

供热季, 考验公共服务的温度

冬季供暖就像考验政府为民办事能力的载体, 考验着政府公共服务的能力, 也考验着政府公共服务的“温度”。“应急在先, 服务靠前”是城市管理者应对整个供暖季的应有之为, 而完善预案, 确保服务到位应是重中之重。

□本报评论员 黄广华

15日, 大多数同事上班后第一句话就是“你家暖气热了吗?”“我家暖气一丁点儿也不热, 热力公司电话还打不通”……当日, 今冬的取暖期已开始, 可是很多楼的暖气都是冰凉的, 有网友发帖调侃称“供热公司, 亲, 你准备好了吗? 不要让广大用户的心也冰凉冰凉的!”

15日零时起, 今冬的供热正式开始运行。当日一大早, 本报记者兵分多路, 对济宁城区的供热情况进行了实地探访。然而, 实地探访的结果却让我们感到很“寒冷”。在西城区的梦园小区、开泰花园小区、丰泰园小区、九九花园小区等, 居民家中的暖气片

依旧“冰凉”, 没有丝毫的热量。记者随后致电四和供热公司和运河供热公司, 可是, 两家供热公司的服务电话全都“沉默”, 不是打不通, 就是占线无人接听, 有的更是直接关机。

供暖开始了, 有些企业反应及时有效, 让居民家中暖和起来。但从本报记者了解的情况看, 也有部分企业反应迟缓, 工作组织不及时, 不到位。在居民交取暖费期间, 供热企业给出各种承诺, 保证居民家中温暖如春, 供暖热线24小时开机, 供暖抢修队随时待命。而当供暖季来到, 部分供热企业的承诺却成了一纸空文。

目前供暖出现的“东暖西凉”就是对供热企业责任意识和服务态度最好的体现。东部城区供暖试运行及

时, 在预热阶段就提早发现问题, 解决问题。而在西部城区, 不仅预热阶段没能热起来, 在供暖真正开始时, 仍有管道改造未结束等问题影响供热。如果是局部的供暖出现问题, 还可归结为管理疏漏, 未能及时发现, 用积极的抢修来补救。但济宁城区出现整体的“东暖西凉”局面就不仅是个别企业的管理疏漏, 而是要反思供热企业以及政府监管部门是否存在管理中的不合理、公共服务态度的不到位与应急办法的缺失。

居民家中供热的温度也是考验着供热企业服务的“温度”。寒冬季节, 随着天气的不断变化, 随时会出现大风雪等恶劣天气。供暖开始后, 居民家中温度是否达标; 出现问题

时, 应急队伍能否及时到达抢修; 居民有不解处, 供热企业能否给出合理解答? 供暖是百姓在寒冬关心的大事, 也是考验供热企业的关键考试。一方面, 供暖做得好, 才能赢得民心, 赢得下一年的取暖率以及随之带来的企业效益; 另一方面, 供暖也是考量企业社会责任的天平, 把百姓关心的大事真正放在心上, 才能获得社会的尊敬。

同样, 冬季供暖也考验着政府职能部门公共服务的“温度”。掌控整体的供暖信息, 对供热企业的供暖能力与进度有清晰调度, 保证居民能按时来暖, 在供暖来临之前做好应急部署, 只有把供暖的步骤和细节想清楚, 想明白, 才能确保供暖季的问题热线不会打爆, 才能让百姓对供暖少

些怨言, 多些称赞。

没有远见, 必有近忧, 应急机制是考验一个城市管理水平和现代化程度的重要标志。公共服务的应急能力不仅体现于突发公共事件发生时的快速反应, 更应该体现于危机前的预警能力和危机后的快速处理、恢复秩序能力。“应急在先, 服务靠前”是城市管理者应对整个供暖季的应有之为, 而完善预案, 确保服务到位应是重中之重。冬季供暖就像考验供热企业和政府为民办事能力的载体。准备预案, 确保支出, 推动改革, 冬季公共服务艰难琐碎, 事无巨细, 政府应肩负起责任, 落实措施, 必须到位, 在这个寒冷的“供热大考”里交上一份令群众满意的答卷。

微声音

学院副院长喻国明谈微博营销

——杨澜

人民期盼有更好的教育、更稳定的工作、更满意的收入、更可靠的社会保障、更高水平的医疗卫生服务、更舒适的居住条件、更优美的环境。人民对美好生活的向往, 就是我们的奋斗目标。

——新任中共中央总书记习近平在记者见面会上的讲话

政府官博没人气, 是因为还操持着大众化的语言, 而没有学会分众化的表达。任何一种报道形式都有创新过程, 不要因循守旧, 只要内容、报道、形式是老百姓喜欢接受的就好, 不必拘泥于现有形式。

——中国人民大学新闻

《著作权法》正在修改中, 这次修法有两个重点: 一个是加大数字版权保护的力度; 第二个就是强化法律惩罚的措施, 盗版的处理判刑可能要再增加, 罚款判刑门槛将降低, 过去销售600张盗版光盘才判刑, 以后销售一张两张就会判刑。

——新闻出版总署署长柳斌杰

总听人讲“穷养儿子, 富养女儿”, 我不以为然。不论儿子、女儿, 都要培养正确的价值观、财富观。对女儿太溺爱了会让她娇纵无礼, 对男孩太严苛了会让他习惯顺从权威。所谓穷养和富养, 往往是父母自己过于看重金钱的结果。

看央视街采, 大家对“小康”的理解, 表述虽不同, 但愿望很相似。中国老百姓其实很宽容, 没有不切实际的要求。这更严肃地提醒执政党, 要切实让百姓过上他们期待的日子。“收入倍增”提出了新的改革命题, 低收入者增速要更快, 离退休者的收入增速也要跟上, 否则会增加“代际差距”。

——央视评论员杨禹

这年头, 可以用真情感动一个女孩, 但却娶不到一个女孩, 因为感动有时候不需要金钱, 可娶媳妇离不开丈母娘要求的房子。不信的话, 你把情书的16万字换成160平方米的北京房子, 结果就不一样了!

——“16万字情书求爱被拒”引热议, 某网友就此事评论。

运河时评 “闯祸”消防栓, 扇了谁的耳光?

□路帅

两个月来, 一个消防栓矗立在非机动车道上, 给附近的市民带来了不少的麻烦。13日下午, 挡道消防栓被汽车拦腰撞断, 水喷涌一个多小时。记者先后联系了五个部门, 但都声称不负责。不少市民不禁感叹: 哪个消防栓, 咋就这么难?

采访中, 记者了解到, 消防栓的产权和所有权归属于消防部门, 但消防栓的建设和维护则由自来水公司负责, 而执法权又在水政和城管部门。一旦发生这种事件, 几大部门没有一个明确的职能去处理与执行。消防栓是公共基础设施, 但也正因为是公共的, 因此这个消防栓被指派了多个部门负责管理, 结果呢, 部门因职能不清, 每个部门都在指望别的部门来管理它, 最终让消防栓的问题无人过问, 这正是“三个和尚没水吃”的现实版。

一个消防栓, 可以折射出一个城市建设的规划理念。随着城市发展, 一些消防栓难免会发生位置变更, 甚至被废弃, 这都很正常。但近年来屡次发生道路升级改造后, 一些基础设施却变成了市民出行的“绊脚石”, 甚至建设出现返工现象, 这说明城市建设缺乏统筹规划, 后期的“亡羊补牢”虽能解决问题, 但却得不偿失。

五个部门存在于消防栓的建设、使用、管理、维护等环节, 但在这起事故中, 五个部门却打起了太极拳, 让记者都有点哭笑不得。究其原因, 还在于多个部门都消防栓沾点“亲”, 管理权责又不明晰。如果在道路升级改造前, 综合考虑各种公共基础设施的建设, 安装一步到位, 也就能避免重复施工的出现。在消防栓的管理上必须得有一个部门实实在在地负责起来, 不能再这么下去。如果有关部门连一个小小的消防栓都管不好的话, 民众还能指望他们做什么呢?



TOYOTA
车到山前必有路 有路必有丰田车

来店好“礼油”送上好彩头

相伴十载 店头活动 活动日期 2012.11.18

11.18

老客户电话预约来店维修保养均可享受特别优惠!

www.ftms.com.cn 手机网站m.ftms.com.cn 一汽丰田顾客服务中心: 800-810-1210 400-810-1210

一汽 TOYOTA

4重礼, 都要“发”

- 1重礼** 8喜红包封, 包包好兆头。来店就领, 好运乐不停!
- 2重礼** 携亲友来店试驾, 就领18升燃油, 好礼乐分享!
- 3重礼** 参加“花冠经典车主”评选, 赢118升燃油大礼。快来赢, 好评乐参与!
- 4重礼** 11月18日来店购花冠, 额外为你准备1118升油, 等你来赢, 购车乐惊喜!

三重礼上礼, 同时等您领!

- 50元手机充值卡试驾好礼 30元
- 1,000元购车大礼
- 3,999元超值大礼 畅享万人游 10,000元

活动日期: 2012年11月20日-2013年1月31日

注: *活动细则请参考经销商宣传资料或登录活动网站
http://www.ftms.com.cn/2012/11/18/

†活动所需费用图片仅供参考

‡本次活动最高奖项商品价值不超过25,000元

济宁泛华一汽丰田旗舰店

销售热线: 0537-5153333 5155117 服务电话: 0537-5155122
地址: 济宁市西外环(105)国道与车站西路交汇处向南188米