



华夏全媒体
主管主办
华夏早报社出版
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 | 巢砾平
美洲新闻中心
主任 | 黄浩 (兼)

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

邮箱报料
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。

管理者的禁令执

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。

■澎湃新闻

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,随意降低公共服务的标准,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,比如在大厅里摆放上饮水机,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,这等同于一种无声的表达: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,但在个别眼中,干部显然要比一般百姓站得更高。这样的“衙门”办作风,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