直面疑问,让监管为消费信心“加油”

评论员观察

本报评论员 沙元森

“加油站少加油”的剧情似乎要出现反转,但是从网络跟帖评论看,很多人并没有因此打消疑虑。事情的症结在于,当前的质监机制和程序还不能很好地满足群众的需求,检测结果如果不能取信于民,就很难守护好诚实守信的市场环境。

近日,有关济南某加油站的一段视频引起很多人的关注。视频拍摄者声称,自己在该加油站加油约40升,最后感觉少加了7升,并且现场用两个1升量杯做了测试,视频画面显示有很大误差。

在汽车时代,一个加油站足以影响千家万户。这个视频在网络上被迅速传播也证明了,消费者对加油站能否诚信经营是非常在意的。质监部门在监控到该视频之后,立即组成联合执法检查组,进行突击检查。技术人员使用专用设备检定,结果是误差在国家规定范围之内,加油机铅封完整,未发现作弊现象。至此,“加油站少加油”的剧情似乎要出现反转,但是从网络跟帖评论看,很多人并没有因此打消疑虑。事情的症结在于,当前的质监机制和程序还不能很好地满足群众的需求,检测结果如果不能取信于民,就很难守护好诚实守信的市场环境。

消费者与加油站之间之所以发生这起矛盾,究其根源,双方最初都有不当或不周之处。面对消费者的质疑,加油站工作人员没能及时给予合理的解释,冷漠的态度反而加重了消费者的怀疑,而消费者在尚无权威定论时就先借助网络施加舆情压力,很可能造成严重误伤。之前就有媒体报道过,有关加油站的投诉绝大多数都是误会,因为汽车油箱容量、仪表盘显示油量并非标准的计量结果,很多消费者凭感觉判断有无问题并不可靠。视频拍摄者用1升的量杯来检测加油机,结果自然不具有说服力,因为加油机自身的设计局限性决定了在很小流量的情况下确实容易出现较大误差。专业的检测程序是,反复抽取固定量的油,比如100升,然后根据相关数据取平均值。

现场视频其实更真实地反映了消费者与商家之间脆弱的信任感。这些年,加油机有“猫腻”的传言总会时不时地来一波。或许其中绝大多数都属于“误会”,但是不守诚信的经营只要发生一起就会给消费者留下深刻记忆。而一些加油站工作人员面对消费者的习惯性质疑,也渐渐有了习惯性冷漠。维护市场秩序,对市场经营主体及其行为进行监督管理是政府的职责所在。当个别消费者对加油站的经营行为极不信任,并且由此引发的舆情已经影响到正常的市场秩序时,质监部门及时出手做权威的检测,是值得肯定的。

但是,消费者难以打消的疑问在于,如果加油站可以随时作弊,也应该可以随时不作弊。面对汹涌舆情和兴师动众的质量检测行动,哪个加油站会傻到在摄像机前现场作弊。虽然现有的检测程序很专业,但是能否真正避免“道高一尺,魔高一丈”,现在有没有不动铅封依旧可以作弊的手段。这些担忧在网络跟帖中是普遍存在的。质检结果要真正取信于民,不能不直面以上几个疑问。

当加油机成为越来越“敏感”的设备,当加油站成了相互提防的经营场所,单纯的事后抽检一定会凸显监管的乏力。要满足群众的新要求和新期待,质监部门应当及时完善机制和程序,进行更科学和更动态监督,让经营者不敢作弊,让消费者确信监管无处不在、无时不有,不需要随身带个量杯以备不时之需。这个要求可能一时难以满足,但是质监部门应该为此目的创新突破,多运用互联网技术和信息化手段开展工作。“把群众的小事当做自己的大事,从人民群众关心的事情做起。”加油站的这个事可能是一场“误会”,但是这事说小也不小,值得有关部门下大力气去研究。

问责到人,填平“萝卜招聘”这个坑

公民论坛

□毛建国

继公务员考录、专业技术人员资格考试建立违纪违规行为处理制度之后,人社部又推出《事业单位公开招聘违纪违规行为处理规定》。《规定》指出,对于招聘单位擅自组织公开招聘的、设置与岗位无关的指向性或者限制性条件的、招聘公告发布后擅自变更招聘程序、岗位条件、招聘人数、考试考察方式等“因人画像”“萝卜招聘”行为,责令限期改正,直至对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

近年来,类似“因人画像”“萝卜招聘”事件时有发生。媒体曾经报道,湖南武冈卫生系统免试招录,不少领导的直系亲属既无医学教育背景,又不具备调入资格,却被公然录取;湖北省利川市人社局招聘,面试结果前两名均是人社局及其下属单位干部的子女……这只是冰山一角,埋在地里的“萝卜”可能超乎想象。

虽然这些年来报道的“萝卜招聘”不少,但并没有证据表明“萝卜招聘”是主流。从大数据上讲,当前机关事业单位招聘,总体上还是“过得硬”的,“萝卜招聘”只是枝叶,不能因此对选人用人机制失去信心。也要看到,“萝卜招聘”破坏的绝不仅仅是一次考试,剥夺的不只是几个人的权利,危害的不只是用人标准和用人导向,更严重的是,这种“招聘”削弱了人们对社会公平的美好向往,侵蚀了社会主流价值观。

“萝卜招聘”不是“一个人的战斗”,不是一个环节发生问题。这也提醒我们,必须加强制度上的设计与防范。比如面试环节,从近年来查处的案例来看,可谓“水很深”,问题重重。社会对这个环节也有着丰富想象,很多“老百姓”变成“老不信”,正是因为对面试环节失去了信心。如何对面试环节进行制度改进,加大透明力度,防范暗箱操作,早已成为当务之急。

还要看到,问责不力一直是“萝卜招聘”的温床。这些年来,媒体报道了不少“萝卜招聘”的典型案例,很多问题也得到了纠正,但总的来看,对责任人的问责,在力度和广度上明显不够,有的轻轻问责,有的根本没有问责,有的只问责到个别具体经办人员。每一起“萝卜招聘”的背后,都存在着一个不可一世的“大萝卜”,有的是“一把手”打了招呼,有的是“一把手”直接操作。但在现实中,还很少听到哪个部门的“一把手”因为“萝卜招聘”而丢官降职受惩处。

“动员千遍,不如问责一次”。只有抓住发生的问题严肃查处、追究责任,规定才能真正严肃起来,责任才能压下去,不会流于形式、陷入空谈。《规定》明确,一旦发生“萝卜招聘”,不仅要限期改正,而且要对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分——问责到人、问责到边。真正健全责任机制,编好问责的“笼子”,抽好问责的“鞭子”,才能确保“萝卜招聘”药到病除。

随着各项制度的建立健全,现在“萝卜招聘”的空间越来越小了。但也不能盲目乐观,必须看到这样的空间依然存在。只有发生一起查处一起,“拔出萝卜带出泥”,不放过任何一个责任人,才能形成威慑力,彻底清除“萝卜招聘”这个社会公平正义的毒瘤。

重名这么多,该给冷僻字松绑了

试说新语

□殷国安

近日,一篇“中国最常见名字前50名”的文章依次排列了中国重名最多的50个姓名,前十名分别是张伟、王伟、王芳、李伟、王秀英、李秀英、李娜、张秀英、刘伟、张敏,其中夺冠的张伟,全国竟然有290607人。

重姓名给社会管理带来的问题是多方面的,如户籍管理、银行储蓄等领域,都会因为重姓名而产生矛盾。因为和犯罪嫌疑人同名,结果被错列为网上逃犯被错捕的情况,媒体上常常读到;骗子利用与事主同名的假身份证在银行行骗,银行方面往往也难于防范。

重姓名的发生有着历史的原因。据公安部门统计,中国目前大约有4100个姓氏,位列前三位的李、王、张分别占全国总人口比例的7.4%、7.2%和6.8%。而占中国总人口比例1%以上的姓氏有18个,占人口比例0.1%以上的姓氏共129个,这129个姓氏的人口约占全国总人口的87%。随着大姓人口越来越多,重名几率也在增大。同时,由于很多家庭在给孩子取名过程中受传统取名因素的影响,一些寓意美好的字成为很多人的共同选择,导致重名率进一步增加。而近年来孩子取名又流行单名,更容易造成撞车。

如何防止和减少重姓名,社会问题专家也进行研究,如建议尽量少取单名,少用一些大家都喜欢用的字,让名字具有自己的特色。而公安部门一些不合理的规定也不利于减少姓名的重复。例如,公安部门为了电脑打字方便,要求姓名不要用冷僻字,这只能加剧重姓名。

公民的姓名中使用冷僻字,确实可能影响社会交流。使用冷僻字名字的公民,常常让人念不出、写不得,而在办理银行卡、机票、社保、房产证等许多场合,现行字库无法输出冷僻字,而基层服务部门专门制造也不可能,即使从技术上解决,也需要付出巨大的成本。

不过,姓名使用冷僻字可以有两个好处:一是避免姓名高度重复的弊端,减少因为多人重名给社会管理带来的麻烦。二是姓名使用冷僻字,对弘扬中国传统文化有积极意义。这些冷僻字被挖出来赋予生命,总比永远埋没、死亡好。我们的文化使用的常用字不断增加,对于文字的流传是有好处的。反之,我们常用字越来越少,也反映了文字的生命力在萎缩。这里更有一个权利问题。应该说,给自己或者孩子取什么样的名字,是公民的权利。政府不能因为管理上的困难去限制公民的权利。

我觉得,既然姓名里使用冷僻字有利有弊,我们就不能一律提倡或者一律禁止,而应该趋利避害,在利和害之间寻找平衡点。在具体操作上,我们的公民取名时,既要注意不能太“常用”以免重名,又注意不能太冷僻以防麻烦,这两种极端情况都应该避免,而要取中庸的态度,例如可以在新华字典的范围内选取,而不要到康熙字典里选取。

政府也要抓好两手,一是倡导公民取名努力做到既不过“热”又不过“冷”,制定一个国家通用汉字字库供公民查询,而不宜直接下令禁止。二是积极扩大字库,解决冷僻字的输入问题,努力做到不因冷僻字影响公民的身份认证。如此一来,公民取名用字限制在一个区间之内,政府同时加快信息系统升级改造,如此两头发力,可望缓解姓名中的冷僻字之困。

■投稿信箱:qilupinglun@sina.com

媒体视点

货币收藏骗局 又把老人当韭菜割

“十全十美纪念钞大全套”,是十张面值10元的港币,十张面值10元的澳币,十张面值100元的新台币,还有一张面值50元的“建国50周年纪念钞”;仅值0.5元的千元印尼盾,竟然谎称值300元;所谓的“错版币”,实为1999年版第五套人民币……

据新京报报道,在北京大望路SOHO现代城,一些打着卖纪念币、钱币名号的文化公司,通过免费领取纪念品的方式,将老人哄到公司,再通过推销让老人花费成千上万元,购买一些价值低廉的纪念币甚至正在流通的货币。

可以说,这些公司的套路一点都不高明,甚至有些可笑,但饶是如此,还是有不少老人受骗。原因无他,这些公司认准了:一些老人有钱,但缺乏关于钱的知识。

这显然是违法的。本质上,这是利用老年人辨别力低下和市场信息匮乏,故意实施的欺诈行为,涉嫌构成诈骗罪。对此,必须开展相应的专项打击,摸清、铲除相关产业链。

这些年来,老年人似乎成了传销、直销、诈骗者们青睐的群体。以他们为对象的诈骗行为,时常见诸报端。鉴于这样的定点式、有针对性的诈骗行为频发,除了常规的依法打击,还需反思:如何将老人的钱袋子更好地在源头保护起来?

这很大程度上还要依赖子女对年迈的父母做更多的“再教育”。看到这里,有些人或许要吐槽了,这么明显的套路,随便在网上一搜就戳破了,为什么还有这么多人上当?要知道,这些人是老人,他们大多不会或很少上网。

此外,社区、银行等有关机构部门,也可以组织一些关爱老人的活动,深入老人群体,为其讲解预防上当受骗的知识。总之,让老人们“聪明”起来,自己形成一道认知防线,类似的骗局便不会轻易得逞。

(摘自《新京报》,作者与归)