



华夏全媒体
主管主办
华夏日报社出版
国际标准刊号
ISSN2521-0289

编委会

李克炎 江 单 张华
勇 邱 亮 陶 沙 黄
浩 李增勇 龚德贤
娄义华

顾问 | 方智平
社长 | 李克炎
总编辑 | 江 单
执行总编辑 | 张华
勇

常务副总编辑 | 邱
亮
常务副社长 | 陶 沙
执行社长 | 黄 浩
副总编辑 | 李增勇
龚德贤 娄义华 楚
粤君
视觉总监 | 古 风

新闻中心

主任 | 方成成
经济新闻中心主任 | 刘中卫
编辑中心
主任 | 龚德贤 (兼)
新闻影像中心
主任 | 巢砥平
美洲新闻中心
主任 | 黄 浩 (兼)

新闻爆料

全球
00852-31106831
中国大陆
010-61057773
24 小时新闻热线
185 1382 0014

邮箱爆料

huaxiazaobao@126.com

官方网站

www.huaxiazaobao.net

服务窗口是观照单位形象的镜子

据澎湃新闻报道，近日，北京律师殷清利到河北魏县人民法院办事。他在该院西边的诉讼服务大厅内看见，大厅共有执行、立案、收费等6个窗口。窗口外，前来办事的人或蹲着、或趴着与窗口内的工作人员交流。殷清利说：“魏县人民法院诉讼服务大厅窗口只有80厘米高，得弯着腰，这是典型的‘孙连城式’窗口。”面对记者采访，魏县人民法院办公室工作人员表示，先了解情况，如果不便民，会进行改进。

2017年热播电视剧《人民的名义》中有这样的桥段：光明区信访局服务窗口低矮，群众前来办事时需要半蹲着。达康书记打电话喊来孙

连城体验，孙连城脚蹲麻木后，达康书记怒斥他“懒政不作为”。电视剧热播后，这类窗口被称为“孙连城式”窗口。以“孙连城式”窗口为搜索关键词，同类结果随处可见，不仅囊括各行各业，而且出现在很多地方。“孙连城式”窗口虽然屡遭诟病，但至今依然不时可见，似有“千磨万击还坚劲，任尔东西南北风”之势。

虽然说艺术来源于生活，但“孙连城式”窗口如此普遍，恐怕仍是《人民的名义》编剧所始料未及。各种“孙连城式”窗口前，办事市民艰难地半蹲，侧身歪头进行操作，画风如出一辙。“孙连城式”窗口看似小事，实则反

映出一种大面积存在的现实——相当一部分肩负公共服务职能的机关单位，至今仍习惯于坐在“窗内”行事，全然不顾及“窗外”人的处境和感受。

服务窗口的设置不仅关乎公众的办事体验，同时也体现着办事单位的形象与态度，其具体设置理应得到足够重视。现实情况是，服务设施的技术规范大多由行业内部主导完成，缺乏一个统一的规范。由此带给公众的是各类风格迥异的服务窗口：开放式、封闭式、半封闭式，甚至“跪立难安”式……如果能出台相对统一的服务设施技术规范，无疑能大大改善公众的服务体验——什么样的行

业类型或内容需要封闭式窗口，什么样的情况下应该开放窗口，同一类型的窗口应该遵循怎样的设计安装标准，似有必要分门别类统一设计安装。唯有如此，才能够避免一个单位或行业消除了“孙连城式”窗口，其他单位或行业仍存在同类现象的窘境。

除了技术层面的补充完善之外，尤为值得一提的是办事单位的服务意识。“孙连城式”窗口虽然出现了诸多版本，但高度却大致相当，其中奥秘在于，这正是最适合坐在窗口内的工作人员进行操作的高度。表面上看起来，“孙连城式”窗口缺少的是一把供办事者坐的椅子，更深一层探究，欠缺的

则是便民为民的服务理念。仅从令办事者尴尬不已的窗口高度就可以看出，“孙连城式”窗口虽然出现在公共服务领域，但其首要的“服务对象”并非窗外的办事市民，而是本应以服务者姿态出现的窗内办事人员。

群众利益无小事，单位形象亦非小事。对于办事单位来说，应该以更加优质的服务擦亮窗口形象，不应该任由服务窗口放大服务意识的匮乏与公共理念的落后。“孙连城式”窗口可以休矣。

■赵志疆

电动滑板车不是“玩具”，监管不能含糊

近日，网上流传着一段电动滑板车充电时爆炸的视频，好端端的起居室瞬间成了一片火海。不久前，国家市场监督管理总局抽取了40批次样品，对电动滑板车整车和电池两部分进行了测试。监测发现，电动滑板车产品全项目符合率为0。

不光是产品质量令人担忧，而且电动滑板车、电动平衡车这类产品不再是“玩具”，被人当成交通工具，进入公共道路以后，还引发了道路交通安全问题。现实中，不少人拿电动滑板车当代步工具。在许多城市里，都可以看

到年轻人站在电动滑板车上一晃而过的样子，俨然是都市潮文化的缩影。电动滑板车看上去很酷，却屡屡制造交通事故。因为法律不认可电动滑板车作为交通工具，肇事者是按行人、非机动车还是机动车认定责任？

此前，很多地方已经出台规定，禁止电动滑板车进入公共道路。然而，禁令并没有得到充分贯彻。一边是电动滑板车的生产与销售缺乏有效监管，另一边是使用者依然我行我素，这种状况对公共安全造成了巨大的困扰。

管理部门的禁令执

行力度不强，是电动滑板车违规上路的重要原因。例如，北京对使用电动滑板车上路者罚款10元。明显过低的罚款金额，助长了违法者的侥幸心理，何况在实际执法环节中，究竟有多少人因为电动滑板车上路受罚，也是一个未知数。

电动滑板车是新生事物，它既不属于机动车，也不属于非机动车。但是，既然它具备了代步功能，就应当被法律法规更严格地审视。它满足了一些人的休闲和运动需求，不宜一刀切地禁止销售。不过，娱乐应当克制，安全更是

底线，对新兴产业既不能一棒子打死，也不能无底线地纵容。

对此，不妨借鉴对无人机的管理模式。当前，我国对消费级无人机销售大体采取了宽容态度，但是对无人机的飞行范围提出了严格要求，并对滥飞、黑飞无人机者采取了强有力的法律制裁。一些厂商在无人机上使用电子围栏技术，在禁飞区无法起飞。目前，尽管无人机安全事件依然时有发生，但总体趋向于平稳。

对于电动滑板车，也应当实施更精细化的管理方法。除了划定电动滑板车的使用范围，

也可以要求厂商引入电子围栏技术，杜绝用户在不适合的地方使用电动滑板车的可能性。对厂商提出更高的技术要求，也能淘汰一批不合格的低水平厂家，倒逼电动滑板车质量升级。

既然电动滑板车不适合被当成交通工具，有关部门也早已禁止其上路，那么在监管上就不能模棱两可。表达出明确有力的治理态度，才是杜绝其安全隐患的关键。

■澎湃

多从办事群众的角度改善行政作风

媒体近日报道，郑州市某派出所办事大厅内冷热有别，工作人员在玻璃窗口内吹着空调，但排队的办事群众却在闷热的大厅内冒热汗，因为大厅内等候办事的区域没有装空调，没有饮用水，就连厕所也设在二楼，不对办事群众开放。持续高温天气下，这样的办事大厅就像是一个大蒸箱，让每一个前来办事的老百姓吃尽了苦头。其实，很多时候，老百姓的要求并不高，只要能够顺顺当当把事情办下来，屋子里闷热一点，饮水机成了摆设，或者

说有厕所不让用，这些都是可以忍受的。毕竟，事儿不能耽搁，抱怨归抱怨，该来还得来，该忍还得忍。

但是，这并不意味着，政府部门、机关单位就可以无视公众的合法权益，随意降低公共服务标准，甚至认为这种“在上位者”的态度是合理正常的。

一段时间以来，类似郑州市这样，办事人员吹空调、群众遭受热浪的新闻不少。上个月，南昌高新交警办事大厅一边冷一边热的事情就引发广泛关注。此外，

诸如“跪式窗口”“半空举报箱”等新闻也屡见不鲜，从南到北都有，在一定程度表明此类现象并非个例。

这些问题貌似不大，整改起来也相对比较容易，但暴露出当下一些机关习以为常的“衙门”作风。他们习惯于高高在上、颐指气使，并没有真正把群众作为自己的服务对象。尽管有时候也会做出一些亲民的姿态，比如在大厅里摆上饮水机，但也只是做做样子，并没有打算真的让前来办事的群众喝上水。至于举报箱挂

那么高，有的甚至配以摄像头严密监控，这等于一种无声的表达：拒绝监督。

在不少人的传统意识里，政府机关与民众之间并不是平等的关系。尽管经过几十年的治理与教育，平等和民主的意识在不断加强，但在个别人眼中，干部显然要比一般百姓站得更高。这样的“衙门”办事作风，不仅隔开了公众与政府部门的距离，也颠倒了正常的社会关系，扭曲了政府的公共服务。

所有的大原则最终都体现在日常的细节里。

以人民为中心，最终要落实到每一个社会个体的体验；人民情怀和公仆意识，首先要呈现在公共服务的质量里。为群众办事的机构，理应不断强化服务意识，提升服务水平，让民众切实感受到温暖、舒畅与轻松。信息时代，新技术应用已经非常广泛，无论是网上办公，还是现场服务，其实都可以更贴心一点。为什么不能多从办事群众角度考虑问题，为他们提供更多方便呢？

■胡印斌