

温暖的“歇歇吧”是城市文明的名片



“歇歇吧”发挥的就是这样的作用,不见得有多少复杂功能,也不要环境多么优雅,但就是力所能及的一点帮助,足以让人感受到温暖。暖心的标识出现在大街小巷,流露出社会公众对基层劳动者的关爱。这份温暖美好的情感,和整洁的市容一样,也是城市形象的体现,是一张让市民们感到自豪的城市名片。

齐鲁晚报壹点公益面向社会征集环卫工人歇脚点以来,济南有数万家店积极响应,向在户外辛勤劳动的环卫工人们敞开大门。这才几天时间,由齐鲁晚报壹点公益制作的公益标识,就出现在了省城的大街小巷。标识的主体是心形图样,再加上醒目的“歇歇吧”,构成了一道亮丽的城市风景。

“歇歇吧”的“吧”一字双关,是热情招呼的语气词,也类似“书吧”“酒吧”,代指有特定功能的小型休闲场所。“歇歇吧”全面铺开,受到了环卫工人的普遍欢迎。要说这些基层的劳动者,他们的诉求很简单,工作间隙能有个地方休息一下,夏天避避暑,冬天暖暖身,接点水解解渴。“歇歇吧”发挥的就是这样的作用,不见得有多少复杂功能,也不要环境多么优雅,但就是力所能及的一点

帮助,足以让人感受到温暖。环卫工的劳动让城市容貌变得更美,而互帮互助的热情被调动起来,则让城市的精神面貌为之一新。

相信很多人都有过这样的感受,来到一个陌生的地方,就算时间不长,也会通过一些“小事”对当地的风土人情有所了解。最突出的“小事”就是公交车让座了,如果公交车上有白发苍苍的老人站着,年轻人无动于衷,就算没有法律强制要求,还是会让人心里不舒服,觉得这个地方缺少人情味。同样的道理,这些环卫工“歇歇吧”,是带着浓浓的人情味的,暖心的标识出现在大街小巷,流露出社会公众对基层劳动者的关爱。这份温暖美好的情感,和整洁的市容一样,也是城市形象的体现,是一张让市民们感到自豪的城市名片。

“歇歇吧”的作用不仅如

此,有了统一的标识,对人们也是一种提醒,唤起潜在的互助精神。“歇歇吧”三个字贴上去很容易,难的是始终坚持“敞开大门”的态度,在征集活动发起的时候,也有人心存疑虑,担心做不成、铺不开,担心只是一时热闹。也正是考虑到道德的约束是软性的,有局限性,齐鲁晚报壹点公益制作的标识,带有某种仪式感,当人们看到时,就会回想起一对环卫工夫妇在天桥下避寒的那个画面。小小的“歇歇吧”标识,更像是一份承诺,白纸红字贴在那里,时时提醒着人们不忘张贴时的那份初心。

这种对互助精神的提醒,不是多了而是少了,尤其在“陌生人”社会里,更显稀缺。现代人总是感叹很忙,为实现物质上的目标而忙碌,对他人的关注自然就少了,再加上贫富差距的存在,人们无形中分割成

了立场各异的群体。有些人占有的财富多,生活工作环境更优越一些,这是很正常的事,但必须警惕“富有”成为排斥甚至欺凌弱者的资本。鉴于群体的分化有造成社会撕裂的惯性,这就需要时时提醒人们,社会发展的良性循环离不开凝聚力,离不开对弱势群体提供更多的帮助。互帮互助精神的推开,对每个人都是有益的,城市的文明程度,也正体现在人与人之间的良性互动之中。

再看这些环卫工,他们只是基层劳动者的一部分,也只是城市弱势群体中的一部分,和他们同样需要关怀的人还有很多。“歇歇吧”也只是个开始,帮助环卫工是初衷,却不限于此。期待这些温暖的“歇歇吧”,在互助精神的鼓舞下,逐渐成为急人之所急的综合体,成为一张叫得响的城市名片。

舆论场

回扣难医

一则电视报道引爆了一个老话题。央视记者历时八个月调查上海、湖南两地六家大型医院,调查发现,医药代表与某些医生之间频繁发生着某种秘密交易。借助这种交易,某些医生拿到的药品回扣甚至能够占到药价的三四成,某些医院部分药价甚至高达市场供货价的十倍。调查结果一经播出,素受诟病的药品回扣现象又一次引发热议。

王学钧

药品回扣之事被央视曝光之后,上海、湖南两地相关部门迅速对相关医生及药企进行了查处。但是,舆论的诉求显然并不仅限于此。新华社《打击医药回扣:治顽疾需要新药方》一文也强调,“在打击医药回扣这件事上,不能止于处理几名当事违规人员了事,而应尽快拿出根治老毛病的药方。”

《京华时报》评论文章《查处医生吃回扣,不能“就事论事”》指出,这种“快打板子”的应急反应只是一种“就事论事”的权宜之计,不能改变整个行业生态。“只要获利可能仍大于受罚风险,只要获利途径仍未被斩断,只要自身价值仍没有得到合理体现,吃回扣的乱象就不可能真正在‘终端’被清除。”

药品回扣,沉痾已久。如何医治?《新京报》社论《“医生吃回扣”不该“久病难医”》认为,药品回扣现象源于医药不分的现存医药制度——医药不分分为医药代表“创造”了贿赂的机会,为医生提供了寻租的权力。“要真正解决医生吃回扣,还是要实现医药分离,从制度上切断医生吃回扣这一利益链条。”

《南方都市报》社论《医改大困局,行政介入须有边界》认为,在“以药养医”的制度设计之下,公立医院收入依靠“三驾马车”即医疗服务收入、药品加成收入和政府补助,医院公开收取15%的加价,医生则暗地拿回扣,这是“存在已久的基本事实”。根本解决之道在于“破除‘以药养医’的制度藩篱”。

光明网评论文章《对于“高价药回扣事件”不能止于个案追究》认为,问题出在公立医院的“公立不公”。要消除“以药养医”弊端,首先就要从公立医院根本体制上“动手术”,通过“非市场化手段”来坐实药品价格,将医改的着眼点和重点放在对公立医院的“现代计划经济”改革上,让作为基本医疗保障和享受国家各种优惠政策的公立医院走“非市场化道路”;明晰公立医院和经营性民营医院“双轨制”的界限,不能让公立医院一边享受国家优惠政策和各种人事、行政待遇,一边又利用资源优势来“扰乱”整个医疗市场。

《钱江晚报》的《管住了人,也就管住了药》则从管人的角度找答案——当从控制药价入手难以根治问题时,不妨从惩治腐败入手,抬高违法的成本,如果主管部门禁止不

了,不妨让公安部门、纪检部门介入。“管住了人,给人设立一套严格的监管机制,让人无从下手,无处伸手,药的问题也就迎刃而解了。”

值得一提的是,主流舆论对“当事方”医生群体给予了堪称公允的评价。人民网《禁绝药品回扣该下何种“猛药”?》一文强调,吃回扣的失德医生固然需要严肃处理,但不能就此让更多兢兢业业的中国医生成为“背锅侠”——“他们常常不得不背负整个医疗体制长期积累的历史欠账,不光要承受现代医术有限而带来的无力感,还要承受医疗资源稀缺导致的超负荷疲惫,承受医疗体制改革滞后带来的医药不分、医不如药的失衡感,以及因个别医生失德而职业尊严遭污名化的尴尬。”

与此同时,某些“理直气壮”为药品回扣辩护的言论也受到有力的反驳。中国社会科学院公共政策研究中心主任朱恒鹏发表“对医生回扣根源的九个回答”,坚定地指出,我国实行的是公医体制,一年两万多亿元的政府投入并不算少,医生收入水平并不低,药品中标价与实际支付价的最终决定权在医院和医生,从这些方面为药品回扣寻找“理由”,是“不符合事实”的。

媒体视点

“豆瓣”别成酱

在网络时代,诸多的评价、评分系统已经深入我们的生活,因为从理论上讲,这些评价都是网友们也就是普通消费者给出的,应该是客观真实、避开炒作与利益陷阱的。

但现实总是不如理想丰满,既然这些评价系统能起到“引导消费”的客观效果,也就自然而然地会有一些商家和他们的“水军”打起各种主意。刷榜、刷单、刷评价在各大平台都不同程度地存在着,还存在同行雇人恶意差评的情况。

有人质疑豆瓣等平台“恶意差评”伤害了中国电影产业,也有人称“自信的国度应该容下无数个豆瓣”,这其实反映了我们面对整个网络评价系统所共有的矛盾与尴尬——人们既期待着人人都有麦克风的时代,同时又害怕一些人因为利益关系而给出虚假的、不客观的评价,从而伤害市场竞争的公平性。

就在前几天,《中华人民共和国电子商务法(草案)》首次提请审议,其中提到:不得骚扰或者威胁交易对方,迫使其违背意愿修改、删除商品或者服务评价;不得以虚构交易、删除不利评价、有偿或者以其他条件换取有利评价等形式,为自己或者他人提升商业信誉;不得以违背事实的恶意评价损害他人商业信誉。审议中的电子商务法还包含了具体罚则。

通过立法等形式规范网络上的信用评价体系,让它们真正成为每一用户给出真实评价的公众平台,这或许才是这场争议当中大家都想要的结果。但显然,包括豆瓣、淘宝在内的各个互联网平台,其评价体系是否公允,都不该由公众用时间、耐心和真金白银去一一验证,更不应该被不良商家和水军搅和成“一坨酱”。

我们已经看到《电子商务法(草案)》朝这个方向做出的努力,接下来我们期待这种上升到法律高度的规范更加完备,在互联网时代里最大程度确保客观、公正。(摘自《法制晚报》,作者庞岚)

投稿信箱:qilupinglun@sina.com

公民论坛

唐伟

国家标准委近日出台《政府热线服务规范》,将于明年7月1日实施,其中规定,政府热线受理宜采取每周7天,每天24小时工作制;电话受理时应在15秒之内接听;短信及其他媒体受理时,响应时间应不超过3分钟。(12月29日人民网)

不以规矩,不能成方圆。政府热线起着倾听民意、解决民忧的作用,意义可谓重大。作为一项程序化很强的业务,政府热线受理的标准化,是做好服务的前置条件。如何让其落到实处,也是当前最亟待解决的问题。

从众多服务行业的现状来看,标准化是实现合理化、高效化的前提。比如很多服务行业,就有统一而规范的服务标准,让人有宾至如归的感觉,大到各种礼仪与各种突发场面的应对,小到微笑的方式都极为严苛。当这些约定俗成的服务方式,最后成为一种习惯后,就会被归纳与总结为一种规范,并成为所有服务行业学习和效仿的标准。

《政府热线服务规范》出台的意义,一方面在于填补了标准空白,可以起到统一而规范的作用。另一方面,有了标准的参照之后,对服务方是一种新的要求,被提供服务的一方也有了监督的依据与理由。

不过,服务热线规范若不能落到实处,那么再好的标准

也会成为摆设。因而,让标准真正落到实处,并起到行为指导的作用,还需要辅以配套的措施,让其由软规范变成硬执行。从目前来看,标准委出台的《规范》并不具有强制性,只是各方执行的一个参照,因而热线服务要按照标准化建设的要求,达到提质增效的目的,还存在着极大的难度。

基于此,需要从两个方面入手,一是给公众更大的赋权,让其拥有畅通而高效的投诉通道,对未按标准提供服务的行为表达意见,并获得积极的反馈,从而起到外部纠偏的作用。二是政府要制定考核奖惩的制度,为标准化实施创建制度条件,对服务质量不优,履行标准不力的人员,该问责的问责,该处分的处分,用制度管人的同

时达到制度理事的效果。

从已有的教训来看,政府公共服务其实并不缺乏标准,而缺少保障其落到实处的体制机制。比如有的地方,建立了一系列的规范程序与服务要求,也有举报和监督的电话,不过依然会出现“随便你投诉”的态度,这跟考核奖惩的制度流于形式,责权利未能统一有着直接关系。故而,也只有让监督制度硬起来,那么软标准才会成为硬规范。

抓落实,抓执行,不仅是一种能力,也是一种智慧,更是一种责任。如果连热线受理都无以做到优质高效,那么后续工作落实如何,恐怕就难言乐观。也只有从最简单的环节入手,环环相扣抓执行,公共服务才会实现质的飞跃。

规范政府热线,有标准只是第一步