

# 远程执法的微信群还可再扩大



本报评论员  
高路

把这些数据、手段用好了，可以成为减少办事环节的利器。

杭州交警针对部分轻微事故推出远程在线执法，简单高效，让车主大感方便。

据钱江晚报·小时新闻客户端报道，在杭州交警江干大队新城中队，记者目睹了整个处理过程：一起两车刮擦事故发生以后，过了几分钟，在路面巡逻的铁骑队员率先到达现场，指挥车辆靠边。在征得双方同意后，铁骑队员便将双方司机拉进了新城中队微信执法群，并上传事故现场照片。

结合双方陈述、现场监控的佐证，交警作出认定，并在微信群中向双方当事人送达了法律文书，同时提醒，“以上图片请原图保存，信息请截图保存，如果需要相关文书，也可以来中队领取”，“如果当事人不便前来中队领取法律文书，我们还可以快递邮寄，实现‘一次不用跑’”。

事故处理完毕，整个过程用时不到20分钟。

远程执法的好处显而易见。开车在外，

最烦心的就是遭遇交通事故。尤其像早晚高峰时段，即使是一些轻微刮擦等没有人员伤亡的小事故，如果需要交警来认定事故责任，往往需要等待不少时间。现行的轻微事故处理模式，一般是自己到快速理赔中心处理，来来去去，仍要花去不少时间。

如今远程执法的出现，无疑是很大进步，既节约了时间，又提高了执法效率。

在一些交通事故中，事故双方现场无法达成一致，只等交警到来，还有一些车主为保存现场证据而没有将车靠边，导致交通一时瘫痪。类似的事几乎每天都在城市里上演。

显然，远程执法的出现减少了事故双方车子在路上扯皮的可能，降低了城市拥堵的概率，让整个城市的运行更加通畅。

当然，远程执法的前提是，有发达的城市基础设施。网上处理的最大障碍可能是车主之间的扯皮，这时交通监控录像就能起

到证据作用，平息双方纷争。

作为互联网之城，杭州在城市公共管理和服务上的一些做法让人耳目一新。远程执法在杭州的试点表明，在信息时代，互联网工具可以大大提高行政效能。把这些数据、手段用好了，可以成为减少办事环节的利器。希望有更多的城市、更多的部门加入对新技术和大数据应用潜力的挖掘中。若能在来往密切的长三角地区普及远程执法，对这个区域的车主而言，就是极大的便利。

各地城市的信息建设程度虽有不同，但只要秉持为人民服务的理念，把麻烦留给自己，把方便让给群众，就一定能找到更多的办法、用更好的智慧来服务群众。

由此想到，其他部门是不是也可以学习这一创新，比如保险公司能不能把理赔服务搬到网上，把交警部门网上传递过来的事故处理意见作为理赔的依据，如此，这个服务的微信群还能再大一点。

# 被打差评就威胁，狗不理也要讲道理



本报评论员  
张炳剑

从来没有哪一家企业能靠威胁消费者来赢得口碑，那样做只能是搬起石头砸自己的脚。

近日，微博上一段探访狗不理包子北京王府井总店的视频引起网民关注。

据澎湃新闻报道，视频博主谷岳到北京王府井狗不理总店作测试，并在网上发布了测试视频。微博账号“王府井狗不理店”发布声明称，视频所有恶语中伤言论均为不实信息，并表示已经报警，将追究传播者责任。

在视频中，博主作测试总结说：酱肉包特别腻，没有用真材实料；猪肉包皮厚馅少，面皮粘牙。“要说也没那么难吃，这种质量20块钱差不多，100块钱两屉有点贵。”他还表示，对于网友所评价的“服务差”，他感觉不强烈。

不管是“酱肉包特别腻”，还是“100块钱两屉有点贵”，都属于顾客的体验感觉，哪能算得上“虚构事实、捏造不实信息”呢？无论

包子多好，众口难调，不同人品尝后，感觉都会不一样。更何况，博主并没有附和网友“服务差”的看法。

应该说，博主对狗不理的评价，属于正常的消费者点评，并不存在恶意中伤。大概正因如此，目前公安机关并没有传唤博主，微博平台也没有对该博主的账号进行处理。

互联网发展至今，消费者给吃过的饭店、饭菜点评交流是一种正常而普遍的行为，这已经成为常识。而尊重和保护消费者的评价权，则应该是每个商家应尽的义务。

退一步讲，若该博主在狗不理门店消费，目的是拍摄测评视频，只要手段合理合法，就不能改变其普通消费者的身份。消费者有权对商家和商品进行点评，否则淘宝买家给卖家差评，莫非也要被报警？

曾经看到过新闻，说有消费者因为打差

评而受到商家威胁，会这么做的商家应该是不规范不正常的。这次，狗不理的反应居然也如此过激，让人匪夷所思。

作为一家老字号，狗不理在被打了“差评”之后，第一时间想到的不是道歉和反思，而是以维护名誉权为由报警，这不是一家老字号应有的包容、谦卑精神。

狗不理这次算是“偷鸡不成反蚀把米”，这样操作非但没有达到维护自身的目的，反而激起了更大的争议，引来了更多网友侧目，在一定程度上损害了自己的形象。这对许多企业来说都是一种警告，狗不理以“失败”给大家上了一课。

从来没有哪一家企业能靠威胁消费者来赢得口碑，那样做只能是搬起石头砸自己的脚。如果狗不理对此不作反思和改进，将来真有可能“没人理”了。

# 主人翁精神，是小区管理重要动力



本报评论员  
项向荣

管理好物业，既需要健全的法律，也需要业主发扬主人翁精神。

据钱江晚报·小时新闻客户端报道，今年以来，杭州市积极推进《杭州市物业管理条例》的修订工作。目前，最新的《条例（修订草案）》正在向社会各界公开征求意见。

草案里亮点很多，比如把物业管理纳入基层治理体系；动动手指就能在家参加业主大会；创设“物业管理委员会”推动产生业委会；进一步规范公共资金管理，物业专项维修基金扩大适用范围；消防执法加码，小区内“停车占道”有望破解；鼓励同小区同服务的采用统一物业收费标准；等等。

以往，尽管也有相关规定，但在制度的细节设计有疏漏，因为有疏漏，一些规定就有了可以人为变通的地方。比如，以往大部分业主对业主自治的具体措施不清楚，加上网络投票、短信投票等容易造假，严重影响业主

在自治过程中对投票结果的认可。该草案在细节上有了很大的改进，值得点赞。

今后新条例出台，要执行好，必须有一个重要的动力：业主的主动参与。

若业主以为小区管理是别人的事，不是我的事，这样想的人一旦多了，再好的条例都难以落到实处。

比如，选出来的业委会需要业主们进行监督，若不作为或滥作为，假公济私或贪赃枉法，而业主们对此不闻不问、任其胡来，恐怕小区管理也会乱成一团。

业主有必要在操作层面思考些问题，要监督好新条例在小区里的落实。业主通过自治方式产生业主自治组织，并实现自主管理小区的自治权利，业主委员会是业主自治组织的核心，但并不是说，有了业委会后业主就

可以甩手不管了，主人翁的意识不能忘，应有的监管不能忘，这样业委会才能很好地服务于小区。

物业管理工作社会性强、敏感度高，涉及千家万户的切身利益。做好物业管理工作对于维护社会稳定、为人民群众和经济发展营造良好的环境、加快城市化步伐具有重要的作用。管理好物业，既需要健全的法律，也需要业主发扬主人翁精神。



扫一扫  
一起来评论