

评论员观察

现在正值隆冬季节,山海关地区近东北,气温已近严寒,当地既不让群众自己烧煤烧柴取暖,又不采取措施解决好群众用电取暖的难题。只看数据,不看群众;只看政绩,不看民生,基层环保搞得如此“失温”,已经是背离了环保工作的初心。

隆冬“封炕堵灶”,让人心寒彻骨

齐鲁晚报·齐鲁壹点评论员
朱文龙

据媒体消息,河北秦皇岛山海关区古城内由于有大气监测国控点,为了数据好看,当地一味强调环境清洁,禁烧煤炭、柴草,封炕堵灶致使部分家庭受冻,一些老人被冻哭。

发生在河北秦皇岛山海关区的这起事件,和前不久发生在山西运城的“80多岁老人被封炕”事件类似,原因都与要求使用清洁能源、禁烧煤炭柴草有关。推进使用清洁能源本是一项重大的民生工程,也是治理大气污染的关键举措。可就是这项本该给群众带去温暖的政策,却为何屡屡让群众受冻?

山海关区出现的问题,暴露了当地工作人员对环保政策的曲解。根据媒体调查的结果,秦皇岛市政府和山海关区政府官网上,从未发布过禁止烧柴取暖的通告。秦皇岛市清洁取暖服务保障热线的工作人员也表示,“全市农村可以正常烧柴取暖。”但是在实际操作中,山海关区的工作人员却口头明令禁止,否则便强行封灶,这是典型的为政策“加

码”行为。

山海关区工作人员之所以这样做,与其面临的环保任务有关。据报道,古城内有大气监测国控点,为了数据好看,当地就加大了推行使用清洁能源的“力度”。而且,据当地群众反映,项规定已经在山海关区实行了多年,且有变本加厉之势。这种操作实质上把古城变成了一个“盆景”。“盆景”里面的住户不准烧煤烧柴取暖,“盆景”外边的农村可以。这种行为看似“简单有效”,实际上却把群众的生活搞得一团糟,不仅容易让群众误解推行使用清洁能源政策的本意,更有违环保工作的初衷。

此外,靠弄虚作假获得的数据,并不能真实地反映当地的空气质量。因此,山海关区工作人员的行为,与其说是为了改善空气质量,倒不如说是为了糊弄工作置群众冷暖于不顾。这已经不只是工作方法的问题,更是工作作风的问题。

据了解,当地环保部门虽然给古城区的群众免费配发了电暖器,但据当地群众反映,取暖效果并不佳,而且靠电取暖成本较高,即使给予电费优惠和相

应的改造补贴,一些群众还是承受不起。对于这些情况,当地心知肚明,但即便如此,他们也没有采取任何进一步的行动,只是让群众“自己想办法”。现在正值隆冬季节,山海关地区近东北,气温已近严寒,当地既不让群众自己烧煤烧柴取暖,又不采取措施解决好群众用电取暖的难题。只看数据,不看群众;只看政绩,不看民生,基层环保搞得如此“失温”,已经是背离了环保工作的初心。

此事被曝光之后,山海关区既没有任何解释,也没有纠错行动。相对于气候的寒冷,这种对群众的冷漠态度更让人寒心。目前,舆情沸腾,而山海关区一副我自岿然不动的架势,不禁让人纳闷,究竟是谁给了其冷对舆情的底气?

临近年终,个别地方确实需要突击弥补工作欠账。但越是这个时候,越考验地方政府的治理能力。山海关区的“封炕堵灶”,已经成为当地社会治理的一个败笔,严重损害了群众利益和地方政府形象,应该有人为此承担责任。沉默以对只会错上加错。

观点

“扫码点餐不得捆绑公众号”是公平和理性的回归

12月18日,上海市消保委发布消息,称腾讯公司向开发者推送了关于自查“扫码点餐强制关注公众号”问题的通知,提醒开发者自查并及时整改。微信平台将于2022年1月17日起核查此类问题,违规公众号将被限制二维码打开公众号功能。

商家要求消费者先关注公众号才可扫码点餐现象,引来不少消费者吐槽。商家这样做,无非是为公众号引流,收集顾客个人资料,以便有针对性地推送营销信息。商家“小算盘”打得哗哗响,殊不知已涉嫌违法。

首先,根据《消费者权益保护法》,消费者有权拒绝经营者的强制交易行为。一些商家只提供扫码点餐,且必须关注公众号才能操作,这种做法属于“设定不公平、不合理的交易条件”,严重侵害消费者的公平交易权。其次,依据《消费者权益保护法》,这涉嫌过度收集消费者信息。借点餐获取消费者的昵称、头像、性别、所在城市等个人信息,明显有违相关法律规定的“最少够用”原则。如今,腾讯方面出手整治,这一做法有望拨乱反正,彻底终结扫码点餐强制关注公众号的乱象。(张淳艺)

及时解决后顾之忧 别让轮岗教师感觉被“流放”

为响应“双减”政策落地,加快缩小城乡、区域、学校间教育水平差距,北京、深圳等地在这学期开始已大面积推进中小学教师轮岗制度。这不失为解决基础教育阶段教育资源配置不均衡的一剂良方。

然而从已经试行“县(区)管校聘”改革、推动教师轮岗和流动的地区看,不少“轮”到乡村的城镇教师要每天乘公交车或者开车上下班,交通开支增大,同时消耗不少精力、时间,教学质量难免受到影响;而“轮”到城区的农村籍教师,则会面临住房等问题。轮岗教师由于始终“在路上”,长时间“在远方”,照顾妻儿老小根本谈不上,不免为日常生计问题焦心。更有甚者,个别学校领导把教师轮岗、流动作为整治“不作为”“不听话”教师的一种手段。若不能解决“流动”教师的后顾之忧,让他们产生了被“流放”的心理,这不仅不利于教师轮岗这项改革举措的推进,更无助于基础教育质量的提升。所以稳妥推进这一制度,要尽可能地考虑到每个教师的利益诉求,解决好轮岗教师的交通、住房、子女教育等问题,免除他们的后顾之忧。(高鹏)

不提倡扶梯“左行右立” 讲文明也要讲科学

最近有网友给南宁市市长留言,建议地铁电梯乘客靠右站。官方回应称,“左行右立”无法在高峰期加快电梯流量,还会影响其使用寿命增加事故风险,不倡导乘坐扶梯“左行右立”。这又引发了讨论。有网友对此心生疑惑不难理解,一方面不少人已经养成“左行右立”习惯,另一方面一些城市也一度白纸黑字地将其写入乘梯规范。

事实上,广州地铁曾提到一项数据——维修人员发现,大约95%的自动扶梯右侧梯级链明显比左侧磨损严重。因此,考虑到上述因素,国内很多城市前几年就取消了“左行右立”,而是强调“站稳扶好”。新华社2019年一篇报道中,业内人士称“左行右立”也不是国际惯例,一些国家和地区不再提倡“左行右立”理由大多类似。由此,对文明规则的遵从,出发点无疑是好的,但文明的前提应该是安全、科学。(熊志)



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:蓝峰 组版:刘淼

来论

女儿给爸洗脚走形式,素质教育如何能成为自觉

丁慎毅

12月16日,河南郑州一女儿为完成老师布置的作业给爸爸洗脚,谁知道女儿只是摸了一下水,录了一段视频,就转身回了房间。爸爸称,一开始挺感动,没想到他反应过来女儿就走了,还挺意外。

老师给学生布置了作业,让孩子们回家后给爸爸妈妈洗脚,表达一下孝心,这无可厚非。而有意思的是,几乎没有网友去批评这个漏风的“小棉袄”,反而有些心疼这个孩子,更是一边倒地指责素质教育的形式主义。

确实如此。就像引导孩子学音乐美术一样,首先要让孩子享受这方面的熏陶,让孩子有自愿深入学习的兴趣,所有的素质教育都应如此。但是长期以来,素质教育似乎成了一个套路。扶老

人过马路、给父母或敬老院老人洗脚等,似乎成了素质教育的系列“规定动作”。很多孩子并没有因此从内心产生心理认同,反而当成了一种需要完成的硬性任务。

就拿给爸爸洗脚来说,或许女儿会觉得:你身体比我还好,凭什么我要给你洗脚?说好的人人平等呢?可是为了完成任务,孩子又不得不这样做。既然没有多少意思,也只好意思意思。

素质教育如果没有从心底生发出一种认同,孩子就不会自觉自愿去提升自身的素质。教育是从孩子一出生就开始的,它既包括谆谆教导,更包括良好示范。它是公益性教育,而不是功利性教育。

素质教育也要有供需思维,需要尊重人的个性。在一定程度上,素质教育

是为了满足个人和社会的双重需求。德智体美劳全面发展,是国家的人才需求,也是自身的成长需求;遵守交通规则,是公共安全需求,也是自身的安全需求;助人为乐,是因为别人确实需要帮助,也是自我的道德心理满足。如果人家完全有能力做好某件事,还要生硬地安排孩子们去帮助,说轻了是没眼力,说重了是给人家添乱。如果不符合孩子的个性需求和个人长处,这样的教育也是空谈。

总之,素质教育是一项系统工程,需要以自身需求为基础,靠社会需求去规范,靠系统思维来支撑。与其硬性地布置洗脚这一类的作业,不如从头做起,先让孩子们真正明白为什么“我要做”,再引导孩子们“做什么”“怎样做”,从而让“我要做”成为自觉。

乐见12345取消语音导航回归人工服务

苑广阔

针对热线电话语音导航繁琐冗长的“痛点”,12月21日起,江苏全省12345热线取消语音导航,让企业、群众拨打12345能直达人工坐席。

近年来,不管是相关政府职能部门的政务热线,还是企业商家的客服热线,都纷纷采用语音导航;伴随最近几年人工智能的兴起,客服热线越来越多地引入人工智能系统,消费者拨打的时候,电话另一头由原来的人工换成了现在的机器。

不管是采用语音导航还是人工智能,初衷都是提升工作效率,降低人力成本,这无可厚非。但这必须有一个前提,那就是对于群众或消费者拨打进来的电话,能够像以前一样解决问题。现在的情况是,政府部门或企业商家通过引入语

音导航或人工智能,确实降低了人力成本,提升了工作效率,但却给拨打电话的群众或消费者增添了障碍,屡屡被吐槽无法解决问题。

以多数人都拨打过的银行客服热线为例,接通以后是人工智能和客户对话,但是绕来绕去,犹如进了语音迷宫。所谓的人工智能,也没有想象中那么智能,最终解决问题还是要找人工客服。而在人工智能解决问题遇困时,客户想找人工客服解决问题的时候,却不知道如何才能接通,最后问题没解决,还浪费了时间和精力。

苏州市12345政务服务便民热线中心统计,10%的话务来电,在语音导航播报结束前,服务对象即挂机,因为他们知道这样的语音导航根本解决不了问题,干脆挂机另想办法。还有的电话因服务对象未及时按键或随意按键,没有进入正确的接听队

列,最后自然也是“白忙活”。

正因如此,近年来公众屡屡吐槽各类客服热线。而这次江苏省全省12345政务热线取消语音导航,直达人工坐席,可以说是一种可贵的人性化的回归。经过这样的改变,公众拨打当地政务热线,再也不用忍受语音导航的“折磨”,而可以直接和电话那头的话务员沟通交流。取消语音导航后,原本需要按键选择社保、医保、公积金等专业服务的,由首接话务人员先行解答,疑难诉求转至对应专席或政策专员,直到问题得到解决。

热线人工服务的这一回归值得肯定,这是根据现实情况所作出的积极调整。如果等到人工智能达到一定程度,可以满足现实需要了,自然还可以重新引入。与此同时,江苏这一积极改变也做出了表率。

投稿邮箱:qilupinglun@sina.com

存千金 友福同享
江铃福特
即日起江铃车主推荐购车,自己得500元 朋友享额外豪礼

商乘全能 潮流典范
2022款 江铃域虎7
活动时间:12月1日-12月31日

2022款 江铃宝典
事业好伙伴 创富新宝典
活动时间:12月1日-12月31日

江铃汽车 山东江铃全顺汽车销售服务有限公司 地址:济南市市中区二环南路8355号 福特专营: 87964833 JMC专营: 87967545 匡山分公司: 85668678 章丘店: 83259706 济阳店: 81170202 商河店: 18753189391 平阴店: 13361035986