

本期锐评 &gt;&gt;

老穆

# 小哥“狂奔”乱交通，教育监管不可松

在送餐、送快递过程中，低头查看手机，为抢时间闯红灯、逆行、超速、随意变更车道……屡屡发生在外卖小哥、快递小哥身上的各种交通违法行为，不仅扰乱城市交通秩序，也给自己自身安全带来严重隐患。（《大同晚报》8月16日）

网络购物的普及和外卖平台的火爆，催生了快捷送货这一新兴职业，且团体成员日益增多，大街小巷往来穿梭的送货小哥，为公众生活提供了便捷服务，但在运转过程中也平添一些忧患，其中，交通安全问题尤为突出。

为了快送多跑，小哥们常常不守交通法规，扰乱了交通秩序，很容易引发交通事故。近年来，包括大同在内的不少城市不时发生因小哥交通违法酿成的车祸，到处“狂奔”的小哥对交通安全的威胁已成为一个不容忽视的问题。

快递、外卖注重一个“快”字，但不能因快而罔顾一切。欲速则不达，如果连自身平安也保证不了，又如何能“快”得起来？何况，小哥的交通行为牵涉到交通秩序和公共交通安全，更由不得自己任性“狂奔”。

毋庸讳言，对小哥们不守规矩地到处

“狂奔”必须严加管束，最直接的办法就是交警查纠。针对小哥逆行、闯红灯、随意掉头、无证驾驶以及驾驶中看手机等行为，我市交警部门多次进行集中整治，并在日常执勤中加强管控，但从现实情况看，并没有收到理想效果，种种乱象依然司空见惯。

我觉得，问题的关键不在于交警执法力度大小，面对这些到处奔忙的“流动大军”，警力能否顾得过来、管控能否跟上就是个现实问题，况且，与交警“打游击”钻空子的小哥也不在少数。

所以，要想从根本上消除这一交通隐

患，还须综合施力。比如，敦促配送企业制定运送车行业标准，从硬件设施上予以规范；比如，提高小哥的准入门槛，在思想认识、安全常识、综合素养等方面加强把关，减少交通违法的人为因素；比如，像北京、上海等城市那样实施联动机制，推行寄送行业交通安全监督管理机制，若小哥出现交通违法行为，除涉事小哥接受处罚外，所属寄送单位也被追责，等等。

只有引导、教育与监管、倒逼多措并举，有关各方多向发力，才能真正让小哥“走得稳”。

有话直说 &gt;&gt;

孟哲

## 电信服务乱收费 顽疾必须根治

近日，中消协发布《2022年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》指出，在公共服务问题方面，电信服务收费存在套餐资费不清晰、诱导消费者开通付费业务、未经消费者同意变更套餐内容、运营商人为设置转网障碍等乱象。

打小算盘、动歪脑筋，电信运营商如此行径，不仅侵害了用户的合法权益，更是折损了自身形象，谋小利而害大局。

在电信运营商的所有项目里，选一项看起来很美、做起来困难重重的项目，那一定就是携号转网了。作为一项便民惠民工程，携号转网能够让消费者拥有更多选择权，并通过政策倒逼运营商进一步提高服务水平。然而，携号转网政策虽好，运营商的表现却并不是很积极，甚至人为设置转网障碍，诸如要求消费者到指定营业厅办理，设置20年以上超长合约期并规定合约期内不能转网等，以不正当手段阻挠用户携号转网。

其实，携号转网受阻只是电信运营商收费乱象中的冰山一角。一直以来，电信运营商的经营行为饱受诟病。近年来，随着互联网的不良营销手法向传统行业的渗透蔓延，电信服务领域套路营销、虚假宣传等侵害消费者权益现象花样翻新，公共服务新老问题迭出，可谓是顽疾未除同时又增加了满满的新套路。在这些套路背后，给相关监管部门进一步治理电信服务收费乱象敲响了警钟。

屡次曝光的乱收费现象，究其根本还是电信运营商被“利”字蒙蔽了双眼。运营商应该拿出坦诚的态度留住用户，在增强行业自律的同时，下足功夫提升服务质量。对待用户多一些透明的资费，多一些真诚、少一点算计和套路，让其拥有更多的知情权和选择权，才是硬道理。同时，电信运营商应强化社会责任感，为用户提供高质量的服务和满意的网络体验。严格落实《电信管理条例》《电信服务质量监督管理暂行办法》等相关法规制度，要在制定相关服务套餐和设定计费方式时尽量做到简单、透明、易懂。

根治电信服务乱收费顽疾，一方面监管部门需加大监管执法力度，倒逼各电信运营商规范自身行为，确保将法律法规政策执行到位。另一方面针对外呼推销诱导、限制携号转网等消费者反映突出问题，实施有效治理，加强对消费者的保护。对于消费者举报属实，侵犯消费者利益的行为套路，监管部门要坚决亮剑，敢于动真碰硬，绝不含糊、绝不手软。

电信服务收费乱象难治，但不能不治。相关主管部门需要以“刮骨疗毒”的决心肃清违规行为，如此，通信产业的竞争方能走上健康的道路。

据人民网

幽默一刀

商海春/画 穆亮/诗

## 大比武？胡折腾！



某地防疫出新招  
核酸检测大比武  
抽取社区和村庄  
人为设定风险区  
全员核酸搞演练  
防疫政策很严肃  
岂可随意去作主  
提升能力有必要  
不讲科学则离谱  
动机再好也该否

8月9日下午，山东省临沂市临沭县卫健局微信公众号“健康临沭”发布《关于开展全市全员核酸检测“大比武”活动的通告》，活动内容包括全县全员核酸检测和随机抽取1个社区和1个村庄设定为中风险区。

这则通告在网络上引起热议。

提高疫情应对能力的初衷固然是好的，但如此“大比武”劳民伤财，既没有必要也不应该。“随机抽取1个社区和1个村庄设定为中风险区”，将严肃的疫情防控政策视同儿戏，却不顾及给民众生活带

来的影响。无论是中高风险区划定还是全员核酸，都是疫情防控的重大决策，将牵涉社会面如此之广的大事随意“演练”，如此“大比武”就是一场胡折腾。

疫情防控不能放松，核酸检测依然必要。但防控应该科学精准，切忌以防疫的名义随意给百姓正常生活添麻烦。

提升疫情应对能力本可以通过其他方法，比如只是由工作人员演练疫情应对流程，招募志愿者模拟核酸检测人群等等。人为“制造”一次全员核酸检测，在任何时候任何地方都要不得。

有感而发 &gt;&gt;

魏冬妮

## 多为群众考虑 广推便民之举

大同市不动产登记中心为不能出示5日内核酸阴性证明的办事群众设置“露天窗口”，专门安排受理人员在大厅外核验资料和申请人签字采集头像等，最大限度避免群众“多跑路”。此举受到市民广泛称赞。（大同日报融媒8月12日）

群众出门办事，最怕的就是来回“折腾”，“这个资料不全”“这些没盖章”“这个格式不对”……一件事情拖拖拉拉办不完，不仅耽误时间，还要舟车劳顿来回跑。近年来，我市各部门持续推进行政审批制度改革、政府职能转变，进一步加大简政放权力度，最大程度方便企业、群众创业办事，纷纷推出“只进一扇门，最多跑一次”便民服务，一系列简化手续、优化服务的措施，让办事流程更加简约化、人性化。

只有站在群众角度考虑问题，才能发现制度的不足，找到解决问题的办法。如以前人们办事最怕排长龙，好不容易排到了，又发现自己资料不全……为了解决此类问题，许多部门开启了线上办理，同时增加办事窗口，并将各种业务所需的手续、流程张贴在门口，设置服务人员解答群众疑惑，让群众对办事流程一目了然，大大提高了办事效率。

“露天窗口”的设立也是人性化服务的直接体现，这一创新之举，最大程度保障了办事群众的健康安全，又让群众“少跑路”，真正体现了为民服务的宗旨。群众的烦心事也是改革的突破点，希望各部门为群众服务的水平能够持续提高，推出更多能够解决基层困难事、群众烦心事的有效举措。

一针见血 &gt;&gt;

默城

## 奇葩招聘，奉行的什么企业文化？

近日，一则招聘启事冲上微博热搜榜。三只松鼠某线下门店要求入职员工保持“松鼠式微笑”，并要称呼顾客为“主人”。对此，店方回应称，对顾客喊“主人”，接受不了的不能通过试岗。

上网搜索，三只松鼠部分门店在招聘客服专员时，第一条职责就是“使用松鼠式语言与主人沟通”。

一家企业，有自己的文化，有自己的要求，都没有什么大问题，但不能违背文明社会的基本公序良俗，也不能舍本逐末。

三只松鼠让员工喊顾客为“主人”，在社会层面是有争议的。很多人无法接受，认为其有贬低人格和尊严之嫌；也有人认为，这些要求没什么大不了的，没必要上

网上线。

面对这种争议，我们首先要搞明白，无论是“松鼠式微笑”还是称呼顾客为“主人”，其目的是什么？是不是为了给顾客提供更优质的服务？如果相关行为有可能会给员工和顾客造成一定困扰，那还谈何更优质服务？

现实中不乏效果相近但不会给员工和顾客产生困扰的正常方法，比如像海底捞那样，在服务内容和品质上做加法。既然如此，为什么还要坚持有争议且可能给员工造成身心伤害的做法？这显然是不合情理的。

企业要想真正把服务搞好，不是看让员工怎么称呼顾客，而是能不能提供价廉

物美的商品，以及平等亲近的服务，看提供的服务水平有没有做到位。让员工喊顾客为“主人”，难道服务水平就上去了？服务做不好，“主人”叫得再勤快，也是表面文章罢了。

让员工喊顾客为“主人”，无论怎么说，还是有点奇葩招聘的意味。现实中，这种奇葩招聘并非个例。比如说，某汽车生产企业在招人时对性别取向有所限制。这些奇葩招聘多多少少都能说明，相关企业的文化还是走偏了。

任何企业的行为和文化，都要符合社会朴素道德观和价值观，尊重、平等都是最基本的坚守，否则，就会背离正确的用人观、价值观。

据新华网