

“快办行动”更多，政务服务改革才会更快

本报评论员 郭振纲

据《工人日报》5月18日报道，近日，人社部提出开展“快办行动”，对企业招用员工、企业与员工解除或终止劳动合同、失业等10个事项“打包办”，职工只需通过“一个窗口”“一个平台”，即可一次办理，并对职工退休申请、养老保险关系转移接续等高频事项“提速办”，推动人社服务“清事项、减材料、压时限”。这是一个政务服务提速的创新举措。

人社部开展的“快办行动”将流程相似、材料相近、结果关联的10个在企业和职工眼里的“一件事”进行打包联办，并且初步梳理出25个高频服务事项，要求各地结合实际从中选择10个以上事项，将办结时限在规定基础上提速50%，力争2020年底前实现“一件事”打包办理，努力使办事“跑腿”越来越少、材料越来越简、时限越来越短。

与此同时，商务部、国家发改委、市场监管总局等部门以及一些地方省市政府，在近期发布的有关统筹推进疫情防控和复工复产相关意见中，也推出了简化政务服务审批流程、缩短政府审批时间、减少提供资料等动

作。它们方向明确、行动具体、要求简洁，让公众看到了政务服务提速的新作为。

自2016年9月国务院印发《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》以来，各地、各部门以优化再造政务服务、融合升级平台渠道为突破口，以规范网上服务事项、优化网上服务流程、推进服务事项网上办理、创新网上服务模式、全面公开服务信息为切入点，不断提升政务服务质量，减少政务服务梗阻，打通政务服务信息孤岛，打造线上线下无缝对接、部门地区有序联通的政务服务新通道，取得了积极成效。

然而，一些问题在一些地方依然存在。有的地方某些政务服务的时限依然较长，需要提交的材料仍然偏多，同一部门、相近事项的审批流程整合办理的进度缓慢；不同部门、地区政务服务改革的速度和进度不一，有的离“信息多跑路、公众少跑路”的目标距离较大；有些部门和地区不同程度存在“等拖现象”。近年来，每年全国两会前夕，相关媒体开展的“两会，你最关心的事”调查中，政务服务再提升、再推进都是热点话题题

之一，就是现实例证。

新冠肺炎疫情暴发后，一些部门、地区在统筹推进疫情防控与复工复产过程中，在“特事特办”的要求下，对过去公众呼声较高、推进缓慢的政务服务项目做了大幅简化，政务服务效能能在短时间内有了“百姓看得见、体会得到”的提升，这从一个侧面验证了政务服务还有相当大的改进空间、依然可以挤出不少“水分”。

态度决定行动，行动关系效能。应对新冠肺炎疫情倒逼出来的政务服务效能提升，说明提高政府服务效能、打造公众满意的政务服务，并非一定要等到各方资源全部“水到渠成”后才能着手行动，从本部门、本地区实际出发，因事而异、因地制宜、因时而定，从易到难，完全可以通过整合资源、优化流程，在较短时间内取得明显实效。重要的是行动，是实实在在的行动。

打造公众满意的政务服务，需要更多的“快办行动”，压实责任、压茬推进。而改革成效如何，还是要多听听百姓的真实感受。



一些部门、地区在统筹推进疫情防控与复工复产过程中，在“特事特办”的要求下，对过去公众呼声较高、推进缓慢的政务服务项目做了大幅简化，政务服务效能能在短时间内有了“百姓看得见、体会得到”的提升，这从一个侧面验证了政务服务还有相当大的改进空间、依然可以挤出不少“水分”。

把形式主义歪风赶出校园

陈广江

据5月18日《半月谈》报道，记者调查发现，疫情期间居家学习，除了日常网课学习以视频、拍照的方式提交随堂作业，一些学校还布置了制作幻灯片、拍摄视频、画思维导图等形式的任务，并要求上传到微信群内，以显示孩子多才多艺。这些“别出心裁”的作品背后，是不少家长内心的无奈哭喊：“快被老师折腾疯了！”

还是原来的配方，还是熟悉的味道。这种技术化、套路化，重技术、轻内容的“形式主义作业”，其实就是老生常谈的家庭作业变“家长作业”问题，只是疫情期间学生居家学习，家长们的感受更直接、更深刻而已。形式主义最可怕之处就在于，出发点貌似很正确，但本质上已跑偏，最终是“秀”给人看。

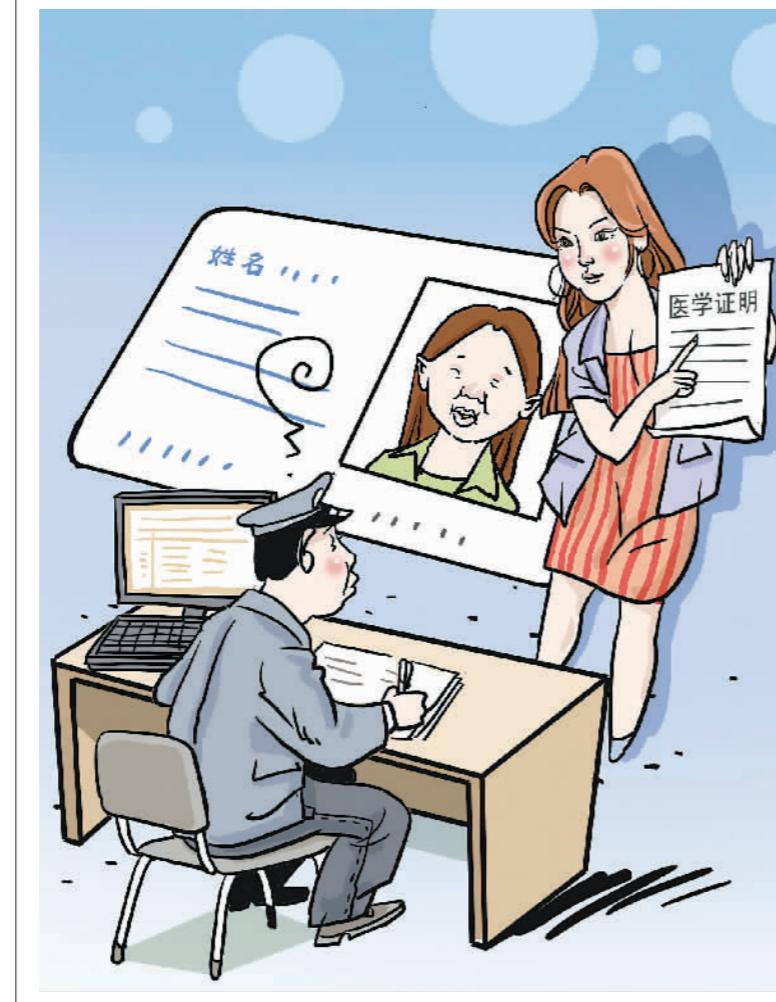
技术、才艺等本是好东西，但用错地方或脱离实际，则可能适得其反。老师应该明白，制作幻灯片、拍摄视频、画思维导图、做手抄报等已超出了多数孩子的能力，如果再提高标准、要求“优秀”，未免太不切实际。老师之所以这么要求，恰恰是知道孩子背后站着家长，在家长的“帮助”下，孩子一定能拿出优秀作品。这个过程，或许还美其名曰“家校共育”。明知家长一手代办依旧乐此不疲，这是给家长添乱增负，也不利于孩子的成长和价值观的形成，这种形式主义的“秀”必须遏制。

去年7月发布的《关于深化教育改革全面提高义务教育质量的意见》明确，要杜绝将学生作业变成家长作业，或要求家长检查批改作业。家庭作业要回归教育的目的和功能，不能对孩子发出错误的、有害的信息。

“形式主义作业”屡禁不止的一个重要原因是家校关系的异化。在“家校共育”中老师一方往往强势且惯于强势，而家长一方往往缺少话语权，只能听从吩咐，敢怒不敢言。曾有民调显示，超八成受访者认为当前学校教育对学生家庭依赖严重。

同时，一些学校实行校内减负，无形中将负担转嫁给了家庭和校外学习，这也在一定程度上影响了家校互动。

让学校教育回归本位，需重塑正常、良性的家校关系，优化家校合作，让家校双方摆正位置、各司其责，尤其要致力于把形式主义的歪风清出校园。



G 图说

“后遗症”

据《重庆晨报》报道，近日，重庆的陈女士到派出所办护照时遇到了难题。因为曾经接受过整形手术，一些面部特征明显发生了改变，工作人员拿着她的身份证照半天，也无法确定她的身份。于是要求其出具整形医学证明，换领身份证后才能办理相应业务。

又见证明“我就是我”，但这次真不是刁难。爱美之心，人皆有之，近年来，接受面部医学整形的人越来越多，而一旦人的面部生物特征发生显著改变，原来的身份证等证件采集到的个人影像信息就会无法有效发挥作用，这也意味着，相关证件面临“废除”。在人脸识别技术逐渐推广、普及的当下，诸如火车站验票进站、移动支付等应用场景，都需要识别人脸并与数据库中的信息进行核对。这就需要每个整形的人树立起“换脸也换证”的意识，保存好病历等资料，术前做好登记备案、术后及时换身份证件，以免给自己今后的正常生活带来不必要的“后遗症”。

赵春青/图 嘉湖/文

处理销售员易，清除潜规则难

木东

近日，安徽亳州一家4S店拒绝退还车主续保押金，且该店一名销售经理回应媒体监督时态度强硬一事引起舆论关注。5月17日晚，涉事4S店承认违规，并致歉退款，对涉事人员给予免职处理。当地监管部门也介入调查，并表示将进行整顿。

就个案而言，舆论监督成功了，但其背后反映出的从业人员对法律法规的无知和藐视，以及暴露出的相关行业“潜规则”仍值得思考。

根据汽车销售管理办法的规定，经销商销售汽车时，不得限定消费者汽车金融、保险等产品的提供商和售后服务商，并且不得强制消费者购买保险。2019年8月，银保监会保险中介监管部下发《4S店兼业代理机构捆绑销售保险专项整治工作方案》，明确要对捆绑销售车险等乱象进行治理。但现实中，4S

店暗地里捆绑销售的情况仍不鲜见，一些经销商和销售人员更是到了有恃无恐、无视规定的地步。值得追问的是，收续保费是否已成为行业既定规则？相关4S店对于员工的法律法规培训是否做到了位？

其实，还有更多4S店在以“高明”的手段利诱甚至逼迫消费者就范。比如，一些4S店规定如果车主在店内购买车险，购车有优惠，否则不享受优惠，还有一些4S店以专业、可靠等字眼迷惑消费者，将没必要的保养套餐强加在消费者身上。

这些做法，与4S店自身盈利模式有关，也与相关企业的“合作共赢”有关。“价格倒挂”“亏本卖车”是时下不少4S店面临的现实问题，这使得一些4S店开始在“衍生收费”上做文章。以销售车险为例，有4S店规定销售人员卖车如果没有捆绑搭售车险，提成将打折。而合作商自然也不会放过4S店这个“黄金”销售渠道。据悉，保险公司给4S店的佣金一般为20%~40%，这无疑给了销售人员

巨大的卖车险动力。

一些4S店无视相关法规规定，首先是因为违法成本较低。从近年媒体的报道来看，对4S店违规行为的处罚，多是退回违规收费，罚款少则几千元多则几万元。

其次是信息和资源不对称，4S店有时会打“擦边球”，就算是直接违规，消费者也很难判断，如果是行业潜规则，消费者更难抗衡。

再者是消费者维权难，举证难、鉴定难、求偿难，一旦掉进“坑”里，通过维权“爬”出来的成本不小。中消协发布的2019年全国消费组织受理投诉情况分析显示，在具体商品投诉中，汽车及零部件高居第一位，售后服务问题、捆绑销售车险和诱导消费者贷款、检测举证维权难等是投诉热点，这些问题多指向4S店。

售前是“孙子”，售后是“爷爷”。车主苦一些4S店的套路久矣，但4S店仍屡试不爽。商家应该诚信，消费者有权选择，“坑”来“坑”去的买卖应该尽快终结。

反应。但鲜有药企主动修改药品说明书，大多是国家监管部门要求企业修改。

当“及时修订完善说明书”缺乏约束机制，药企自然缺乏自我“揭短”的勇气和动力。

而此次修订填补了这一漏洞。修订明确，在药品上市后的全生命周期内，新药上市许可持有人应主动收集药品的安全性、有效性信息。对于发现新的严重用药风险，涉及说明书中禁忌症、特殊警告和使用注意事项、剂量和用药方法、以及其他可能显著影响患者药品使用获益/风险比的信息，上市许可持有人最长时限不超过3个月提交修订药品说明书的申请。对于新发现的非严重不良反应或风险，应在3~6个月内提交修订说明书的申请。

加强药品说明书的动态管理，使之成为药企的规定动作而非自选动作。一方面可以帮助患者更加科学合理用药，降低用药安全风险，满足其知情权。另一方面，可以倒逼药企不断改进工艺，提高药品质量，减少不良反应的发生。

药品说明书长期“语焉不详”，一方面在于收集药品的安全性、有效性信息需要投入一定成本，而企业往往担心公布不良反应会影响药品销售，因此缺乏修订说明书的积极性。另一方面在于相关规定比较模糊。根据现行《药品说明书和标签管理规定》的要求，药品生产企业应当主动跟踪药品上市后的安全性、有效性情况，需要对药品说明书进行修改的，应当及时提出申请。主管部门也可以根据药品不良反应监测、药品再评价结果等信息，要求药品生产企业修改药品说明书。但究竟何时提出申请“及时”，以何种方式提出，追溯到的各类信息如何统计、量化、反馈？都缺乏明确细致的操作指引。同时，相应的处罚机制也不明确，这让一些企业对于相关规定不以为意。

药品说明书长期“语焉不详”，一方面在于收集药品的安全性、有效性信息需要投入一定成本，而企业往往担心公布不良反应会影响药品销售，因此缺乏修订说明书的积极性。另一方面在于相关规定比较模糊。根据现行《药品说明书和标签管理规定》的要求，药品生产企业应当主动跟踪药品上市后的安全性、有效性情况，需要对药品说明书进行修改的，应当及时提出申请。主管部门也可以根据药品不良反应监测、药品再评价结果等信息，要求药品生产企业修改药品说明书。但究竟何时提出申请“及时”，以何种方式提出，追溯到的各类信息如何统计、量化、反馈？都缺乏明确细致的操作指引。同时，相应的处罚机制也不明确，这让一些企业对于相关规定不以为意。

药品说明书载明了药品的重要信息，是选用药品的指南。为指导医生和患者安

现场·我在我思

曲欣悦

最近，在媒体上看到不少“跨界自救”的故事——云南丽江一家办了20多年的民办幼儿园因为疫情一直没有开学，迫于生计压力，70多名教职工开启了包子铺生产自救，每天出单量不多，但至少填补了幼儿园一部分运维成本；山东济南一家幼儿园为了活下去，临时转行卖烧烤；湖北武汉知名五星级酒店做起大排档生意；四川绵阳婚礼主持人小陈转行做起了木工和司机……

突如其来的疫情打乱了许多人的生活工作节奏。在复工复产的路上，有的人收拾收拾重新振作，还有一批人则调整目标另起炉灶。于是，类似上述新奇又充满正能量的“跨界自救”故事不时发生。

“自助者天助之”“办法总比困难多”“山重水复疑无路，柳暗花明又一村”……这一幕幕“跨界自救”的战“疫”故事，听起来颇像一部典型的热血传奇：主人公身处绝境但没有放弃，历经磨难，寻得契机，最终咸鱼翻身。若仔细推敲这些“跨界自救”行为，不难发现，背后的故事不只是“一碗鸡汤”那么简单。

有勇气跨界的人先得具备跨界的能力和条件。比如，幼儿园和五星级酒店，桌椅板凳不缺，餐饮服务许可证、工作人员健康证也齐全，开包子铺、摆大排档可谓天时地利人和。而婚礼主持人的跨界发展，靠的是实打实的真本领。

近年来，“副业刚需”成为一个讨论的热词，做兼职、当斜杠青年成为一种潮流。通过此次疫情的考验，我们更加明白了“技多不压身”的道理。多一项技能不只是多了一次选择的机会，更是多了一份应对风险的能力。

危机，有危也有机。在这些“跨界自救”中，很多人、很多行业瞄准了新风口，选择在疫情这个特殊时期实现转型。比如餐饮、线下销售等行业在此次疫情中受到了巨大冲击，但外卖、电商等行业却迎来了新的红利期。许多老牌线下零售企业开始涉水网络直播带货，原本以堂食为主要销售场景的连锁餐饮企业开始发力外卖产品、半成品菜肴，旅游景区开始探索直播云游，博物馆也开始思考闭馆期间如何线上“开放”……

我认识的一位因疫情无法复工的健身教练，从今年3月起，便在自己的微博上开起了直播健身课。她说，之前就对社交媒体很感兴趣，门店复工后也会坚持做直播，希望能在互联网上打造出自己的影响力。

“跨界自救”的多个案已经不知不觉汇聚成全行业的“跨界思考”，许多人开始问自己同一个问题——“当遭遇变故，我还能做什么？”

对于这些“跨界自救”者，除了对他们勇于跨界的精神表示钦佩，为他们的努力打气加油，相关方面是否还能给予他们更多的政策支持？比如，是否能为他们的“跨界之路”，乃至今后可能会有的“多栖发展”开辟一些绿色通道？

不久前，人社部、财政部印发了《关于实施企业稳岗扩岗专项支持计划的通知》，明确对受疫情影响较大的外贸、住宿餐饮、文化旅游、交通运输、批发零售等行业给予稳岗返还补贴，返还标准最高可提至100%。教育部也曾发布通知，要求各地做好民办幼儿园的扶持工作，其中包括财政补助、租金减免、税费减免、金融支持等一系列政策措施。这些“解渴”的政策支持正是努力全面复工复产的企业所期待的。此外，跨界所面临的各类资质审批、培训招聘以及劳动权益保障等问题，也有待相关部门进一步廓清。

疫情之下，“跨界自救”不仅考验着劳动者的能力和胆识，也考验着治理者的智慧和应变力。

切记，醉驾“非机动车”同样违法

苑广阔

截至5月7日，广西南宁今年共发生涉及电动自行车的酒驾（含醉驾）交通事故33起，死亡7人，占电动自行车事故死亡人数的16.28%。血的教训背后，是骑手的侥幸和放纵。（见5月18日《南宁晚报》）

俗话说，驾驶小汽车等机动车辆是“铁包肉”，而骑自行车、电动自行车则是“肉包铁”。一旦因为交通事故发生，受到伤害更大的往往是非机动车的骑乘人员。

经过多年的普法宣传和司法实践，“酒驾违法，醉驾入刑”“开车不喝酒，喝酒不开车”等观念不但早已深入人心，而且成了公众普遍遵守的规则和法律。但在绝大多数人的观念里，酒驾、醉驾指的是驾驶机动车辆，喝酒不开车开的也是机动车辆。包括自行车、电动自行车在内的非机动车，则被人们认为不在法律约束范围内。

这是对危险驾驶行为的误读。我国道路交通安全法实施条例早已明确，在道路上驾驶自行车、三轮车、电动自行车、残疾人机动轮椅车，不得醉酒驾驶。这意味着，酒驾、醉驾中，所驾的车辆包括非机动车辆。

醉驾非机动车辆违法行为被公众忽视是有原因的。一方面，目前驾驶电动自行车无需考取驾驶证，一些人也就不会认真去学习道路交通安全法律法规。即便是机动车驾驶人，由于没有将醉驾非机动车等内容纳入驾考范围，对此同样缺乏认识。另一方面，全国多数地方对于醉驾非机动车的处罚偏低，很多人即便知道醉驾非机动车违法，也没真正当回事。

为了自己和他人的生命财产安全，“醉驾非机动车违法”应为更多人知晓和遵守，而要做到这一点，首先需要在立法指引上解决好醉驾电动自行车如何受罚、受什么处罚的问题，适当提高违法成本。国内一些地方围绕饮酒驾驶、醉驾非机动车的问题开始了地方立法。比如深圳、云南等地已经明确，饮酒后驾驶电动自行车的，将视情节处以数百元到上千元的罚款。

其次，交警部门要加强执法，对于酒驾、醉驾的，无论驾驶什么车辆，都要“一视同仁”，应检尽检。当然，交通法规的宣传教育也少不了，要让公众明白，文明行车、维护交通安全不仅是每个人应该具备的社会公德，更是实实在在的法律规定。

张淳艺

日前，国家药监局药品审评中心发布了关于公开征求《药品说明书和标签管理规定》（修订稿）意见的通知，修订的主要内容包括强化持有人是药品说明书和标签的责任主体，上市许可持有人/申报代理忽略、不关注药品的安全性信息，不及时修订说明书，导致上市药品说明书存在信息不准确、不真实、存在误导性，或没有提供足够安全性信息、警告信息，按“假药”处罚等。

药品说明书载明了药品的重要信息，是选用药品的指南。为指导医生和患者安