要求,各地区、各部门要在清理工作基础上,编制形成本地区、本部门取消的证明事项清单和地方性法规设定的保留的证明事项清单,由各级司法行政机关汇总,在本级政府门户网站统一公布。

交钱“免广告”却还得看广告、缴费充会员看片却需另交费、注册时被默认勾选“连续包月”续费、注册后发现取消选项难找到……新华社记者近日调查发现,不少期望着享受“吹空调、吃西瓜、追新剧”休闲一夏的视频平台付费会员,正为落入会员权益大打折扣、消费受迫且不透明的“坑”中而苦恼。

“免广告”、抢先看等权益,往往是视频平台付费的卖点,宣传广告中明明看着很诱人,可实际享受起来就没那么容易。一些视频网站玩套路,颇有发展为行业潜规则之势,不仅折损了用户体验,让用户蒙受经济上的损失,更可能会严重透支平台品牌形象

甚至行业信誉。规范视频平台的会员服务,更有效地保护广大会员的合法权益,一场精准的干预和监管迫在眉睫。

除视频平台外,在音乐、外卖、网购、在线学习等诸多领域,会员服务已经成为时下诸多互联网服务的重要形式,购买会员也成为一些人的一种生活方式。会员经济似乎正在成为互联网经济下半场的一个新风口。

2018年,多家互联网企业跨界合作,推出权益互通的会员权益等。可以说,国内互联网企业正以敏锐的嗅觉和行动,为会员经济的发展趟路,一定程度刺激了用户需求、涵养着用户习惯。

会员经济的本质,是与用户持续发生互

动关系。它不仅可以促使企业深耕服务,降低运营面临的收入波动风险,而且可以让用户获得增值服务和品牌认同感。

眼下,用户的付费意识渐趋稳定,这对于企业来说是一种机遇,同时也对会员服务质量提出了更高要求。付费前极力宣传承诺,付费后频频找借口,办条件令会员权益缩水;服务协议不对等,关键字眼寻不见、暗藏猫腻;对潜在会员百般殷勤,对既有会员爱答不理……这些本不是会员经济该有的样子。

对有心吃会员经济这碗饭的企业来说,请好好端正自身的理念和认知——会员不是冤大头,会员愿意花钱不等于可以忍气吞声花冤枉钱,让用户忽悠来就完事大吉的一

锤子买卖万万做不得。在会员经济中,吸引用户付费成为会员只是第一步,用优质内容或不折不扣的增值服务留住用户、培养用户黏性和忠诚度才更为根本。

可以预见,未来随着互联网发展和技术升级,新经济领域还会出现更多类似的风口和机遇。对企业来说,站在同一起跑线上,是一哄而上地圈圈吞枣,还是满怀敬畏地精耕细作?怎样才是迎接风口、拥抱机遇的正确姿势?对监管来说,如何未雨绸缪、宽容审慎、有的放矢地规范行业发展?“好风凭借力”,只有做出正确取舍和充分准备,才能更好地把握互联网给我们的大好机遇。

## 催款通知

非得曝光大学生隐私吗?

木须虫

8月15日,江西萍乡农商银行在其微信公众号发布题为“大学生助学贷款逾期,后果可能会很严重!”的催款通知,引发舆论热议。通知公布了141名助学贷款逾期大学毕业生的姓名、学校、逾期金额、住址等,其中逾期金额最低3.47元,最多11890.96元。(见8月17日《每日经济新闻》)

银行催收助学贷款是权利所在,大学生按合同偿还逾期贷款也是应履行的约定。只是银行将逾期毕业生的个人信息在微信公众号上公开,有侵犯个人隐私之嫌,手段的合法性也存在争议。不过,公告发布后,不少大学生已开始着手还款,可见对银行来说,这无疑是经济、效率最高的催款方式。

大学生助学贷款清收难有其普遍性。中国银行四川省分行提供的数据显示,从2008年至2017年9月,该行所办理的国家助学贷款不良率维持在4.12%~8.27%之间,高于普通小额贷款。这其中并非都是大学生恶意失信,一方面大学生毕业后离校找工作,有一段频繁流动期,通信地址、手机号码变动,助学贷款逾期通知“失联”,缺少催收的倒逼;另一方面,有部分大学生因种种原因忘记了还贷,或认为已偿清贷款。

大学生助学贷款额度不高,到毕业时发生逾期的额度往往更小,在此背景下,如果银行采取正规手段和流程催收,可能出现“追鸡杀牛”的尴尬;如果银行动辄将助学贷款逾期记入个人信用记录,显然会让大学生“因小失大”。眼下银行用隐私作为倒逼大学生守信的筹码,于隐私保护和信用维护而言,无疑都是一种尴尬,不仅宣告了隐私权的“廉价”,而且折射出诚信意识的缺失以及信用制约机制的欠缺。

个案值得反思之处是多方面的:首先,公民隐私保护法治步伐还应加快,兜牢公民权利底线;其次,社会的诚信意识和信用价值意识还有待提升,特别要加强在校大学生的诚信教育,提醒其重视助学贷款的清偿,防范逾期发生;第三,金融信用制约的运用应进一步细化,对公民不良金融贷款信息进行分级评价,并建立公民个人金融信用数据库,开放公民个人查询,强化信用的现实约束力,降低信用运用成本。

界22%的人口提供着基本医疗卫生服务,肩负着为14亿人防病治病的重任。近年来,各地面临医疗资源紧张、医护人员手不足的困境,长期加班、超负荷工作、缺乏睡眠是很多医疗工作者的职业日常。

褪去神圣的光环,医师也是普通人,脱下白大褂后,医师身上也充满了烟火气息。救治病人时竭尽全力,面对误解时受挫难过,为一台成功的手术击掌相庆,为鲜少陪伴家人而愧疚自责——这个复杂而立体的多棱形象,才是广大医师的真实写照。

“中国医师节”来临之际,各地除庆祝外,更应想办法提高医师待遇,合理配置医疗资源,改善医疗环境,让医师少些劳累。公众对医师也不妨多些尊重和理解,少些情绪化表达,转换立场去看待他们,或许会更真切。



## 开门费

据媒体报道,近日,四川成都市民吴先生通过“问政四川”投诉表示,自己所在小区存在乱收“开门费”的情况,“以前都是开一次大门一块钱,换过门卫后,居然开始按人头收取4元‘开门费’。”吴先生说,一家4口晚上回家开一次小区大门就要收取4元“开门费”。

开小区大门能否收费,当然得小区业主说了算,但现实中这些收取开门费的小区多为缺少物业运营,未设置业委会的老旧小区,期待业主达成最大共识似乎有困难。老旧小区到底该不该收开门费呢?老旧小区涉及到居民的数量相当可观,因而相关治理工作是一项重要的民生工程,通过政策、资金等支持,对老旧小区基础设施进行改造,是小区居民的热切期待。检验基层治理成效,老旧小区或许是个很好的标尺。

李法明/图 弓长/文



## “医生不是神”,多少人还不明白这个常识?

江德斌

“我是个医生不是神,只是个普通人,修行在红尘治病救人也不是万能;我是个医生不是神,只是个普通人,白色的大褂里面装着有趣的灵魂……”随着第二届“中国医师节”临近,一首由四川医务工作者创作、演绎的说唱MV《我是医生不是神》一经发布,便爆红网络。据介绍,该MV在泸州市人民医院历经4天拍摄而成,由200多名职工及家属参演。(见8月17日《成都商报》)

医护人员真人出镜、业余拍摄、家属客串、可萌可帅……这首诙谐有趣的说唱MV,将医生的日常工作生活、喜怒哀乐、糗事窘态等汇集在一起,用通俗易懂的流行歌舞形式,完整表达出来,令人耳目一新,吐露了广大医生的真实心声。

救死扶伤、守护生命,是医生的天职。然而,由于医疗科技水平受限,很多疾病的发病原理、治疗方法现在未完全掌握,很多情况下,医生往往也无能为力,因而特鲁多医生那句“有时去治愈;常常去帮助;总是去安慰”的名言获得广泛认可。

的深入一线健康扶贫,只为在小康路上一个也不掉队。

发布仪式现场播放了“最美医生”先进事迹的视频短片,采访讲述了他们的从医感悟。中宣部、国家卫生健康委负责同志为他们颁发“最美医生”荣誉证书。

参加发布仪式的一位医务工作者代表说,从“中国好医生”“中国好护士”“最美医生”身上,可以看到一代代卫生健康工作者与祖国共成长、同奋斗的艰辛历程,感受新时代卫生健康事业发展取得的显著成就。我们要向他们学习,用守护人民健康的执着诠释不忘初心,以建设健康中国的行动勇挑使命担当。

现实生活中,部分患者及家属治病心切,将医生当作神明一般,可一旦治疗失败便瞬间翻脸,认为医生是庸医,在谋财害命,甚至制造辱骂、殴打、杀医等医闹事件。如此缺乏理性的态度和做法,是对医疗科技和医生能力的误解。《我是医生不是神》特别强调这一点,就是希望藉此能够获得公众理解,重新树立医生的公众形象,获得基本的职业尊严。

我国目前有医师319.1万人,每千人口只拥有医师2.31人,远远低于欧美国家水平。

我国以占世界卫生总支出1%的比例,为占世

界22%的人口提供着基本医疗卫生服务,肩负着为14亿人防病治病的重任。近年来,各地面临医疗资源紧张、医护人员手不足的困境,长期加班、超负荷工作、缺乏睡眠是很多医疗工作者的职业日常。

褪去神圣的光环,医师也是普通人,脱下白大褂后,医师身上也充满了烟火气息。救治病人时竭尽全力,面对误解时受挫难过,为一台成功的手术击掌相庆,为鲜少陪伴家人而愧疚自责——这个复杂而立体的多棱形象,才是广大医师的真实写照。

“中国医师节”来临之际,各地除庆祝外,更应想办法提高医师待遇,合理配置医疗资源,改善医疗环境,让医师少些劳累。公众对医师也不妨多些尊重和理解,少些情绪化表达,转换立场去看待他们,或许会更真切。

郑自兴/图 弓长/文

## 为了民族复兴·英雄烈士谱

## 郑自兴:满心赤诚为革命

新华社武汉8月19日电(记者梁建强)在湖北通山,一名参加了长征,并进入中央保卫局工作的原红军侦察员的事迹,广为流传。他的名字叫郑自兴。

郑自兴,1904年生,籍贯为通山县。1929年,郑自兴参加中国工农红军,任红军侦察员。1930年6月,加入中国共产党。

大革命时期,郑自兴与叶长庚、郑洪一道参加了农民暴动。郑自兴长期从事侦查、保卫工作,身经百战,机智、勇敢、顽强,指挥灵活、果断。1934年10月,郑自兴参加了二万五千里长征,任中央保卫局保卫科科长。

1936年5月,党中央为了迎接红二、四方面军会师,创建陕甘宁苏区,同时决定成立陕甘宁省,并成立陕甘宁省委和陕甘宁省苏维埃政府,郑自兴担任陕甘宁省保卫局局长。

1938年,郑自兴任陇东军分区副司令员兼专委、党组成员、政协副主席。

1967年,郑自兴患食道癌,手术后病情好转。1970年11月,郑自兴病情恶化,医治无效,在太原市逝世,终年66岁。

从红军侦察员到成为高级别干部,郑自兴始终满心赤诚,为革命事业孜孜奉献。如今,他的事迹,在家乡广为传扬,激励着更多人为党的事业不懈奋斗。

项解决这个困扰企业多年的“老大难”问题。“三结合”又发挥了重要作用。

李超告诉记者,2014年后,鞍钢为了调动全员创新创效的积极性,制定出台了一系列鼓励政策,只要项目好,不论是工人还是工程师技术人员提出的,都会得到支持。因为“李超劳模创新工作室”是“三结合”,又是生产亟须解决的技术难题,于是被顺利立项。经过技术攻关,项目当年解决问题、当年见效。据测算,工艺改造后,成材率提高1.5%,每年可增加收入300万元。

“提高冷轧联合机组酸洗活套功能精度的项目攻关”“四号线连退机组清洗段传动系西门子变频器升级研究”……“李超劳模创新工作室”合作攻关完成的项目,一个接一个。

据统计,“李超劳模创新工作室”2014年成立到2018年,完成各类创新686项、申报专利21项,专有技术29项,重大合理化建议3项,厂级先进操作法29项,获得国内外发明专利金奖3项、银奖1项、铜奖1项。培养出作业区管理者4名,点检长、区域工程师等专业技术人才12名,青年技术骨干30多名,合计创效9000余万元。

2017年,“李超劳模创新工作室”被全国总工会命名为“全国示范性劳模和工匠人才创新工作室”。

2015年,“李超劳模创新工作室”决定立

## 共产党人信仰的丰碑

足距前行,对长征精神有了更加深刻感悟。

“牢记长征历史是为了传承和发扬长征精神。”孙彬涛说,“作为一名党史工作者,走好新时代的长征路,就是要讲好长征故事,继承红军传统,弘扬长征精神,进一步强化政治担当,巩固和发展民族团结进步、社会和谐稳定的良好局面,投身争创新时代民族团结进步示范区的建设中,确保迪庆藏区长治久安、人民幸福安康。”

8月18日下午,“壮丽70年·奋斗新时代——记者再走长征路”主题采访收官文艺演出在长沙举行,42岁的刘照平身穿军装演唱道:“最后的一把米,端来当军粮;最后的一尺布,盖在担架上;最后的亲骨肉,也要送到部队上。”

刘照平是会宁县实验中学的音乐教师,他喜欢将红军长征的往事融入当地民歌。平时在课堂上,他一边教孩子们学唱,一边讲述红军在会宁会师期间的故事。