

站在百姓立场，就不会“让无臂男子自证残疾”

本报评论员 吴迪

行。地铁客服表示，现有规定是必须出示相关证件核验后才能享受无障碍通行，最后该乘客只好选择常规购票进站方式乘车。日前，武汉地铁运营官方微博发表声明，对乘客未能由特殊通道通行带来的不便深表歉意，“将持续优化特殊乘客的出行服务保障”。

一眼就能看出的残疾状况，却“认证不认人”，既不合理，更令人心酸。残障人士能否便利出行，是检验无障碍城市建设成色的试金石。公共服务应尽可能满足不同人群的需求，而相关制度不能异化为给百姓添堵的障碍。如何让一些地方的公共服务从“重形式轻效果”转变为注重人文关怀、满足民众实际需求，值得深思。

有两个案例颇有借鉴意义。去年，浙江建德派出所民警在为群众办事时，翻拍了对方母亲档案上的模糊照片，连夜修复后将这张“母亲唯一的照片”送给办事群众，令对方惊喜万分。前不久，浙江衢州一税务工作人员“现场翻书”的视频火上热搜，事情缘于办事群众跑错了地方，工作人员“为了不让纳税人少跑

腿”，翻书查看事情该怎么办、需要一次性告知哪些内容，这事也收获无数网友点赞。

上述案例的特别之处都是“规定动作”之外的部分，工作人员不做也无可厚非，但他们却把“群众的事再小也是大事”的服务理念变得可见可感，这恰恰成为触动人心、火爆网络的原因。

无疑，认真执行规章制度是相关服务行业工作人员的工作职责。以乘坐公共交通、购买景点门票等为例，工作人员核验诸如学生、老人、军人等特定群体的证件进而确定其能否享受相关优惠，是其职责所在。然而，如果机械化执行相关规定，也可能出现令人尴尬的情况，比如，此前部分银行或窗口单位要求因卧病、高龄、残疾等情况而不能到场的当事人必须“本人到场”，或者要求提供“我妈是我妈”“奇葩证明”，都给办事百姓增加了不少困扰。好在这些情况近年来有了明显改观。以查验和使用证件为例，在“让数据多跑路”的今天，电子医保卡、电子驾驶证等都已广泛应用于现实生活场景，证件不该再是百

姓享受相关服务的“拦路虎”。

从现实案例看，个别地方公共服务跑偏，主要原因是认识跑偏，忽略了制度是“为解决而生”，机械式执行规定，甚至为证件服务优先于为人服务。其次是缺乏相应的容错机制，在“不求有功但求无过”的心态下，一些工作人员不敢“自由裁量”，认为照章办事才“万无一失”。

让公共服务更有温度、更有生命力，关键在于对相关制度的执行——如果说照章办事只是“做到”，那么把热腾腾的人情味融入服务理念和工作方法则是“做好”。说到底，在一张证件、一纸证明的背后，百姓更在意的是服务能不能着眼人的需求、能不能满足不同人的不同诉求。换句话说，优质公共服务的灵魂应是站在群众立场看问题和解决问题，而不能本末倒置。

看到百姓的需求且为百姓解决问题，应成为公共服务的出发点与落脚点，这是对各地公共服务不断深化细节、提升水平的必然要求。

工人日报 网评

“天水麻辣烫”火爆出圈，网红城市如何挣得“泼天富贵”

最近，“天水麻辣烫”火爆出圈，被网友刷屏点赞并喊话“建议全国推广”。这次“意外”出圈，可能给当地乃至整个甘肃文旅产业的发展打开新的想象空间。

天水麻辣烫走红，是扩大城市知名度的难得机遇，不仅考验服务水平和保障能力，也考验城市如何依托“爆点”延展打造消费新增长点。挖掘自身特色，扎实完善产品，用心做好服务，就能汇成发展的好势头，挣得这“泼天富贵”，迎来网红的“长红”。

网友跟帖——
@鹏鹏：真诚是旅游城市的“必杀技”。
@咖啡糖：期待更多地方能接住“泼天富贵”。

阅读全文请扫码
“工人日报网评”

别让乱收费成殡葬业的痼疾

胡建兵

“西安市殡仪馆告别厅花卉鲜花布置中，里面涉及的鲜花不仅价格高得离谱，而且还重复使用！”据3月20日《华商报》报道，近期有逝者亲属反映，其在陕西西安市殡仪馆给已故亲属搭建灵堂时，发现殡仪馆工作人员使用的是上一位逝者告别仪式上的花卉和布置，告别厅也仅仅是更换了灵柩及电子屏上的照片，告别厅其他布置与上一位逝者一模一样。但在结算单上，却有“花卉鲜花布置”这一项收费。当地市场监管部门对此回应称，将依法打击殡葬服务经营者巧妙设置收费、超标准收费等违法违规行为。

殡葬服务质量的提升是公众的普遍期待。对于逝者家属来说，亲人去世本已是一件十分痛苦的事情，需要及时的关心与照拂，但有的殡葬服务经营者却趁机大发“死人财”，这无疑给逝者家属受伤的心灵上再撒一把盐。“过头”的殡葬服务，不是在安抚逝者家属心灵，而是在给逝者家属添堵。

因而，国家一贯重视殡葬服务行业的规范化运营。如近日民政部、国家林草局联合印发的《关于做好2024年清明节祭扫工作的通知》指出，各地要规范服务收费，坚决查处殡葬服务机构巧立名目收费、超标准收费、强制捆绑消费、趁机变相涨价等行为。

由于殡葬业的特殊性，该行业的服务、用品价格偏高的情况容易被人忽视。加之一些地方和部门管理的缺失，这就给了经营者巧立名目、漫天要价的可乘之机。此前还有媒体曝光，一些地方殡葬行业的主管部门同时又是经营者，不仅不明码标价、不执行政府定价，甚至未经批准开展经营范围外的业务，将服务变成了一些人赚钱的工具。

殡葬服务有着较强的公共服务属性，同时也有市场化的需要，因此，监管不留空白和死角，更不能让乱收费、权责不明成为殡葬行业良性发展的短板。有关部门一方面应该出台管理办法，对殡葬管理费用、殡仪服务标准等方面作出明确规定，方便公众监督；另一方面要规范市场化秩序，通过市场竞争调节收费标准，改善服务环境，坚决打击不实行明码标价行为，促进殡仪服务的健康发展。



图说

代劳？

据最新一期《半月谈》报道，近期，电商平台上一款名为“写字机器人”的仿手写产品成为热销品。只需在电脑输入电子文档，写字机就能在几分钟内“写”出一页“神还原”手写笔迹的纸质文稿。记者了解到，写字机器人热销的背后，是基层各类工作考评“手写癖”倾向。不少基层工作人员表示，实在写不过来，只能借助科技手段来“无痛手写”材料。

教师教案必须手写、学习笔记必须手写、汇报总结必须手写……不可否认，一些部门和单位要求相关材料必须手写，有一定的合理性，比如为促使工作人员深度思考、方便日后核验等，但如果类似要求过了头，出现凡事都要手写，甚至异化为“留痕”的表演工具，不仅会消耗工作人员大量的时间、精力，还会助长形式主义的不良风气。眼下，“写字机器人”一些购买者的故事里难掩以科技手段变相造假、糊弄上级的用心。这事令人尴尬。

李法明/图 阙超/文

微信朋友圈小横线何以引发热议

罗志华

央视网3月22日报道，近日，“微信官方回应朋友圈横线问题”冲上热搜。微信方面发布视频解释称：朋友圈长线和短线没有特殊含义，只是微信版本的差异，旧版本微信显示长线，装上新版的微信都是短线。现在的微信同时显示短线或长线，属于是“卡bug”的情况。

本月早些时候，微信朋友圈有短线和长线的区分说法，引起网友广泛热议。为了求证“短线是被拉黑或屏蔽，长线是被单方面删除”的真假，不少人按照朋友圈的相关内容进行操作验证，但验证的结果和微信官方的回应均证明，这一说法很不靠谱。

此事再次揭示互联网上一种常见的不良

现象：不管内容是否属实，只要话题足够火爆，就先转发再说。

尤其是，最初抛出话题的一些人为了获取更大流量，不惜捕风捉影，把模棱两可的事甚至谣言当真，只问热度、不问真假，频繁制造轰动性话题，以至于微信朋友圈的一根小横线，经过话题设置和炒作之后，也能够掀起一波舆论大风浪。

这类话题热得快也冷得快，按照过去类似现象的处理办法，最终很可能无人为此担责。尽管追溯话题源头比较困难，但为了净化互联网和打击炒作，有必要对相关话题制造者和传播者给予更加有力的约束。

此话题之所以引发社会的广泛热议，还与公众对于个人隐私愈发重视有关。比如，拉黑、屏蔽、删除微信好友，以及设置“不让他看朋友圈”和“不看他的朋友圈”等，都属于保

护个人隐私的办法。

假如屏蔽对方后，却因微信上的一个符号将这一隐私公之于众，就可能在朋友之间制造嫌隙或矛盾。不少用户为隐私和安全有所担心，因此，即便相关话题只是捕风捉影，一旦与个人信息和隐私联系在一起，就很容易产生热度。

微信朋友圈的安全与隐私等问题，极易变成社会热点话题，相信将来还会频繁出现类似事件。这些话题中不乏虚假信息 and 刻意炒作，但安全与隐私问题的确值得高度重视。一方面，有关部门要及时辟谣，对于话题炒作要加大打击力度；另一方面，手机APP运营者要提高防范意识，需知再微小的漏洞也可能出现巨大隐患，在用户个人信息的隐私安全维护和隐私保护方面，理当高度重视、慎之又慎。

不会线上请假被开除？职场适老化应提速

何勇海

据3月21日《工人日报》报道，近日，江苏省苏州市中级人民法院审理的一起大龄员工不会线上请假被解雇案引发热议。法院经审理查明，涉事企业此前发布公告，要求所有员工请假需通过企业微信线上操作，如无请假流程而自行不来上班的，视为旷工处理。尽管59岁的当事员工已通过微信、电话方式请假，并提出返岗后补请假，但公司并未告知准假与否，且以该员工连续旷工3个工作日为由宣布解除劳动合同。据此法院认定用人单位解除劳动合同违法，需依法支付赔偿金。

该案审理法官在释法时表示，应给予“银发”劳动者适老人文关怀。

仅仅不会在企业微信上请假就被开除，不少网友为当事员工打抱不平，质疑涉事公司在人力资源管理上“唯技术至上”，缺乏人文关怀，“每个人都会变老，都有不适应社会和职场的那一天，谁该被如此粗暴对待？”

从法院查明的事实看，当事员工不仅没有有意违反公司的规章制度，且以多种方式口头请假，并提出返岗后补请假，在如此清晰完整地表达了请假意向之下，公司仍“按章办事”将之开除，显失妥当。即使企业认定当事员工有一定“过错”，比如请假方式存在瑕疵，也不足以对公司生产经营管理秩序造成重大

影响，不足以达到解除劳动合同的严重程度。

该案看似是个案，其实折射出一个较普遍的问题：数字化、新技术给用人单位带来办公和管理诸多便利的同时，不少大龄员工在适应这种新常态时很可能存在一定困难，而用人单位的“职场适老化”并没有跟上，让一些“职场老人”无所适从。

上述案件登上热搜后，不少大龄劳动者纷纷吐露心声——自从单位实行无纸化办公后，所有流程都要在线上完成，比如业务学习、继续教育、出差请假、个人或公用印章等都要在线上完成；一个新系统摸索好久都不会使用，也不敢随便乱点，只能请教别人……这类吐槽背后，是他们对“职场适老化”推广

“捡了芝麻丢了西瓜”的教训要吸取

郜亚章

工期拖延、商家跑路、质量不合格，定制家具问题频频……据《工人日报》3月21日报道，不少消费者在选择定制家具时遇到的问题各式各样，“踩坑”经历五花八门，一些商家的“任性”操作，让消费者有苦说不出。

房屋装修是大事，而如果喜悦心情和郁闷的经历相碰撞，装修不再被寄予美好期待，反而会变成一件消费者的糟心事。

定制家具根据消费者的需要量身打造，充分满足其个性化需求。铺天盖地的定制家具广告也都主打让消费者“省心省时省钱”的旗号，而对一些消费者来说，定制家具在某种程度上并不能轻易“省心省钱”。

一位定制家具行业的设计师举过一个例子，柜子所使用的五金材料往往被消费者忽视。一个进口五金铰链的价格在20~40元之间不等，而高仿假货7~8元一个，如果柜子的使用量大，其中的差价可想而知。这虽然只是定制家具中的一个细小环节，但反映出该行业两个普遍存在的问题：一方面，消费者对定制家具的相关信息了解不够全面；另一方面则是一些该行业的从业者存在不诚信、不规范经营的行为。

定制家具的每一项主材和辅料在特点、价格、适用范围等存在不小的差异，如果消费者在这方面了解不全面，就容易掉进商家的宣传套路中。况且，定制家具要经历报价、签合同、测量设计、安装等多个环节，任一环节出现问题都可能影响到最终的效果。

央视“3·15”晚会连续两年将“诚信”作为关键词，力图用典型案例提振消费信心，而相关从业者的诚信经营是前提和保障。或许一次两次利用行业信息差能获得蝇头小利，但抛弃诚信和声誉意味着企业会失去发展的未来。“捡了芝麻丢了西瓜”的短视行为导致失去发展竞争力的例子屡见不鲜。

从业者应当加强行业自律，提升服务质量，在源头减少矛盾发生的隐患是规范行业有序发展的关键。同时，消费者在消费前也应该多做功课。买卖双方多一分互信就能少一分争议，多一次细节的沟通就能少一分失望。

媒体声音

◇对校园欺凌者出实招胜过“说狠话”

近日，四川成都有关部门印发规定，考生初中在校期间存在考试作弊、校园欺凌等负面清单行为的，在录取中最后投档。

人民网评论说，在校园欺凌人喊打的语境中，这个规定很“接地气”，相关部门运用了一种立场——对校园欺凌说不，让欺凌者在制度框架内付出应有的代价。治理校园欺凌，要“说狠话”，也要出实招；要摆明零容忍态度，也要落在行动中。努力从完善制度入手，让孩子心理更健康、人格更健全，既不欺凌他人，也有勇气在被欺凌时说不。

◇商品可虚拟，规则不可缺

近年来，不少虚拟情绪产品在网络平台热销。有人为学习生活打卡而购买云监督服务，有人为自己买一个“聪明的脑子”而下单“爱因斯坦的脑子”……

《经济日报》评论说，当前，年轻人更加注重对自我情绪的观察和释放。虚拟情绪产品的出现，恰好符合了他们情感宣泄的诉求。不过，商品可虚拟，规则却不能缺失。随着虚拟情绪产品市场持续扩大，规范这一消费新业态的发展势在必行。平台应加强对虚拟情绪产品的安全性和合规性的检查，确保商品内容健康，对产品管理、售后服务及时出台相关规定，让虚拟情绪产品市场发展有规可循。

◇退票要“死亡证明”？对“演出霸权”不能惯

近日，一名女士发帖求助，因父亲去世而无法去已购门票的演唱会，申请退票时平台方却要求其提供“死亡证明”。

《北京青年报》评论说，售票平台本该建立退票机制，满足消费者的退票要求，然而却以如此冷血态度对待消费者，既缺乏起码的同理心，也表现出不该有的霸道。针对这种无视权利、政策、法律的霸道行径，我们决不能任其发展，必须依法维权。有关部门可以依据相关法律法规和文件规定，对涉事售票平台进行约谈，督促其建立公平合理的退票机制，保障购票人的正当退票权利。只有切实保障消费者合法权益，演出市场才能持续火爆下去。（嘉潮 整理）