

最多跑一次,还在细节里



本报评论员
魏英杰

近日,有媒体报道河南郑州市社保局办事大厅窗口没有便民座椅,窗口柜台设计“不高不低”,让办事市民“站立不安”。

网路流传的相关照片,令人忍俊不禁。人们到窗口办事,不仅要俯首弯腰,一溜的屁股还都翘得老高。这事情说大不大,说小不小,反映的是服务窗口的“服务”态度问题。面对此情此景,来办事的人难免会想:这不就是巴不得大家赶紧走人嘛!

不由联系到浙江正在推进的“最多跑一次”改革。前者还停留在态度层面,而浙江的改革已经落在提高效率了。如今在浙江(以杭州为例),多数行政服务中心除了提供矿泉水、复印等免费服务,有些服务区还有阅读区,免费提供WiFi。在办事效率上,也有很大提高,比如打印社保证明等常见服务,基本已实现“机器换人”(机器自动打印)。

说实话,“最多跑一次”要求是挺高的,所有服务事项都要做到这点,挺不容易。比如

前来办事的人自己材料没带齐全,或者有些热门窗口人满为患,想不多跑一趟还真不容易。应该说,改革体现的是一种高标准、高要求的自我加压意识。

而要做到这点,就需要从流程和服务细节上认真打磨,不断完善流程、提高服务效率。关于这点,就不能不吐槽一下了。比如最近去杭州某区行政服务中心办理房屋抵押注销手续,现场办理的过程倒是顺利,一会儿窗口人员就说可以了。可等回到家,网上一查询,却还是处于未注销状态。

这下可纠结了,因为再回去的话肯定下班了。只能找到电话打过去问,首先是找不到原来窗口人员,查询得到的只是前台服务电话,再问前台要电话,结果打过去电话已停机,然后再回到前台,对方说只有这个号码。于是请前台人员能不能到服务窗口询问,回答是前台这边离不开人,没办法。就这么来来回回折腾,很快就下班了。等到第二天一早再打电话

投诉,又是如此这般折腾半天,最后才找到对方的办公室人员协调处理。像这种情况,人虽然是没有多跑一次,可比多跑一次还让人着急。

此外,市民在日常办事中,不仅要和行政中心打交道,还经常要和银行、电信等准公共服务机构打交道。这些机构的办事效率,远不如行政服务中心。比如某家银行,提前预约还房贷,已经排到二个月以后。而实际上,处理预约的窗口就一个,办事人员也就一两个,压根就是不想让人提前还。又如电信,拆机竟然要求把设备交还——不管用了几年,否则就要交违约金,真是让人哭笑不得。

郑州社保局后来回应,窗口本来是有设置便民座椅的,人多拥挤被挪移了,现在已经将座椅复位并进行固定,还增加了等候座椅。回应和解释并不难,但要真正做到转变服务理念并持之以恒,却不容易。如果不是真正从流程和细节上进行完善和提高,很快就又会露馅。

回应和解释并不难,但要真正做到转变服务理念并持之以恒,却不容易。如果不是真正从流程和细节上进行完善和提高,很快就又会露馅。



校园贷成校园害,该叫停了



本报评论员
李晓鹏

据4月14日《海峡都市报》(闽南版)报道,厦门某大二女生如梦(化名),因卷入校园贷,不堪还债压力和催债电话骚扰,自觉无颜面对父母,近日选择了自杀。据统计,如梦卷入至少5个校园贷平台,包括今借到、闪银、现金贷、快乐花吧、现金卡等。其中,仅仅今借到一个平台,就涉及欠款57万多元,至今还有5万多元没还。

一个鲜活的生命就此画上终止符。如果她不涉及校园贷,不参与裸贷,想必不会走上这样一条绝路。一个大二的学生,未来有无限的可能,却最终被校园裸贷引上了不归路。欠钱还钱,固然是天经地义。但经济活动,同样也应该流淌着道德的血液,所以才会有“君子爱财,取之有道”的古训。在这起悲剧面前,校园裸贷有着不可推卸的责任。

当然,如梦自身难辞其咎。一个刚刚成年的女大学生,对事物应当形成自己的独立判断,一件事情是好是坏,是否应当介入,必须要有自己的主见。然而,在自身没有偿还

能力的前提下,她却在诸多校园贷平台上借了这么多的钱,并且拍下手持身份证的裸照,作为贷款依据。仅仅一个平台,她就借款257笔。据了解,她平时生活并没有什么高消费,这样的巨款是如何欠下的?监管部门应当进行认真调查,给出一个说法。

校园贷平台,通过拍下裸照的方式作为贷款凭证,目的自然是为了借款人在还不上钱的时候,发给其亲人,要求还钱。之前已有多家媒体报道,当实在还不上钱的时候,有些裸贷平台就会变成介绍卖淫的媒介,用肉体来偿还。这种方式,已经明显违背民法精神中的公序良俗原则,涉嫌侵犯公民基本人身权益,也不应当获得法律的默许。

校园裸贷并非正常意义上的消费贷款。正常的消费类贷款,必须要看贷款对象的金融信用、偿还能力,同时还须提供抵押物。大学生虽然已经成人,但并不属于有偿还能力的人,或者说,大学生群体并不是正常消费贷款的有效用户。打着金融创新的旗号,仅仅

一张裸照,就可以贷款的平台,要的不仅仅是本金,而是连带的高额利息。

明知没有偿还能力,还把钱贷给他,这种做法是缺乏道德的行为。眼睁睁看着一个人滑向深渊,却没有人阻止和提醒,则是犯罪。我们有一千一万个理由支持利率市场化和金融创新,但没有一个理由在不审核贷款人信用,不考察偿还能力,不要求提供抵押的情况下向没有偿还能力的人贷款。在金融领域,一定要小心谨慎,监管部门不应当允许这种不正常的情况出现。

虽然银监会在近日发布了《关于银行业风险防控工作的指导意见》,要求重点做好校园贷的清理整顿,禁止向未满18岁的在校大学生提供网贷服务。但是,考虑到18岁上大学本来就是普遍现象,这个规定几乎等于说了白说。校园贷过高的利率,过低的门槛,已经给社会造成许多困扰。我们不能让金融领域成为一个充满社会达尔文主义的丛林,那些误入其间的女大学生们,还没有明白怎么回事,就被吞噬。

校园贷过高的利率,过低的门槛,已经给社会造成许多困扰。



“吃烤鱼寻亲”,科学比段子靠谱



本报特约评论员
雷舒雅

4月14日上午,一名微博网友发帖称:“刚听央广新闻,讲述了一个真事!29岁的男子全家吃饭向来都很清淡,有天他第一次吃四川烤鱼,瞬间被那麻辣、辣椒的味道所征服,怀疑自己是不是从四川被拐卖来的啊?他竟然上走失儿童网站发了自己照片,寻找亲生父母,最后竟然找到了……”

荒诞无厘头、川菜诱惑等等喜剧因素链接着寻亲如此弘大的主题,而最终竟然对应着真实的人生……这样的大团圆加小清新娱乐风格很快被各大媒体转发,微博实时热搜榜排列第六。但是寻亲事件的当事人胡奎坚决予以了否认:“6岁时被拐卖的,从小就知道。”其实,“吃烤鱼寻亲”就是个段子。

这个段子引自百度的一篇软文《付贵回家》,推的是百度通过人工智能跨年龄人脸识别技术和宝贝回家网站成功合作的第一个案例。在魏则西事件一周年之际,可以想见,

“AI”等于“爱”的暖心故事是多么及时。但是软文在4月初隆重发布后,一般人并不知道,现在不加核实的媒体人自动做了推手,竟然有些家喻户晓的味道了。

那么,“帮他找到亲生父母的不是烤鱼是人脸识别技术”吗?

从报道中看,胡奎和付贵失踪时间不吻合,照片也相差了两岁,首批2万多条寻亲数据接入百度对比评测,并筛选出部分疑似案例,付贵就在其中。这个看上去确实是技术的功劳。但是最终精确定位还是通过人工——寻亲网志愿者的识别,而不是人工智能,志愿者发现两张照片非常相似,而且付贵与胡奎的发音也很相似,才促成双方进行DNA的入库比对。“于千万人中遇见你”,并没有付贵找到胡奎那样幸运,人工智能的发展绝对还没到电影《碟中谍》那种确定间谍身份电脑闪闪就能排除搞定那么神奇。

“吃烤鱼寻亲”之所以人们愿意相信,因为寻亲这个宏大悲情的主题情绪太沉重了,根本不像吃麻辣烤鱼这般欢快。看过一集央视大型寻亲节目《等着您》,剧情发展到高潮,全场痛哭,说真的,没有几个硬汉扛得住。前几天,一段残疾女子街头卖唱的视频刷爆网络,视频中的残疾女子被山东省广饶县花官镇刘秀英一家坚决认定为失踪了15年的女儿牟翠翠。虽然最终证实只是误认,但是四肢健全变成四肢残疾吻合了人们对于人贩子残酷虐待拐卖对象的恐惧想象。这些沉重的现实是生命中不能承受之重。

据不完全统计,中国每年失踪儿童在20万左右,寻找回来的数量微乎其微。所以,吃烤鱼寻亲的段子虽好,千万别贪杯;“AI”等于“爱”虽好,千万别以为梦想已经完全照进了现实。

吃烤鱼寻亲的段子虽好,千万别贪杯;“AI”等于“爱”虽好,千万别以为梦想已经完全照进了现实。

