新闻爆料：huaxiazaobao@126.com
责任编辑 | 董哲 版式编辑 | 张丽 校对 | 卢路

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

社委会
方智平 江 单 李 青

编委会
江 单 李 青 张邦毛
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 | 吴志刚强
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

公共服务莫陷入“逻辑倒挂”

“我就是来补办身份证的，进门却让我刷身份证？”

据上游新闻报道，近日，广东一网友周日到政务服务中心 24 小时自助区补办身份证，却被门禁挡在外面——要进门，先刷证，可他要办的，恰恰就是那张没法刷的身份证。

智能自助，24 小时全天候服务，看似极大方便群众，实际造成“进不来”的尴尬，也让一项本意好的服务措施沦为“黑色幽默”。此事很容易让人联想一则小品，主角想创新“共享电话”，没有手机扫码打不了，必须有手机才能打。如出一辙令人捧腹的“笑点”，折射出公共服务“逻辑倒挂”的弊端与不足。

“逻辑倒挂”本质上就是脱离群众、远离基层。现实中，不乏个别公共服务领域，思维简单、机械，往往脱离了群众意愿、忽视了客观条件。比如，公共厕所特殊人群通道过高，给肢体残疾人员造成困扰等，本意释放基层治理的善意与温度，但缺乏现实情形考虑，缺少代入感与以心换心，公共服务就进入了“死胡同”，不仅无法增加群众体验，反而给百姓添堵，败坏求真务实、真诚为民的良好形象。说到底，一项公共服务与政策创新，得经得起实践、人心与群众的审判与叩问。换而言之，坚持实事求是、一切从实际出发，才是公共服务优化、治理效能创新的根本立足点与落脚点。

从领导干部体验外卖员生活，到机关干部切身感受办事服务流程等，换位思考、设身处地“走一遍”，才能感知效果与发现问题，实际上正是调查研究的生动实践。所谓，没有调研就没有发言权。如此，公共服务“逻辑倒挂”才会在“第一视角”下提前被破解，这考验相关部门与党员干部的担当精神与履职情怀。毫无疑问，补办身份证区域“刷身份证”，必然事前无调研、无预判，才有如此令人匪夷所思的“操作”。

集思广益，开门纳谏，是公共服务创新与政策出台的“必修课”。比如，广发调查问卷、召开座谈协商、向基层征求意见，弥补“坐着全是问题”的不足。实际上，好的政策、善的举措，往往是经过民声淘洗的，通过集体思维碰撞与淬火的。有道是，群众蕴含浩瀚无际的智慧之海，更何况政策出台与制度制定本身是为了更好造福群众。可想而知，若经过群众心声与集体意志，公共服务必定能破除“逻辑倒挂”的体外循环，开辟出矢志为民、解决难题、办好实事的新局面。

为之则易，不为则难。破除公共服务“逻辑倒挂”，主动拜群众为师、虚心向群众学习，提倡实事求是、调查研究等工作传统与法宝，让唯真求实、贴近基层成为公共服务优化的底色原则。此外，任何时刻都不能脱离群众，这既是网络智能时代走好新的群众路线的必经之路，更是彰显共产党人一心为民、实干担当的内在要求。说到底，缺乏真情实意、求真务实，治理的善意与城市的气质必将“大打折扣”。

■段官敬

电动自行车充电桩，便民更要“明价”

据《南方都市报》报道，广州白云区天健创意园的一处电动自行车充电桩，让不少用户感到困惑：电费每度0.85元，服务费却按功率阶梯收取，一份真实订单显示，充电 6 小时、用电 0.55 度，电费 0.47 元，服务费却达 2.47 元，是电费的 5 倍以上。也就是说，用户付的近 3 元里，大部分并非“电费”，而是名目模糊的“服务费”。类似情况并非孤例，一些充电桩还存在电费与服务费捆绑展示、扫码前难以看清明细、广告弹窗层层嵌套等问题。

推进电动自行车充电桩建设，是城市筑牢消防安全防线、回应群众出行需求的务实举措。然而，部分充电点位服务费畸高，与实际电费严重倒挂，价费打包展示、计费规则隐蔽、广告干扰操作流程，让不少使用者直呼看不懂账单。硬件建好了，服务体验却打了折扣。民生治理既要抓硬件建设，更不能放松软件与规则层面的打磨。

看待充电桩收费问题，需要保持客观理性。设备损耗、线路巡检、场地租赁、故障抢修，都需要运营企业承担相应成本，适度收取服务费，是保障充电桩能够长期运转的基础。我们并非否定服务费的存在，而是反对规则模糊、尺度失衡的收费模式。当一次充电的账单里，服务费数倍于实际消耗的电费，且阶梯计费规则不对外充分披露，用户在不知情的情况下完成消费，就会产生被裹挟的感受。尤其对于依靠电动自行车谋生的外卖、配送从业者，高频次充电带来的额外成本，会实实在在转化为生活负担。

治理这类民生“微痛点”，不能寄希望企业自觉整改，需要制度和监督形成合力。计费规则要做到通俗易懂，摒弃晦涩复杂的隐藏条款，在最容易看见的位置，把电费、服务费分别列明，阶梯计费的条件、扣费逻辑直白呈现，减少用户的理解成本，杜绝“先消费、后知情”。

同时，要畅通群众反馈渠道，多倾听来自一线使用者的声音。和骑手、居民多交朋友，接纳来自普通用户的吐槽与建议，把群众反映的计费异常、广告骚扰等问题，转化为监管检查的线索。监管部门要完善事中事后的巡查机制，建立问题闭环处置，对刻意隐瞒收费信息、设置消费陷阱的运营主体及时督促整改。也要把握好治理分寸，兼顾企业合理生存空间，引导运营方平衡盈利诉求和民生责任，寻找商业收益与公共服务之间的平衡点。

城市民生没有小事，一枚充电桩，照见城市治理的细腻度。安全是充电桩的底线，透明合理的收费是不可忽视的配套。厘清一笔笔充电账单，破除价格迷雾，守住便民惠民的初心，才能让这项民生工程真正暖到群众心坎，实现安全效益、社会效益与合理经营效益的多方共赢。

■雷枭

镜头对准举报箱，莫让真话止于顾虑

近日，有网友发布视频称，广东湛江雷州市一中学墙面上装有三个信箱，分别是“校长信箱”“防范学生欺凌和暴力性侵害等违纪违法行为举报箱”“师德师风违规行为举报箱”，在这三个信箱上方装有一个摄像头，不少网友质疑“对着监控谁还敢提意见举报？”(11 月 3 日 大象新闻)

经过舆论讨论之后，当地已经着手调整硬件设施。硬件移位整改不难，真正需要反思的，是如何拆除人们心里那道无形的“摄像头”。开设各类意见、举报渠道，从来不是简单挂一个箱体、摆一个入口，而是要营造敢说话、愿说话的环境，让群众放下顾虑，愿意把真话讲出来。如果只注重有形载体，忽略心理层面的安全感，再完备的渠道设计，也难以收集到真实有效的线索。

现实中，搭建监督渠道已经成为很多单位的标准化动作。墙上挂举报箱、网页开通留言板块、公布热线电话，硬件条件越来越齐全。但渠道建好了，不等于真话就会自动流进来。很多时候阻碍意见表达的，不是缺少投递的箱子，而是心里有所顾忌：担心身份泄露，害怕遭到非议，顾虑反映问题之后没有下文。物理空间的监控只是显性的一种，还有不少隐形因素在压制意见表达，让部分人选择保持沉默。

这就启示我们，广开言路，要兼顾硬件设置与制度保障双重维度。硬件层面，举报箱的点位布设，要充分考量隐私保护，避开监控直接覆盖的区域，方便大家在不被旁人留意的情形下投递材料。但仅仅优化点位远远不够，更关键的在于后端的制度闭环。信件收取实行双人管理，线索严格保密，严禁把举报材料流转给到被反映对象；对于打击报复反映人的行为要有明确追责机制；对于收到的每一条线索，做到件件有处置、事事有回音。只有制度给足底气，人们才愿意主动站出来反映问题。

也要厘清一个认知：鼓励反映问题，不等于对所有诉求照单全收，更不代表纵容不实诬告。保护举报人，和依规甄别线索、严肃处置诬告陷害，二者并不矛盾。既给敢说真话的人撑起保护伞，也对恶意举报划定红线，才能维持监督渠道健康有序运转。不能因为担心出现个别不实线索，就设置种种有形无形的门槛，挫伤正常反映问题的积极性。

校园治理尤需懂得倾听。青少年面对欺凌、不公，本身就容易胆怯犹豫，监督渠道应当成为他们的依靠，而不是带来压力的来源。硬件整改只是开始，真正的改变，在于治理思维的校准。少一点“形式上的完备”，多一点换位思考的体谅，把保护落到细节，才能拆掉群众心里的顾虑枷锁，让意见渠道真正活起来，把藏在角落的真实声音吸纳进来，为校园治理提供可靠参考。

■古莉