

# 没诚意的反思比“雷人回复”更可怕



评论员观察

无论是自己直接管理,还是花钱请第三方运维,互联网思维不在于政府内部是否设置了专门机构,也不在于是否用上了最新的互联网工具,而在于能否“以用户为中心”。说白了还是那句话,要“全心全意为人民服务”。

“你不说话没人把你当哑巴”“我仿佛听见了一群蚊子在嗡嗡嗡”……近日,安徽省池州市贵池区人民政府的官方微信公众号,在群众反映情况时给出如此“神回复”。当地官方表示,那两句话属系统自动回复,是公众号出现故障所致,已对相关责任人进行处理,下一步将深刻汲取教训。

在官方回应中,贵池区信息办表示将深刻反思问题与不足,但其作出的一系列解释,似乎并没有体现出深刻反思的诚意。用“技术问题”做解释,其实并不能解答公众的疑惑,而强调“系统回复”和“出现故障”,更像是在帮助事件中的“人”推脱责任。群众“前来”反映情况,给出“神回复”已经够糟糕了,要是善后处理仍旧无法令公众满意,政府的形象无疑会遭受

更沉重的打击。

早在“神回复”截图贴到网上的时候,当事网友就曾提到过,区信息办的工作人员曾经给出“系统自动回复”的解释,当时这种说法就受到过质疑。一来,微信公众号设置自动回复是常用的办法,但“当哑巴”或“蚊子嗡”的表述并不常见。二来,就算真的是自动回复,人们很难想明白,这两句自动回复会应用在怎样的对话场景中。人们能够理解系统出现故障,但故障如此奇特就不能不引起追问了。当地官方的回应,显然没有给出清晰有力的解释,甚至进一步加深了质疑。

即便不纠结于“是否自动回复”,当地官方对这一事件的处理,也有“大事化小,小事化了”的嫌疑。现实负责政务双微的区政府信息办,把责任推给

了代运维单位,借着“故障所致”,把责任推给了所谓后台智能回复软件“小黄鸡”,而整个官方回应中甚至连代运维单位的名称都没公布。具体到责任追究,目前也只能看到代运维单位“对平台技术责任人和公众号维护人员分别作出严重警告和警告处分”,这种内部处理恐怕都称不上追责。如此做法,更像是写下一篇用来平息舆论的表面文章。

当地官方对这一事件的善后处理,确实很难让人满意,而更令人担心的是,事件所反映出来的当地官方对待网上政务的态度。无论是官方网站、官方微博还是政务公众号,都代表了官方的形象,都检验着当地政府是否坚持为人民服务的宗旨。含糊其辞的回应,轻描淡写的处理,哪里看得到服务意识

呢?如果类似的“系统神回复”发生在一家淘宝网店,绝大多数“老板”都会做得更好,都会解释得更清楚,都会让“亲们”更满意、更舒心。

这样来看,从起初的“神回复”到事后的官方回应,在主观态度上一脉相承,也正因为一开始服务意识就不强,这才会出现如此奇葩的“系统自动回复”。现在谈互联网思维已经成为潮流,政务服务也不能例外,不妨以“贵池”为关键词搜索一下,加V认证的政务公众号就有几十个。但别忘了,无论是自己直接管理,还是花钱请第三方运维,互联网思维不在于政府内部是否设置了专门机构,也不在于是否用上了最新的互联网工具,而在于能否“以用户为中心”。说白了还是那句话,要“全心全意为人民服务”。

## 诚信厚道的形象也是竞争力

### ■“新动能·新思想”访谈

作为中国改革开放后第一批企业家,华泰集团董事局主席李建华在生活、工作上都非常朴实。同时,他对一些看似敏感的话题也毫不避讳。目前山东省正在实施新旧动能转换重大工程,不妨听听这位农民出身的企业家怎么说。

### 光唱高调也不行

您从农民到企业家,有什么人生信条?

**李建华:**我的人生信条有,就是生不带来死带不走。国家给你这个平台,你就应该实现人生价值为国家做贡献,应该去奉献。

生活中常见的娱乐场所我几乎一次都没去过,现在我们自己建起来的温泉、高档酒店,也基本上没去过。这么多年,我都不会享受。等到后来我彻底退了,把所有事情都交给年轻人了,我可能会享受一下。

这么多年,我最高兴的事情就是围着企业转。我这么多

年,每天坚持6点半上班,来了就看看工人是怎么干活的,看看环境怎么样,还能锻炼身体。当然,现在转不过来,因为厂子太大了。

这些年我获得的各种奖金也有好几百万,我一分也不要。我之前对这些看得非常淡,有机会能拿奖就很好了。但是这几年,我也开始改变观念,就是给职工提高待遇,也是必须的。有的时候光唱高调也不行,我这样想大家不这样想,就没法创造一个好的环境。

### 做事厚道非常重要

中国企业应该如何同国际大企业竞争?

**李建华:**华泰在黑龙江有一个新闻纸工厂,后来我把它搬到了广东。这就是要用最低的投资,用现代化的设备来生产。之所以这样办,就是要参与国际竞争。中国的造纸企业和世界企业参与竞争,需要做强做大。我们的原则是要做大做强,但更要做强做大。企业首先要看准,不要贪大。

此外,企业的管理必须要跟上。很多小企业垮了,就是

因为带头人自己先贪图享乐。还有企业拿着钱乱花,出去买房买地,结果都撂在那儿了。华泰是从小厂起家的,到现在都是大家一起拼出来的,非常不容易。

当然,对于我们山东企业来说,讲诚信、做事厚道都非常重要。我们鲁商这么多年,其实是树立了山东人的形象的。我们干企业的,所做的每一件事情,都应该是公道上。对老百姓的事,也不能趾高气扬觉得了不起。处理各方面关系,都要建立起这种形象。而这种形象,在真正的竞争中,是很有作用的。

五百强企业找我们来合作,就是觉得我们比较讲信誉。他们有时和我们合作,只是派了个财务来中国,其他全权交给我们。这就是对我们的信任。

### 年轻人是企业未来

您准备如何培养下一代的企业家?

**李建华:**我们这一代人,其实很多都不如年轻的。年轻人,才是企业的未来。我退下

来之前,一定要给年轻人创造良好的环境,不留下后患。要把一批能征善战的企业家培养出来,为家乡做点贡献。

还有,虽然在一些领域,我们不如年轻人,但这不是说我们没法教育这些小的,在爱党爱国、为人民服务这些地方,老的一定要好好为他们做出表率。现在中央正在推动这些,其实这是非常对的。没有这种干净,光为了赚钱,哪有那么大干劲儿?

我出门从来不坐头等舱、不住五星级酒店。那些年轻的,也会跟我学。如果我带头不遵守规矩,那风气就坏了。我曾经给他们讲过当年我们创业时的故事,比如说春节值班没有暖气,直接在草席子上铺被子,比如自己出去拔草等等。他们都不信,说怎么可能这样。我们就要给他们看照片,每个年轻人都要去看看。

还是那句话,必须对年轻人进行传统教育,他哪怕不听,也得让他们去试试。当然你让他们吃不好穿不好,那是不行的。但是让他们站有站相、坐有坐相,这是可以的。

(本报记者 高寒)

### ■公民论坛

## “二手”手机号应有“第一手服务”

### □乔杉

有网友最近遇到了这样一件怪事。他购买的号码是一个“二手手机号”,原号主在注销号码的同时,并没有将绑定的相关业务注销,这一号码还可以登录前号主的微博。(5月6日《北京青年报》)

问题的根源看似在前号主身上,但前号主主要是与运营商产生关系的,与新用户之间并不产生联系。新用户可以对前号主提出道义上的请求,作出理性上的提醒,但很难进行法律上的要求。既然前号主已经结束了前一段服务,只要其本人愿意承受代价,新用户根本无法提出过多的要求。即便提出要求,也有可能无视。

与新用户真正产生关系的是运营商。用户购号,运营商卖号,双方是契约关系。目前,二手号码已经成为选号系统内的主流,很多用户根本不知道自己选用的是二手号码,更不知道二手号码存在这么多麻烦。运营商之所以提供二手号码,主要是出于利益考虑,当然有责任给用户一张干净卡,让用户享受到“第一手服务”。而现在用户没有享受到这一服务,运营商自然需要承担责任。

诚然,运营商也未必想见到这一局面,但没有任何理由让用户陷入麻烦。从根本上讲,运营商要考虑到类似问题,将二次验证问题设计在内。在目前的技术条件下,运营商只要想解决麻烦,也不是完全无计可施。对于用户来说,想要化解“二手号码烦恼”,只能一对一地“定点清除”,而运营商在提供号码之前,完全可以与主流APP沟通注销相关信息。对一些漏网之鱼,运营商则应该提供救济渠道,由自己而不是推给用户与有关APP对接。

二手手机号应该有“第一手服务”,运营商不能当“甩手掌柜”。业内人士建议App也设置沉默期,这当然值得期待。可由于利益问题的存在,没有运营商推动,恐怕很难实现。

## 涉黑的“爱心妈妈”是谁吹大的泡沫

### ■媒体视点

5月4日,河北省武安市官方发布了一条消息称:多部门联合执法,对该市李利娟创办的民建福利爱心村依法予以取缔,武安市行政审批局也撤销了该福利爱心村的民办非企业单位登记证书。消息一出,舆论哗然。李利娟是一度蜚声全国的“爱心妈妈”,2006年还被评为感动河北人物。

官方通报的信息说明两个问题:第一,其所创办的福利爱心村恐怕徒有虚名;第二,其本人还涉嫌扰乱社会秩序、敲诈勒索等违法犯罪行为,被公安机关依法实施刑事拘留。据官方提供的数据:经初步调查,李利娟在武安有多处房产,在邯郸也有房产,平

时不在“爱心村”居住,名下有路虎、奔驰等豪车。不仅如此,经公安部门初步查明,李利娟名下存款有2000多万元,美金2万元。一个不拿薪水的“爱心妈妈”,蛰居乡野而无私奉献,要解释清爽这些豪宅名车与巨额资产,难度系数实在有点高。

眼下来看,梳理李利娟的问题,不说罄竹难书,但罪案累累是笃实的:比如32名号称来自李利娟爱心村的“孤儿”学生,实际上都有父母或法定监护人;比如李利娟一直拒绝依法与民政部门合办福利机构,不仅如此,安全检查进不了门,公安机关采不了血,甚至其对消防整改通知书也拒签;再比如,仅2017年,李利娟就通过当地民政部门,领取低保金、房租取暖费、房屋修缮费等共计

127万多元……眼看多年来,“爱心村”成了“独立王国”——谁也管不了,钱还能少。

作奸犯科的,终究罪得其咎。但问题是,一个农村妇女,竟然在20多年间构建起一个超然于法治之外的荒诞王国,这是她一个人所能做到的么?按照民政部门的规定,社会福利机构必须合办且要年审,而李利娟完全不买地方民政部门的账。且不说相关部门咽不下这口气,一直到2017年,其仍然不折不扣地给“爱心村”发补贴,这背后究竟是怎样的行政逻辑?

李利娟并非权力掌控者,却在经济社会的版图上演出了诸般闹剧、丑剧,只能说,地方权力生态与公共治理出了问题。这问题,不仅绵延若干

年,可能还关涉诸多部门。换言之,有多少人被李利娟蒙骗或欺负,就必然有多么庞大的黑恶势力在背后为其撑腰。慈善机构的问题,行政机关管不了;涉嫌犯罪的问题,司法机关管不好。这究竟是李利娟之“幸运”,还是更多人的不幸?

现在更要追问的是:究竟哪些人、哪些力量,助长并支撑了李利娟和她“独立王国”的嚣张气焰?他们存在哪些明晃晃的失职渎职行为,又在背后进行着怎样的利益勾兑?即便这些问题属于杞人之忧,地方权力部门仍有必要谈谈:面对李利娟,他们忌惮的究竟是什么?轰然倒下的人设,是李利娟的人生谢幕,也应是丑剧起底的开端。(摘自光明网,作者光明网评论员)