

“读三遍”回复背后的傲慢

□徐剑锋

“请把我局第一次回复内容读三遍，若还不理解，最好屈尊到公安局户籍窗口咨询为宜。”3月28日，福建宁德市12345政务服务平台出现这样一条居民诉求回复。网友评价此回复“很傲慢”。（3月29日《京华时报》）

“读三遍”的诉求回复，字里行间透着傲慢与无礼，这是对公众知情权的漠视和戏谑。

都说“群众利益无小事”，正因为政务服务平台特别“好使”，不仅事事“有求必应”、反应迅速，而且建立了接线、反馈、回访等体系，当下越来越受到群众的青睐，成为官民沟通与互动的重要载体之一。可是，透过“读三遍”的“神回复”，非但没有一丁点的服务诚意，反而成了故意刁难群众的

“样板”，咨询新生儿落户口问题是真解决、还是假解决，让人一目了然。

这几年，政务平台上的“神回复”接二连三，“神发言”屡见不鲜。说到底，无外乎三个症结使然：一是权力骄横惯了，“官老爷”做派难改；二是没有把群众诉求当回事，敷衍了事，虚与委蛇，特别是面对“难缠”的重复咨询，自然是没有好声气，也没有好言语；三是患了“无知病”，由于业务不熟、政策不清而无法准确回复，因此答复意见也就笼统含糊了。“正在调查”等“万能回复”，就是其中最具典型的代表。

其实，每一条诉求回复都是一场考试，不仅要拿出真诚的态度，还应有解决问题的办法。这考验的不只是决心和智慧，还有恒心和毅力。善于尊重和回应民意者，才能更好促进官民有效沟通、良性互动。于此而言，把每一条诉求反映的问题解决到位，就需要官员牢固树立和增强“民本位”意识，

多站在群众立场，多一点百姓视角看问题、办事情，以心换心，以诚待人，更加精准化、精细化地实施“私人定制”。只要始终把群众利益放在心上、举过头顶，将“赞成不赞成、答应不答应、高兴不高兴”作为唯一标准，更加敬畏权力，更加重视民意，那么政务服务自然就能做到百问不厌，回复的内容也就不可能“雷”和“神”了。

值得注意的是，“读三遍”的“神回复”之所以引起强烈反响，并不仅仅因为其轻佻和傲慢，更在于它击中了政务服务的一块“短板”，那就是类似新生儿落户口、身份证办理等政策、制度、办理流程的解读，为何不能统一进行网络发布，实现由“面对面”到“键对键”的“转型升级”，这是更值得关注的一个“真问题”。网络时代，构建更加的透明化、专业化的政务服务体系，我们并不缺乏技术手段和传播渠道，关键是看职能部门做不做、怎么做。



“为理想，早起三更，读迎晨曦，磨枪挫剑，不惧兵临城下；为目标，晚卧夜半，梦别星辰，敛神养气，以备全力以赴。”距高考还有两个多月，各高中均在进行最后的冲刺和复习。湖北襄阳一高中，在高三年级教室内外挂出充满正能量的标语和横幅，激励学生做好备考，争取好成绩。（新华网）

【点评】

④我是一只小小鸟：标语励志，字字激励，有压力更是动力。

④将：想起了我上高三的日子，提前祝愿学弟学妹们金榜题名。

④冰清玉洁：我儿子今年也高三，我每天都通过各种方式鼓励他。



3月26日，山东滨州一家电动车专卖店销售的电动汽车悬挂着五环标志，酷似奥迪的四环，只比奥迪多个圈。不止如此，该店售卖的其他车型，有的神似宝马，有的神似路虎，各类豪车造型应有尽有。（人民网）

【点评】

④石头：质量为王，诚信相伴，何须五环傍四环？

④冷酷到底：啊，“五环”，你比奥迪多一环。

④我心飞翔：如此傍名牌，明显是一种不自信。

凤凰古城门票风波的警示意义

□晏 扬

备受外界关注的凤凰古城门票是否取消终于落子敲定，自今年4月10日起，凤凰古城捆绑式门票将取消，恢复至2013年4月10日前的运营模式，游客进入凤凰古城旅游不用再购买148元捆绑式大门票，只需在逛小景点时购买相应的门票。（新华网）

三年前，凤凰古城推出“门票新政”，将原先“凭票进入景点”改为“凭票进入景区”，游客但凡进入凤凰古城，哪怕不游览城内任何景点，哪怕只是进城购物就餐，都需先购买148元的门票。此举遭到了社会舆论的强烈质疑和批评，但当时凤凰官方不为所动，还美其名曰“为游客着想”。然而，在强撑了三年之后，他们不得不向现实低头，穷途末路的“门票新政”终于被废弃。

实践是检验真理的唯一标准——实践证明，凤凰“门票新政”不仅遭到当地民众尤其是商户的反对，而且惹恼了很大一部分游客，他们以“用脚投票”的方式表达不满，

以示对凤凰官方错误决策的惩罚。

知错能改，善莫大焉。凤凰官方当初力推“门票新政”也许有着美好的预期，但实践证明此路不通，这个决策不明智、不正确，甚至不合法，两边不讨好。如此，废除“门票新政”便是必然的选择，而勇于纠正错误决策，本就是公权力应有的品质。

凤凰“门票新政”始乱终弃，其警示意义值得铭记。其一，发展旅游产业不能急功近利，更不能竭泽而渔，唯有摒弃“门票经济”思维，尊重游客的权益，才能达致游客和景区的“双赢”，才是发展旅游产业的长久之计。其二，景区政府的旅游决策要尊重民众的意愿，通过召开听证会等方式征询民意，而不能拍脑袋决策、一意孤行。其三，要让当地民众分享旅游经济的发展成果，而不要试图把旅游收益都装进政府的腰包，景区政府“吃肉”，要允许景区民众“喝汤”。其四，政府“有形之手”未必拗得过市场“无形之手”，要尊重市场的选择，敬畏市场的力量，而不要试图逆市场潮流而动。

奇葩队名是任性不是个性

□钱凤伟

近日，武汉大学辩论队官方微博上传了一张参加武大新生辩论赛的70支队伍名单公示图，迅速引爆网络，各路奇葩队名让一众网友笑喷，比如“就是不顾四辩感受的红鲤鱼与绿鲤鱼与鱼队”“宝宝有话说话队”等。（3月28日《中国青年报》）

让网友“笑喷”并非言过其实。显然，这是对通常起名规则的根本颠覆。拗口、记不住也罢了，更让人莫名其妙。而且，几乎是所有的队都如此起名，以至有网友问，“还有一个正常队伍啊”。确实，看着这份辩论队名单，真让人不明白，这到底是辩论比赛，还是队名的搞怪比赛。

有人以为，奇葩队名“体现了这一代大学生的个性”。但个性其实是一种独特的思维方式和才智水平，在某种程度上还是道德品质和人格力量的体现，因此首先要有敢于担当的责任意识，而奇葩队名显露出的是一种无视规则、随心所欲的心态，与其说是个性，不如说是任性。

还有一种说法是“思维活跃、想追求轻松”。当然，在队名上玩点戏谑和噱头，本来也无伤大雅。而年轻人思维活跃大胆，敢于突破常规、发挥想象、挑战守旧，也应该鼓励。但这并非就可以毫无顾忌地玩世不恭，乃至一点正形也没有。队名的一味搞怪，显然是“创新思维”弄偏了方向。

实际上，如此队名所折射出的，不仅是一些大学生审美意识的缺位，更从中暴露出一种急功近利的浮躁心态。女作家王安忆曾一针见血地说过，在这样喧嚣的年代，区别他人的方法是制造奇崛之声。因为这世界声音太多，要让别人注意你，就得叫得怪一点。大学生上辩论赛场之前，以搞怪的队名“先声夺人”，或许正是此种心理。

起个队名固然不关宏旨大义，不必如以前那样蕴藏太多太深远的寓意，但总得有一定的规矩，总应有一些美好在里面，无论时移世易，这终究不会变。如果以起名搞怪取胜取乐，不仅是名字的不能承受之重，也尤其让人为莘莘学子在当今喧嚣时风中如此任性而担忧。

（请本版作者速与本报联系，以奉稿酬）

驾考退费不能没有标准

□张伟伟

一位学员在市区某驾校报名时，由于没时间学习，连科目一都没考。当这位学员要求退费时，驾校要扣1000元。学员感觉扣得有点多，难以接受，管理部门却说驾考退费没有明确标准，让双方协商解决。（详见昨日本报07版）

笔者听过、见过不少此类事件，这位学员的遭遇并非个案。如今，报名学车依然火热，然而个别环节仍受不少学员诟病，驾考退费更是让很多人头疼。

如今，买个百十块钱的小家电还有“三包”，为何花几千元钱报名考驾照，连个明确的权利和义务都没有，连个规定都看不到？当个别情况出现时，还可以解释为“特殊情况”，但当这类情况接二连三出现时，就是共性问题了，必须要有相关规定和制度来规范和约束这种行为。

从实际操作来说，出台这样的制度并不困难，管理部门或者行业协会可以进行听证，征求意见，然后列出细则就可以。比如，报名后一科没考该退多少，报名后考了一科不想考了又该退多少。

要想一个行业健康发展，制度必须走在前面。驾考退费，问题早就出来了，到现在还没个标准来平衡，这本就是病态的。亡羊补牢尚未晚矣。为了避免纠纷和维护学员权利，笔者呼吁能尽快出台驾考退费标准。该不该退，退多少，都一目了然，相信也不会再出现这种纠缠不清的状况了。

免费体检 馅饼还是陷阱

□李小将

听说免费，山东蓬莱一些村民搭乘免费车辆到“烟台北大医院”体检。而村民张大姐这一体检，就做了场糊里糊涂的手术，花了5000块钱。直到走出医院大门，张大姐才想起连检查报告单都没有见到。而有同样遭遇的村民，远不止她一个。（3月28日《齐鲁晚报》）

同样的伎俩，同样的幌子，为何这种事情在全国各地，尤其在偏远农村一再发生？除了“指责”老百姓贪图小便宜外，我们应该深刻反思一下，为什么这种事一般都发生在农村而不是城市？

在笔者看来，老百姓之所以会轻易上当受骗，也从侧面说明了老百姓有体检的需求，正是不法医疗机构和个人抓住了这一需求，才屡屡得逞。但他们为什么不去正规医院体检，而是让一些不法医疗机构和个人钻了空子呢？恐怕这不仅仅与老百姓贪图小便宜有关，还与农村医疗条件匮乏，不能满足老百姓基本医疗服务需求有关。

天下没有免费的午餐，我们在善意提醒老百姓不要贪图小便宜时，有关部门不能对这些打着免费体检幌子，坑蒙老百姓的不法医疗机构和个人睁一眼闭一眼，必须严惩不贷。同时，相关部门应加大资金投入，积极改善农村医疗基础设施，让老百姓在家门口就能接受正规免费体检，让不法分子无空可钻。