



## 不能不明不白 总得有人担责

在很多行业保险费固然存在,也有其存在的优势,可是枣庄公交总公司没有合理筹划,在很多老年人都蒙在鼓里的情况下就仓促实施,结果只能是半夜里和面——瞎捣鼓。

对此,我们不禁要问:当初这个规定是如何出台的,有没有经过具体的筹划和论证?如果有,为什么最后说没有找到合适的保险公司;如果没有,那这个责任应该谁承担?

枣庄市两会刚刚闭幕,保障和改善民生也是今年政府的首要任务,今年也即将有一百件惠民实事实施,这不得不说是一件振奋人心的大好事。然而,就是在这没有几天的时间里,公交公司就做出了这样一件给政府抹黑的事情。

出现问题不要搪塞,积极去解决,给老年群体一个合理的交代才是负责的企业,才会被民意所接受。不能否认,在一些企业中难免有些工作人员对群众的疾苦不闻不问,甚至到了问题绕不过去的时候也不愿拍个板说句公道话,生怕得罪了某些人,企业必须有魄力接受来自内部和外部的监督,以保证责任的实现。这是为增强干部的责任感而设置的一道“紧箍咒”,从而使这些真正做到“情为民所系、利为民所谋”。制约,规范了领导权力,有多大的“权”就担多大的“责”。既然企业出现问题,那么就不要搪塞,积极地去解决,给老年群体一个合理的交代才是负责的企业,才会被民意所接受。

随着社会的不断进步,我国已经实施了政府问责制,我们有理由相信,具备高度的责任心和负责精神、完善的责任机制和可问责机制,是一个有效率、有公信力的现代政府所必需的品格,政府尚且如此,何况企业。

(李泳君)

### 话题背景:

近日,不少老年人补审老年乘车卡时,被强收20元的所谓保险费。但是,枣庄公交总公司收取这个费用时,却没有说明具体买的是什么保险,交了费的老年人也只收到一张收据。本报报道之后,公交总公司紧接着就取消这项收费,但退款时却让老年人出示收据。反反复复,不少老年人为了退20元钱,折腾了好几趟。



## 寒风中的老人需要一声道歉

从不明不白收费,到稀里糊涂退款,枣庄公交总公司唱的这出戏可把老年人折腾得不轻。不少老年人为了领到退款,来来回回折腾了好几趟,莫说浪费精力了,单是冒着严寒排队就已经让他们吃尽了苦头。挨冻排队的老年人,却迟迟等不来公交总公司的一句道歉,这让他们感到更加心寒。

补审个老年乘车卡要收保险费,咱也不知道这是哪门子规矩。更别说,这20块钱花向何方更让老人一头雾水了。不合理的不合理、不合规矩,但他就敢这样做,实在让人费解。作为一个服务者,公交总公司应以提供优良服务作为立身之本。所以,这么一个服务部门出台的政策和规定,都应以更好服务消费者为最基本的依据。这就要求,在出台规定之前决策者应该进行合理地论证。可是,就这次强收保险费事件本身来看,恐怕必要的论证已经被利益替代了。

要知道,收费的对象都是老年人。这些上了年纪的人,对一些事情的判断不是那么精准,但他们不是软柿子,不能专挑他们捏。其实,只要决策者能稍微设身处地替老人想想,这件事就不会发生如此荒诞的演变。收费已经是事实,我们姑且可以理解为是为了老人保险的美好初衷,可是,不论这个初衷多么美好和善意,结果却都是以折腾和麻烦结尾。对于公交总公司来说,当发现收费遇到阻力

或者看到收费的不合理时,就应该及时而准确地出台解决方案。可是,他们的解决方案却让这些老年人再次失望。因为一纸收据,有多少老年人被折腾得几天不得消停。

之所以会变得如此繁琐,从根上讲,还是源于公交总公司混乱的管理。要知道,虽然收的是20元钱,但这点钱却涵盖了所有需要补审乘车卡的老年人。如此一算,总数也不算是个小数目了。面对这么多的收费,却没有一点解释,只是让工作人员抛出一句“不交保险费就不给审卡”来搪塞,这还哪有一点点认真态度和服务意识?开头不合理,如果能在进行中及时纠正也善莫大焉。可是,公交总公司的表现着实让人大跌眼镜。不见收据不退款!这又是一个荒唐的决定。就是这么个决定,让不少丢失收据的老年人伤透脑筋。“为退20元还要等一年?”这就是老年人最朴实的反应和不满。最终,公交总公司又改变规定,丢失收据也能直接退款。看到这个规定,不知道这些老年人是该欢呼雀跃还是该哭笑不得。要知道,在这条规定出台之前,他们也许已经翻箱倒柜找收据、来回折腾好几圈了。

如今,这件事也算有个结果了。可是,如果就这么悄无声息地结束恐怕难以让这些老人接受。别吝啬一句道歉了,也许这样才能让寒风中的老人感到一丝温暖。

(胡修文)

## 给百姓添堵 给政府添乱

枣庄公交公司作为一个服务性的公司,应该是为百姓和政府服务的。在政府着力打造“幸福新枣庄”的今天,公交总公司的行为着实给政府添乱。

构建幸福和谐的新枣庄,为老年人创造老有所学、老有所乐的社会风气是枣庄市政府提出的一个目标。作为一个服务性行业,枣庄市公交公司本应为枣庄乘客做好服务,可是,却做出了暗自收取保险费的行为,而且是在老年卡中,与政府所提倡的有所违背。

近年来枣庄各级政府把政务公开作为打造“阳光型”、“服务型”政府的主要策略。政务公开也是推进依法行政和优化服务的重要手段,而作为一个枣庄市的服务性公司,更是应该在政府的号召下公开经营,而枣庄市公交公司却阳奉阴违,公布的都是一些无关紧要、不痛不痒的信息,“公示栏”渐

渐变成了“空白栏”、“通知栏”。

“千里之堤毁于蚁穴”,公交公司绝不能忽视这些“小问题”,更不能讳疾忌医。光明正大的收取保险费,介绍缴纳保险费的好处,也许百姓会争相购买,也许经济效益不会造成多大损失,还会赢得社会的好评;而偷偷摸摸地强制收取,虽然经济效益上暂时有所增加,但是会造成恶劣的社会反响,到时候,损失的不只是钱了。不要因小失大,不然,后悔的必定是公交公司。

虽然这是公交公司的过错,但是很多老百姓却认为是政府不作为,公交公司的行为已经给政府形象造成了不良的影响,希望公交公司可以及时认识到自己的错误,及时改正,这样才能逐渐树立自己在百姓心中的形象。同时,也给其他行业敲响了警钟。

(李森)

贵诚集团

# 贵诚VIP贵宾卡

■ The beginning of aristocratic life



- 可在贵诚集团五区一市百货、超市、家电、数码车世界、1818美食广场、贵诚大酒店、贵翔汽车等业态直营店及特约联盟商使用。
- 团购一定额度可预约上门服务,优惠多多。
- 新增新城等售卡网点,办卡便利;系统升级,安全可靠;服务升级,快捷查询。

## 【过节福利 走亲访友 欢迎使用贵诚VIP贵宾卡】

### 售卡地址:

- ◎ 总部地址/市中区君山中路8号 0632-3379015
- ◎ 薛城店/永兴路46号 0632-3379068
- ◎ 滕州店/荆河中路大同路交汇处 0632-5195905
- ◎ 峰城区/承水西路7号 0632-3919999
- ◎ 山亭店/山亭区新城汉诺路147号 0632-7785009
- ◎ 新星超市/青檀北路122号 0632-8877977
- ◎ 光明超市/光明中路52号 0632-3379278
- ◎ 永安超市/汇泉中路 0632-3339387
- 0632-3339387

- ◎ 龙头店/龙头东路 0632-3127559
- ◎ 邹坞店/邹坞镇西邹坞村 0632-4510222
- ◎ 科苑店/薛城区科苑街128号 0632-7664199
- ◎ 台儿庄店/金光路展馆B区 0632-6703399
- ◎ 税郭超市/税郭镇206国道 0632-3512729
- ◎ 阴平超市/府前路西首 0632-7531096
- ◎ 台儿庄贵诚堂/运河古城内 18769276000
- ◎ 新城枣庄特产旅游商品专卖 0632-8069877
- 新城嘉汇大厦西侧