# 微评

## "办不成事"窗口 饱含民生温度

#### □迷经印

近日,北京市各区政务中心都有了一个新窗口——"办不成事"反映窗口。这个窗口聚焦解答企业和市民办事中的"疑难杂症"问题,相关部门接到此窗口的"任务单"后一般应在5个工作日内解决,情况复杂的,最多应在10个工作日内办好。(据《新京报》3月17日报道)

设立"办不成事"窗口,目的是让群众办成事。近年来,各级各部门强化为民服务意识,进一步通畅群众办事渠道,人民群众办事的获得感明显增强。然而,由于种种原因,群众某些急难愁盼问题难以有效解决,成为民生痛点。以专门窗口应对"办不成的事",以工作专班解决群众操心事烦心事揪心事,是想群众所想、急群众所急、解群众所困的创新务实之举。

公共服务与老百姓贴得最近,提升政务服务水平,就需要站在老百姓的立场上想问题、做事情,唯有将"办不成的事",当成"自己的事"并转变为"办得成的事",才能真正让人民群众满意。从"接诉即办"到"未诉先办",再到"办不成事"窗口,这些为民惠民的创新举措之所以广受群众好评,原因就在于把事做到了群众心坎上。强化问题导向,多想为民之策,把职责范围内的事情尽力做好,就能让群众暖心、安心。

## 网约车"隐患停单" 是一份安全保单

#### □许君强

近日,深圳交警联合网约车行业、企业,推出"隐患停单"管理机制,对所有网约车驾驶员实施分级"隐患停单"管理,根据交通违法的轻重程度,分别对违法驾驶员处以预警提示教育、停单、取消营运资格的处罚。(据《南方都市报》3月17日报道)

网约车因可预约、可准时接送,日益受到人们的青睐。 然而,网约车发展迅速的背后,也存在着相关安全管理制度 不完善的问题,因司机侥幸或粗心违反交通法规导致的事 故时有发生,严重威胁乘客生命安全。

安全是网约车的"必选项"。保障网约车乘客的生命安全,关键是要强化管理,及时排除安全隐患。驾驶员有3分以内的违法记录,平台将对其进行教育;超过4分,对其进行停止接单处罚;对酒驾等严重交通违法行为,一票否决、零容忍,清除出行业队伍并加入"黑名单"——深圳的"隐患停单"机制,把问题和风险关口前移,倒逼司机绷紧安全之弦,可以有效减少交通事故的发生。

尤其值得注意的是,这一精细化管理模式,既可以有效避免"以罚代管"难以发挥有效震慑作用的弊端,也能够免除"一停了之"对司机的过度伤害,既不失力度、又不乏温度值得借鉴。

# 坚决清除"处级领导植树区域"标牌中的官僚主义

#### □田□亚

近日,广西南宁西乡塘区的植树节活动成为网络热点:在红旗招展、条幅林立的植树现场,一块写着"处级领导植树区域"的红色标牌颇为显眼。对此,该区自然资源局(林业局)发布通报称,工作人员小王由于对相关方案理解不深不透,把区党委、人大、政府、政协四个种植区域",造成了工作上的失误和一些负面影响。(据澎湃新闻3月16日报道)

领导干部参加植树活动,可起到示范带头作用。有关方面考虑到活动现场秩序,按单位、部门划分植树区域,也属合情合理的惯例。可一块"处级领导植树区域"的标牌,却人为制造了三六九等,影响

了群众观感,也影响了当地形象。连植个树都要按级别分成三六九等,划定相应区域,这个地方的"官本位"意识浓厚得实在 合人實信

一块刺眼的标牌已经招致议论纷纷,为此灭火的官方通报,却引发了更多非议。从涉事部门的回应中,我们再次看到并不陌生的说辞:出了问题,都是下属的错,是他们理解领导的意图不深不透的结果。这样的说法,经不起推敲。有机关案,作经验的人都明白,任何一项活动方级,非重大人,也是一个人都处之泰然,并不是有一人,是有人,是一个人。

未意识到这标牌有何不妥,只待此事在网络"爆红"之后才恍然大悟。如此,将整件事归咎于小王,未免太过官僚主义。另一方面,假如此事真的是由小王一手造成,有关方面也难逃失察、失职之责,仅将责任归结为"工作人员小王",不免有"甩锅"

设置一块不合时宜的标牌,已显现出官僚主义处处讲级别、分等级的积弊,而出了问题往下推,让下属当"背锅侠",则更是官僚主义的典型表现。这件事之所以招致议论纷纷,主要是由此体现出来的"官本位"意识和官僚主义作风,再次刺激了公众敏感的神经。就像河南济源某领导在小灶吃饭时打向下属的一记耳光,湖南永州零陵区部分领导踩着红地毯走向种树地点,某些单位"领导专用"的厕所与电梯……公

众对这种讲级别、分层次的特权意识、霸道 习气深恶痛绝,对那些价值观走偏、权力观 扭曲却习以为常的干部甚为不满。这点, 才更应该反思、更需要警醒。

3月16日,南宁西乡塘区党委常委会召开会议,对植树活动中出现的问题进行了深入剖析,表示要认真汲取教训,举一反三,切实改进工作作风,强化责任担当,坚决克服形式主义、官僚主义。这种态度当然不错,但更需落实到行动上。希望其他有类似情况的地方引以为戒,对官僚主义的做法与

は、有更 、 初底 に思, 坚 ・ 中国新記名表だ

#### 集思录

## 助长陋俗的"彩礼贷"注定不招待见

#### □范子军

"彩礼开销不用愁,'货'来稳稳的幸福。"3月16日,一则关于"江西九江银行推出彩礼贷"的消息在网络传播,引发舆论关注。九江银行客服人员表示,他们并未推出"彩礼贷"产品,日后也没有上线的安排,海报图片只是宣传部门做的宣传。(据《北京青年报》3月17日报道)

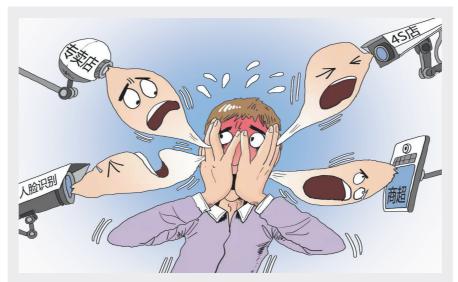
最高可贷30万元、最长可贷一年、年利率低至4.9%,可用于新婚旅行、购车、购买首饰、购家电等用途……九江银行瞄准目标客户推出"彩礼贷",遭到网友与舆论的吐槽与批评。

曾几何时,一些地方高价彩礼攀比之风盛行。特别是在农村地区,为孩子结婚借钱、贷款送彩礼的现象屡见不鲜,甚至导致债台高筑、因婚致贫,给婚姻和家庭蒙上阴影,人们要求治理遏制高价彩礼的呼声一直颇为高涨。

近年来,经过有关方面的宣传、引导,倡导新风尚、推动移风易俗渐成社会 共识,各地出现了零彩礼的婚礼新风 尚。然而,九江银行却在此时看似善解 人意、雪中送炭地推出"彩礼贷",反其道而行之,无异于给这一陋俗推波助澜,刺痛大众神经、遭到社会抵制,完全在意料之中、情理之中。换言之,"彩礼贷"惹众怒的原因,不只是使用了一个容易招骂的名字,涉事银行"三观不正"才是关键。

在消费越发多元化时代,商家针对特定消费群体"量身定制"个性化产品,既可增强产品竞争力又能更好满足消费需求,原本无可厚非。然而,进行营销的前提必须是合法守信,不违背公序良俗。近年来,除了最新出现的"彩礼贷",还曾经出现过新婚贷、二胎贷、培训贷等。虽然名目上五花八门,但本质上都属于信用贷的范畴,有诱导消费者过度负债之嫌。

任何服务产品的提供,任何商业逐利行为,任何创新营销手段,都不能逾越道德和法律的底线。银行"彩礼贷"不招待见提示广大企业,引导理性、健康消费,倡导、恪守商业文明,才能塑造良好口碑、增强顾客粘性、实现各方共赢,反之只会聪明反被聪明误,既损自身声誉又给社会添堵。



图/张建辉 文/史洪举

#### 不能如此肆无忌惮"偷脸"

据"3·15晚会"报道,科勒、宝马、Max Mara等企业在全国多家门店安装摄像头,偷偷搜集用户人脸信息。如科勒卫浴在全国上千家门店安装了具有人脸识别功能的摄像头,消费者只要进了其中一家店,在不知情的情况下,就会被摄像头抓取并自动生成编号,以后顾客再去哪家店,去了几次,科勒卫浴都会知道。3月16日,科勒发布声明致歉称,已安排相关门店连夜拆除该摄像设备。(据澎湃新闻网3月16日报道)

人脸识别技术越是发达,越要约束可能滥用技术的"偷脸"商家。在人脸信息已经相当于"行走的密码"情况下,要保护每个人的脸,而非"脸不由主"。

## 社会

## 房屋分散、人员流动性强、租客身份不明,网约房迅猛发展带来一系列社会管理难题

# 为网约房上把"安全锁"

□河北日报记者 尹翠莉 通讯员 张 健

随着共享经济的发展,网约服务延伸到很多行业。如今,一种名为网约房的新型入住模式,也被越来越多的人选择。

然而,网约房由于房屋分散、人员流动性强、租客身份不明等特点,在实际经营过程中存在较大风险隐患,也带来了一系列社会管理难题。

如何解决网约房的监管难题和安全隐患,促进其有序发展? 笔者对此进行了采访。

#### 无序发展,网约房游走在监管"灰色地带"

小聂是石家庄某高校的一名在校 大学生,眼下学校还没开学,他因为准 备考研复试,就从短租平台上预订了石 家庄长安区某公寓楼里的一间网约房。

"我对住宿条件要求不高,环境安静就行,住酒店太贵,网约房相对来说性价比高一些。"小聂说,他在线和房东谈好了,线上支付,直接入住,很方便。

除了便宜、便捷,不同于传统酒店 单间对于人数的限制,不少网约房能够 容纳多人,这种宽松自由也成了不少人 选择的理由。

市场需求旺盛,带来网约房的迅猛 发展。近年来,石家庄多个商圈楼宇内 都有一定数量的网约房。据初步统计, 仅长安区在网络平台注册的网约房就 有2200余间。

"这些网约房既没有登记备案,也没有信息上传,一度成为治安工作的盲点与难点。"石家庄市公安局长安分局副局长段利民坦言,网约房的无序发展让公安机关颇感"头大"。

首先是难管理。网约房监管虽然 涉及公安、消防、工商、卫生、商务、旅游 等多个部门,但是法律层面的规定不够 明确具体,相关审批又缺乏明确的职能 部门和管理标准。 "网约房长期游离于法律法规边缘,监管缺失,成为客观上齐抓却都不管的'灰色地带'。"段利民说,网约房运营前无严格审核准人制度,普遍存在无消防手续、无贵重物品寄存设施、无物防技防设施等问题。

更令公安机关担忧的是,网约房信息无法采集,容易滋生隐匿各类违法 和罪

该局治安大队多位民警介绍,网 约房人住人员信息不能及时报送到公 安机关,无法进行有效管理。还有一 部分无证人住、一证多人、人证不符, 有的不法分子甚至把网约房作为落脚

笔者在采访中了解到,网约房市场 的低门槛和缺乏有效监管,对于网约房 经营者来说同样充满风险。

长安区某商圈公寓的网约房经营者郑先生说,他有一套闲置的房子因为有段时间长租行情不好,为了增加收入,便尝试在一些网上平台短租。

"房间里出现过损坏甚至丢失东西的情况,也有邻居打电话说租户扰民。" 郑先生说,"期待有关部门能够对网约 房进行监管,如果能从源头上规范,对 我们经营者也是一种保护。"

#### 完善机制,破解房源难查等数据壁垒

"在我国,从事旅馆业需要申请特种 行业许可证,同时在消防、卫生等方面也 有相应要求。"省社科院社会发展研究所助理研究员张齐超认为,网约房这种共

享住宿尽管与传统房屋租赁业和旅馆业的运营有很大不同,但也需要明确界限,亟待在法律与监管上进行创新。

|画里有话

张齐超介绍,2018年11月,浙江省公安厅出台了《网络预约居住房屋信息登记办法(试行)》,成为全国最早针对"网约房"出台相关规定的地区之一。目前全国多地都在对此探索不同形式的监管办法,着力解决网约房无法可依的问题。

具体到我省,2019年9月28日,经省人大常委会会议表决通过《河北省租赁房屋治安管理条例》。该条例自2020年1月1日起施行,其中明确,公安机关负责租赁房屋治安管理工作;通过互联网渠道发布房源、预定并完成交易的网约房,网约房平台公司和租赁房屋所有人、人住人应当按照相关规定做好信息登记报送工作。

"根据这一条例,加强网约房管理成为公安机关一项重要的基础性工作。"石家庄市长安区副区长、石家庄市公安局长安分局局长王晓龙表示,这是公安机关发挥社会治理职能、有效解决

流动人口治安管理难题、维护社会稳定确保一方平安的有力抓手。

如何打破网约房房源难查、订单难寻、人住信息难采集的数据壁垒? 王晓龙说:"人是流动的、房是固定

的,要以房管人,才能最终管好网约房。" 确定这一思路,长安分局决定一面滚动 摸排并完善制度机制保障,一面大胆运 用先进科技手段,规范网约房管理。 为最大限度摸清辖区网约房的底

为最大限度摸清辖区网约房的底数,长安分局以公寓楼、城乡接合部、高校周边社区等区域为重点,在全区开展了网格化、拉网式源头排查,按经营方式和房屋类别,逐一建档,全部纳管。

与之同时,在精准研判的基础上, 在现行政策框架内,先后制订出台网约 房清理整顿实施方案、常态化管控机 制、治安管理责任倒查机制等管控措 施,为加强网约房治安管理工作提供了 制度保障。

在掌握大量数据基础上,去年5月 19日,长安分局又上线了网约房智能化 管理应用平台。

#### 智能监管,有效化解风险隐患

事实上,近年来,全国多地公安机 关对网约房的管理有过多种探索,有的 安装智能锁、密码锁,有的刷身份证完 成上传并比对,但大都程序繁琐,加之 有的设备和平台需要收取一定费用,经 营者积极性不高。

长安分局上线的网约房智能化管 理应用平台,如何运行?

"房主和住户都不用单独下载APP,只要登录微信小程序完成房源发布、实名信息认证等,操作便捷,也不收任何费用。"几位最早一批应用平台的网约房经营者表示,网约房管理平台与公安管理系统对接,可以充分保障房东权益。

段利民介绍,长安分局先行挑选了 大、中、小不同规模的10家经营店对平 台进行试运行,并多次召集网约房经营 者和系统开发人员进行座谈,不断修改 完善设计,实现系统各环节的无缝 对接

经过试运行,去年6月,长安分局各派出所在网下摸底排查、网上巡查确认的基础上,迅速开展网约房经营人网上申报、注册并及时上传住客信息,全部录入系统并开通,逐一建立档案,全部纳入管控。

截至目前,长安区累计录人系统并 开通网约房 211 家,已录人平台客房 3355间,累计上传住客信息6万余条。

"平台运行后,民警不再逐一上门登记、手工录人,基本上实现了实时采集,实时更新。"段利民说,这样节约了警力,提高了效率,也方便了群众。

智力,提高了效率,也万使了群众。 除信息采集更快捷外,该平台实施无感知智能化式管理,为有效打击、防范、控制流动人口犯罪提供可靠依据。据了解,根据平台预警,长安分局阜康路派出所连续抓获3名吸毒人员。

## 我省落实农村道路交通安全属地责任

#### 各乡(镇)政府将成立交管站 河北日报讯(记者尹翠 法改装、严格查处"大吨小标", 莉 通讯员于世强)从日前召 集中清理一批违法违规企业;

刑 通讯页于 [1] 从日間召开的全省道路交通安全工作会议上获悉,为落实农村道路交通安全属地责任,我省各乡(镇)政府将成立交管站,专司道路交通安全组织、指导、协调工作。 据介绍,为补齐农村交通安全短板,各地将发动乡镇政

安全短板,各地将发动乡镇政 法委员、综治网格员、"一村一 辅警"、农机协理员、农村路长 等积极参与农村交通安全工 作。年底前,完成现有农村劝 导站规范提升,努力再新建一 批警保合作劝导站。鼓励大型 农场、企业发展通勤班车,加 强运送务农、务工、施工人员 车辆管理,深化农村地区"两 违"治理;大力规范公交化运 营的客运班线,依法依规清理 "站立区"。统筹城乡警队警力 分布,加强乡镇交警中队建 设,推行"所队合一",强化城 乡执法联动,加大农村地区执 法力度。

各地将深化源头隐患排查 治理,严格道路交通安全从业 资质审核、从业场所监管;坚决 依法取缔违规经营的考试场、 检测机构和驾校;健全货车生 产改装监管机制,严厉打击非

集中清理一批违法违规企业; 进一步强化校车、接送学生车 辆安全监管,依法实施校车使 用许可管理,严厉打击治理"黑 校车"。 公路是事故预防的主战

场,为强化公路安全风险防控,各地将紧盯高速公路、国省道路"两条线",紧盯"两客一危一重一面"等重点车辆,紧盯酒驾醉驾、无牌无证、"三超一疲劳"等突出违法行为,始终保持严查严管严控高压态势。在全省所有双向四车道及以上的普通公路,全面推开"货车"右行管理,完善交通标志标线和配套安全设施,跟进沿路占道经营、车辆停放管理不间断、常态化整治。

此外,针对城市交通安全管理重点难点问题,将大力推进城市文明畅通提升行动,综合整治城市交通秩序乱点堵点,持续推进标志标线、信号灯规范化设置,优化路内停车泊位设置,缓解"停车难"问题。持续整治涉酒涉牌证等违法行为,严厉打击假牌套牌假证,开展群众举报套牌违法案件"清零"行动,让假牌套牌车辆无处藏身。

#### 我省每万人拥有2.6名律师

河北日报讯(记者高珊)近日,记者从省司法厅获悉,截至2020年底,我省执业律师人数达20022人,每万人拥有2.6名律师,已经超过小康社会建设指标(2.3)的要求。

"万人拥有律师数"是高水平全面建成小康社会监测指标体系的重要组成部分。近年来,省司法厅进一步加强律师行业队伍建设,积极推进律师公益法律服务工作,完善

律师参与法律服务的路径和 渠道,更好地满足人民群众对 多层次、多领域、个性化公共 法律服务的需求。目前,我省 律师事务所规模化程度不断 提升,律所平均规模持续 壮大。 2020年新冠肺炎疫情发生

后,我省律师行业成立应对疫情律师公益法律服务团,为打赢疫情防控阻击战提供专业、精准的公益法律服务。