

副处长送外卖,察实情才能办实事

在北京卫视近日播出的系列纪录片中,北京人社局劳动关系处副处长王林拜师外卖小哥,体验送外卖。一天下来,他只完成了5单,收入41块钱,连距离一天挣100块的小目标一半都不到。累瘫后坐在马路边的王林感慨:“太委屈了,这钱太不好挣了!”

首先,要给这位副处长点个赞。下基层体验生活,是领导干部体察民情,了解民意的常见方式,对外卖等新业态尤其需要有这样的切身体会。虽然累瘫了,但是值得,通过这一天的体验,他一定能了解外卖小哥群体的艰辛,能够发现外卖行业的劳动关系现状。这对他今后开展工作,会有很大帮助。

再者,追随王林送外卖的镜头,观众也会感受良多。送外卖确实是赚辛苦钱,很多人看了纪录片后,都希望平台尽量不要让外卖

小哥白忙乎,白辛苦。

我们可以从镜头里看到,王林在送外卖过程中,既遭遇过导航报错让他“穿墙而过”,也有过碰到突发事件而导致送餐迟到。这些问题,有的跟外卖小哥的个人经验有关,有的与平台路线设计不合理有关。平台有必要加以改进,不断优化完善路线设计、送餐流程,不让外卖小哥走冤枉路,从而也能缩短用户等餐时间。

尤其让人感慨的是外卖平台的流程控制。外卖小哥一天最多能接多少单,路线怎么走最快,迟到了该怎么扣罚,这些是由大量数据统计和分析总结出来的。这套流程就像一台精密的机器,严格控制着每个外卖小哥的行为。

从好的方面讲,这是为了追求效率最大化,在满足用户需求的同时提高企业效益。

但要看到,人不是机器,外卖小哥不是铁打的。他们是人,整日奔波会产生肉体的疲累、精神的困顿,也会碰到这样那样的突发状况。所以,平台在维持流程控制的刚性的同时,还应该有人性关怀。

大数据是死的,人是活的。在大数据之上,企业应当有大格局、大关怀。外卖平台要有相应的反馈机制和员工关怀体系,去弥补大数据的不足,让外卖小哥有喘息的余地。一家企业的盈利能力固然是最重要的指标,但同时,一家企业如果只有盈利能力,而没有分享机制,缺乏社会责任,必然走不远。

副处长送外卖,相当于暗访了外卖系统的漏洞。有关主管部门和平台企业应当高度重视这些漏洞,尽快从流程机制和企业管理制度上进行修补。

政府热线接线员骂人,丢了谁的脸

据澎湃新闻报道,河南新乡一市民打12345市长热线反映医院多收费问题,结果听到接线员骂其“不要脸”“神经病”。事发后,相关部门第一时间责令红旗区政府进行整改落实。红旗区有关领导和经办人向来电的市民当面赔礼道歉,并退还医院多收的45元费用,取得了该市民的谅解。

这一切源于接线员以为市民的来电已挂断,发了几句不当言论。事情看起来简单,但暴露出的问题不容小视。

民生无小事。市民来电反映的事,可能是接线员眼中的小事,但对当事人而言可能是大事,不然也不会到处投诉。接待人员每天处理各种来电,对各种各样的投诉已经司空见惯,容易产生疲劳,这就更要强调换位思考,多从群众的角度来看问题。以一颗为人民服务的心面对所有投诉,这是市长热线接

线员必须有的素质。群众满怀期待而来,是对市长热线的信任,接线员这几句牢骚是会让群众寒心的。

设立市长热线的本意,是为了方便市民投诉,降低维权门槛。市长热线就像群众身边的贴心人,24小时在线的社会卫士,为群众排忧解难。市长热线是群众和政府沟通的桥梁,是群众心目中的政府服务中心,是遇到不公时的靠山。正因如此,各地市长热线设立后,受到了群众广泛欢迎。

在这样一个天天与群众打交道的窗口,工作人员的工作作风如何,非常重要。这个窗口面对社会各色人等,有些人理性,有些人则可能情绪激烈;有些投诉合理,有些投诉则可能不够客观。这些都是考验市长热线工作人员的文明素养和服务水平。能不能耐心听取市民的话,能不能积极协调并回应市民

的关切,关系到市长热线在群众心目中的地位。

工作人员不妨换个思路看群众投诉,把群众的投诉当作一面镜子。这面镜子,可以照出我们社会存在的各种各样问题,也是政府对各项工作进行改进的有效催化剂。群众及时反映问题,政府就能更快地发现问题,才能及时处理问题。从根本上说,群众的投诉和政府的管理,目标是一致的。

回到本起新闻事件,群众反映了医院多收45元。钱确实不多,但收得有问题,哪怕乱收1元也有理由投诉。45元在这名接线员眼中是小钱,但市民反映的小问题背后,却可能挖出医院的大问题,不管是接线员还是相关部门,都应该认真对待。

因为这样一个投诉,骂群众“不要脸”,实在是件很丢脸的事。

人才购房政策,应及时补漏

近两年,一些城市在人才引进方面力度很大,但随之产生了一些问题,如借人才通道炒房的现象在增加。近期,杭州、广州、南京等城市纷纷收紧人才购房、落户购房政策。

据大众日报报道,江苏南京一些中介机构借助“挂靠”高科技企业、代考资格证等方式,帮助购房者伪造“人才身份”,以便优先购买新楼盘牟利。当地甚至冒出这么一句“口号”:花两万,赚百万。花两万意即交挂靠费和“操作费”,一旦这些“人才”摇中新房,获得的效益则是百万之多。

为吸引人才大力推出的安居优惠,被一些不法中介和炒房者视为商机,大发横财,这说明监管有漏洞。有些人利用人才购房政策的监管漏洞,获取买房便利,套取政府补贴,正在不断破坏人才购房政策的效果。这就违背了政策初衷,让人才购房政策名不符实,并损害房地产调控的效果,危害不可低估。为

防止“假人才真炒房”,堵住楼市调控漏洞,必须对那些违规代办所谓人才购房的中介加大监管力度。

还要看到的是,不仅是假人才在钻政策空子,就是一些真人才也在利用人才购房制度的漏洞进行炒房。

自2016年以来,不少城市在加强楼市调控的同时,纷纷推出了人才引进、放宽落户等措施。但毕竟是新政策,难免在尺度上有点疏漏。因此有专家认为,有些地方的人才购房政策,有变相放松楼市限购之嫌,这值得有关主管部门关注。在落实“房住不炒”中,如何防范各类炒房、积极稳定市场是个关键问题。

吸引人才落户对于城市的发展有着积极意义,因此,对于人才落户人员的首套房保障,各地较为明显,从优先购房甚至购房补助层面都有所体现。

人才落户后的二套房政策收紧是一个方

向,近期杭州已出台新政,高层次人才购买二套房政策与普通购房者基本一致。二套房更多考虑的应该是公平与稳定房地产市场,所以二套房政策不应再有人群差异。毕竟,想要真正吸引人才,更应着重于城市产业发展、创新创业甚至人文环境的打造,而不是把放宽购房条件作为吸引人才的重点。

相关部门应当加强人才购房政策的动态监控,持续观察人才购房政策对地方楼市的影响,并根据结果及时调整政策,既保障人才购房政策的有效落实,又能遏制炒房之风,稳定地方楼市。



扫一扫
一起来评论



本报评论员
魏英杰

平台在维持流程控制的刚性的同时,还应该有人性关怀。



本报评论员
高路

在这样一个天天与群众打交道的窗口,工作人员的工作作风如何,非常重要。



本报评论员
项向荣

在落实“房住不炒”中,如何防范各类炒房、积极稳定市场是个关键问题。