



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

社委会
方智平 江 单 李 青

编委会
方智平 江 单 李 青
董 哲

顾问 | 方智平 邓 飞
名誉社长 | 李克炎
社长、总编辑 | 江 单
常务副总编辑 | 李 青
副社长 | 钱正云 张存猛
副总编辑 | 周应文 董哲

采访中心
主任 | 董 哲（兼）
编辑中心
主任 | 罗 阳
评论新闻中心
主任 | 张 颖
经济新闻中心
主任 | 黄道华
区域新闻中心
主任 | 潘利求
文旅新闻中心
主任 | 许平安
群众工作中心（内参部）
主任 | 张学江
国际新闻中心
主任 | 黄昭蓉
融媒体中心
主任 | 金 松
新闻影像中心
主任 | 罗明荣
经营中心
副总监 | 严明川
品牌战略中心
主任 | 骆 闻
先锋文化出版中心
总编辑 | 唐吉民
营商环境研究中心
主任 | 黄开堂
副刊编辑中心 / 《思想者》编辑部
主任 | 艾华林
思想者电台
主编 | 郭园

驻境外记者
驻澳门记者 | 王 强
驻台北记者 | 黄昭蓉
驻东京记者 | 向建国
驻新加坡记者 | 毛周
驻新德里记者 | 黄朝
驻阿拉木图记者 | 周璐
驻耶路撒冷记者 | 贺友
驻开罗记者 | 吴志刚
驻莫斯科记者 | 朱可夫
驻奥斯陆记者 | 向建军
驻伦敦记者 | 邓联辉
驻巴黎记者 | 卢伟平
驻巴西利亚记者 | 尹志强
驻堪培拉记者 | 欧阳子

维权反被污敲诈，撕开民生垄断的傲慢沉疴

十年疑被多收 5000 多元燃气费，换表后 2000 元余额也被清零，讨要余额反被报警称“敲诈”，当地住建、信访局不予受理。（2026 年 10 月 16 日 第一财经）

消费者本本分分对账、理所应当讨要自己的合法余款，换来的不是核查与道歉。反倒是燃气公司给维权人扣上“敲诈勒索”的帽子。好在警方核查全过程，认定赵先生无任何违法事实，终止案件调查，才算还了维权者清白。

很多人只看到这起事件的个案荒谬，却没看透背后水电气暖民生垄断行业的通病。

这类关乎家家户户刚需的民生服务，早已形成畸形的权责惯性。企业手握独家经营权，掌握所有数据、台账、核算规则，占据绝

对信息优势。而普通用户，既看不到详细计费明细，也查不到历年对账数据，全程处于被动蒙眼消费的状态。

出了多收费、乱清零、账目不符的问题，最基本的举证责任，本该由掌握后台数据的燃气公司承担。可现实恰恰颠倒过来：企业从不主动公示明细、自查漏洞，反倒要求消费者自证清白。用户但凡较真维权，就是“无中生非”；但凡索要退款，就可能被贴上恶意碰瓷、敲诈的标签。

更让人寒心的，是监管的彻底躺平与选择性失语。

民生收费乱象久治不愈，从来不是技术问题，而是态度和机制问题。信访、住建、市场监管，层层设岗、条条履职，本该是守护百姓

钱袋子的最后防线。可实际运作中，却变成了踢皮球、和稀泥、避麻烦的流水线。面对垄断企业的违规操作，监管部门不愿较真、不敢碰硬，习惯性不予受理、转交企业自审，等于主动放弃监管职权，默许企业自定规则、自查自结、无人监督。

这种监管缺位，比企业乱收费更可怕。

正因为监管闭环失效，才滋生了民生企业的霸道傲慢。十年积账无人核对、多收费用无人追溯、用户余额可以随意清零。长期的无人制衡，让部分民生企业滋生了“垄断即特权”的错觉。把民众的合法维权当成寻衅滋事，把自身的账目漏洞当成理所当然，用报警施压、舆论压制的方式，震慑敢于较真的消费者。

说白了，他们不怕错账，只怕民众较真；不怕违规，只怕舆论曝光。

网友为何对此事共情爆棚、怒火难平？因为这不是某地某一家燃气公司的特例。水、电、气、暖，是每一个普通人都逃不开的日常刚需，常年存在计费模糊、规则不公、维权艰难的问题。

多数人遇到几十、几百元的莫名扣费、账目异常，嫌维权流程繁琐、怕被刁难追责，最后只能自认倒霉、忍气吞声。正是无数人的沉默退让，纵容了民生收费乱象愈演愈烈。

这起事件最核心的痛点，从来不止是五千多元的糊涂账。是垄断企业权责不对等的肆意妄为，是监管部门尸位素餐的不作为，是普通

人合法维权反而被打压的荒诞现实。

民生无小事，每一分百姓缴费，都是血汗钱。民生服务的底线，是公开、透明、可追溯。

必须彻底扭转当前畸形的行业规则：举证责任必须归位，账目漏洞必须严查，十年差额必须公示明细、全额追溯退还。同时要倒逼监管履职归位，杜绝“被告查原告”的荒唐操作，破除民生行业的垄断保护伞。

不能让本分守法的百姓，为企业的失购买单；更不能让较真维权的普通人，承受莫须有的污蔑与刁难。民生账本容不得半点糊涂；垄断傲慢，更容不得肆意横行。

■首席评论员 董哲

汽车事故通报不能“见事不见人”

10 月 21 日，“问界用户服务”微信公众号就“陕西神木车辆碰撞起火”发布情况说明，称事发时车辆处于人驾状态，“电池爆燃”等传闻不实。

通报称，事故发生于 10 月 17 日 23 时 25 分许。经初步核实，涉事车辆行经交汇路口时车速为 139.1 公里 / 小时（事发路段限速 50 公里 / 小时），因车速过快撞击路口方形交通灯立柱后起火，起火位置为车辆前部。初步分析认为，车辆机舱在高速状态下遭受剧烈撞击，引发线路短路及油液泄漏，导致起火燃烧。碰撞发生后，车辆紧急呼

叫（eCALL）系统即时触发并接通，问界道路救援中心拨打 122 上报事故信息，协助开展救援。

这份 300 余字的通报，发布于事故发生两天后。作为初步核实，字数虽不多，但除澄清不实信息外，还详细描述了事发时间、行驶车速、碰撞物体、起火位置及后台系统响应流程。然而，对于公众最关切的人员伤亡情况，通报只字未提，落入“见事不见人”的窠臼。通报发布同日，神木警方对外确认，这是一起单方事故，司机已经遇难。警方一句话就说清的事实，品牌方却刻意回避，

难免引发公众困惑。

交通事故通报是面向社会发布的公共信息，而非车企的“事故技术分析”。在初步核实阶段，通报应载明时间、地点、简要经过以及有无人员伤亡等基本情况。其中，车内驾乘人员数量及是否脱险，尤其为公众所关切。如果上述人员的伤亡信息付之阙如，通报的公共价值势必大打折扣。

在本事故中，问界方面经过两天核实，已对事故发生原因作出初步分析，按理不可能不清楚肇事车辆的驾乘人员数量及伤亡情况，却在通报中未明确提及人员伤亡。直至警方公开

回应后，相关伤亡信息才进入公众视野。如此选择性通报，恐怕并非无心之失，而是有意遮掩，令人遗憾。

汽车安全事故通报“见事不见人”并非个案。近年来，个别品牌汽车发生安全事故后，不时出现似曾相识的通报。这类语焉不详的情况通报，看似讲究公关技巧，实则是对公众知情权的漠视，更是对事故中逝去生命的轻慢，同时也会给不实信息留下传播空间。

这种事故通报，表面上是文字取舍问题，根子上是对“安全”二字的理解偏差。跳过人员伤亡细节、急于为车

辆技术定性，已然背离了汽车安全的初衷，使所谓的“事故技术分析”在生命议题面前显得空洞无力。长此以往，还不可避免地侵蚀涉事品牌的形象，以及公众对国产汽车安全的信心。

汽车日益智能化，事故通报不应日趋冷漠化。“见事不见人”的通报，看似字斟句酌，实则模糊失焦。一起悲剧发生后，最不该被省略的，就是那些具体的人。事故通报见事更见人，这是对生命最基本的敬畏，也是对公众关切的最好回应，更是以人为本理念的题中应有之义。

■徐林生

窗口空岗，别让“领导安排”越过离岗审批

近日，广东湛江江南三镇办事窗口工作时间无人在岗，群众办理大病补助跑空一事引发关注。涉事单位回应称，上午因领导安排下乡，窗口无人，下午已经回来。

离岗报备的条文不是没有，问题出在“领导安排”四个字上。在程序里，它被默认为无需报备的例外。该追问的不该是“人去哪了”，而是“什么让走的人觉得可以这样走”。

根子还是在“领导安排”这个指令本身。离岗报备的要求摆在那

儿，AB 岗的制度文本也不缺。不少地方乡镇便民服务中心的管理办法都有这样的规定：因公不能按时到岗或提前离岗，须登记报备，并落实替岗人员。

条文写得明白白。可“领导安排下乡”在现行程序里常被默认为一种例外：无需同步报备，指令发出时，也没有配套程序要求交代眼前群众的业务如何交接。于是“领导安排”四个字，便越过了纸面上的离岗审批。

更值得警惕的是空岗之后的复位方式。群

众拍视频曝光后，工作人员很快“已经返回岗位”。人回来了，但既不是离岗审批被倒查，也不是补位机制自动启动。归根结底，是舆情倒逼的结果。

如果值守的约束力主要靠舆情倒逼，而不是离岗前的审批和离岗时的刚性补位，窗口服务就没有确定性可言。制度反应往往慢舆情半拍，而群众办事不能每次都赌窗口有没有人、能不能拍视频。

落实 AB 岗、履行告知义务，这些当然是必要的，但我们往往没

有再追问一层：为什么 AB 岗和报备要求在“领导安排”面前会空转？是因为补位责任没有被提到与主岗同等的刚性高度。

B 岗往往“不会补、不敢补”，离岗程序没有与下乡指令同等级别的约束力。AB 岗写在纸上，就只是事后补丁；补位责任不压实到具体人头，制度文本再完整也拦不住一句“领导安排”。

窗口服务的确定性，从来不是“有人顶岗”的口号，得靠“离岗有审批、补位在岗前、

失职有追责”的制度硬约束支撑。

那位群众跑空的是大病医疗救助窗口，大病补助等不起，窗口空岗更伤民。

把“离岗必报备、报备必到人”压实到具体人头，让“领导安排”发出时必须同步回答

“谁留守、谁补位、群众的事怎么办”，窗口才不会在一个人说走就走的瞬间，空给群众看。

■邓延俊