

储户的权利 不能被“吞”

安徽安庆一市民在ATM机取款时被吞钱吞卡,他急忙打银行客服电话,对方说已下班要求次日来银行处理。在旁人指点下,他再次拨打客服电话,谎称多“吐”了一万块。不曾想,行长10分钟内就带着工作人员赶到。(7月23日《安徽商报》)

面对储户被ATM机吞钱吞卡,银行一前一后差别化的处理方式可谓让人心寒。机器总是机器,总有运转不灵的时候,吞钱吞卡也时有发生,这不足为奇。但是,钱卡被吞后,储户的权利不能被“吞”。

对于银行来说,现金保管固然重要,这牵涉到了千千万万储户的利益,但不能只管进不管出。当储户把钱存进银行的时候,遇到问题就积极解决;当储户把钱从银行取走的时候,遇到问题就可以推托,如果是这样,谁还愿意选择这家银行。

银行是承担信用的金融机构,凭借它的信用和保障职能,人们可以放心把钱交给银行保管。随着市场经济的活跃度越来越高,金融服务也呈现多元化发展,但存款、取款仍是银行最基本的业务,也是大多数人最常用的服务。在这项服务上,银行不能打折扣。

专业的服务跟不上,只能倒逼着储户撒谎“点穴”。储户的行为并非非理性,不能提倡,也不能苛责,毕竟是被迫为之。如果银行对待自身的利益和储户的利益一视同仁,不提供差异化的金融服务,储户不会采取“下策”。无独有偶,去年9月,南京的一位市民也遇到类似情况。

银行应当意识到,如果储户纷纷效仿这种行为,银行客服在真假难辨的情况下,还是免不了要及时处理。所以,好好从自身查找原因,切实把服务水平提升上去才是解决问题的出路。

因此,银行作为一个市场化的服务机构,不能忽视每一个服务细节。不应让自己的服务倒逼储户撒谎,而要让储户的需求倒逼自己不断改善管理和服务。储户的权利不能被“吞”,因为权利和义务都是对等的。尊重每一位储户的权利,就是保障了所有储户的利益,也就是保障了银行自身的利益。 宋华

有消息称,近来多地公积金出现缓贷、断贷现象。为解燃眉之急,多地公积金中心提高公积金缴存上限,降低贷款上限,或者采用公积金“公转商”贴息贷款方式,应对公积金运行压力加大问题。(7月24日《经济参考报》)

别让公积金贷款也变成“拼爹”

不是不明白,而是这世界变化太快。2009年3月16日的《北京商报》还报道,2008年北京公积金管理账户上的“闲置公积金”总数还达400余亿元。短短几年过去,公积金不再闲置,反而变得很忙。

按照相关方面所说,这一情况主要是因为“进入2013年以来购房需求较为集中释放,个人住房贷款出现快速增长”。对于这一论断,还有不同意见。更大的问题是,这一切,只是相关方面自言自语,公众根本不知道真实的公积金使用情况。

现在办理公积金贷款确实很难,但这里的难,未必就是针对所有人。在一个“拼爹”无所不在的社会,公积金贷款也存在“拼爹”:那些有关系有后台有门路的人,能够率先办下公积金贷款,这恐怕不是“拼故事”,而是活生生的事实。在当前所谓的公积金贷款难下,也不排除“拼爹”愈演愈烈。这其中,既可能有一些符合条件的人“插队”,抢到前面办下贷款;也可能有一些人,明明不符合条件,比如说他们已经有两套房子甚至更多套房,只不过因为有关系,而把他们符合条件的人挤下了车。

从新闻中可以看到,有一个北京市民今年清明节一过,就办理住房公积金贷款申请。但直至今日,申请的公积金贷款仍然未能发放下来。公积金中心称,“办理人员太多,在排队”。到底是多少人排队,而自己又排多少名?对于申请人来说,基本上就是一无所知,只能被动等待。谁能保证,这其中没有“插队”的现象?谁又能保证,这其中没有一些违规发放的问题?

这里就涉及公积金贷款公开。应该说,这几年公积金在公开上,大大向前迈了一步。比如说公积金管理机构,每年都会通过媒体,公布当年度的归集情况和公积金余额,以及年度公积金贷款总额;公众可以根据自己的账号,很方便地查到自己的公积金余额。可公开也仅于此,“知大不知小,知己不知彼”,公众根本就不知道,现实中的公积金到底都贷给谁了,申请人是否符合条件,贷款是否存在违规情况。

公积金中心应该“百尺竿头”,更进一步公开详细信息,让公众相信,所有的贷款都发给了应该发的人,而且大家公平竞争,既不“拼爹”也不“拼干爹”。这里最起码涉及两点,其一,公开贷款人的基本信息,特别是其拥有住房情况;其二,公开申请等待情况,最起码让申请人相信没有人“插队”。有些人可能会以保护隐私为由提出反对意见。需要指出的是,公积金贷款和普通商业贷款不同,公积金贷款的本金是由公众免息提供的,公众有权进行监督。而且要求公开的也并非申请人全部信息,只是其中一些可能损害公平的信息;至于公开排队等待情况,更与隐私“八竿子打不着”。

唯有透明,才能祛魅;越是贷款难,越是要公开。面对公积金贷款趋紧,建立公积金存贷机制,控制公积金存贷比例,加大对公积金风险的管控,这一切都很重要;进一步加大对公积金的透明运行,这同样重要。现在关于公积金“拼爹”的流言很多,流言传来传去,要想保持公信,最好的选择就是透明。 毛建国

把便民利民的场所 搞得更好一点

就在7月23日同一天内,关于政府的楼堂馆所问题出现了两条重磅消息。其一是正在武汉考察工作的习近平总书记主持召开湖北省委常委、副省长座谈会,在谈到对这次考察的印象时说:“武汉市民之家”很恢弘、很宽敞。为老百姓服务的场所,便民利民,场所搞得更好一点,我看在眼里很舒服。如果是“官衙”搞得堂皇富丽,我看着不舒服。其二,是新华社报道,近日中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于党政机关停止新建楼堂馆所和清理办公用房的通知》,对全面停止新建党政机关楼堂馆所、严格控制办公用房维修改造项目、全面清理党政机关和领导干部办公用房、严格规范党政机关办公用房管理、切实加强监督检查等5个方面工作作出统一部署,提出明确要求。

堂皇富丽的“官衙”,习总书记看了不舒服,老百姓看了也不舒服。习总书记站在老百姓立场上感性和犀利的点评,道出了党中央、国务院发布该《通知》的初衷和用意,而党中央、国务院的这则

《通知》,又将习总书记朴素的道理转化为详密的制度。两条新闻相互辉映,相得益彰,共同定下了看待和处理政府楼堂馆所问题的基调。

这两条消息的出现不是偶然的,而是有严峻的现实背景。改革开放以来,地方政府收入不断增加,尤其是房地产业兴起以来,掌控着城市规划和批地权力的各级政府,总是借开发之名,迁址盖楼。而房地产商们自然不会忘记乘此机会送上许多额外的“孝敬”,于是政府大楼越盖越气派,越盖越堂皇富丽,不但远离了百姓,而且常常滋生腐败,造成不良的社会影响。

在这种情况下,党中央、国务院叫停政府楼堂馆所建设绝对是顺应民心、壮士断腕之举。且新一届中央领导集体下定决心要改变“四风问题”,建立为民、务实、清廉的执政风格,从去年年底出台的“八项规定”,到今年年初的狠刹公款吃喝风,再到如今的群众路线教育实践活动,党中央加强自身建设,从自我做起,从日常生活的“吃穿住行”抓

起的决心和思路可见一斑。而此次针对政府楼堂馆所的问题和习总书记的点评,即是党中央自十八大以来这一系列整改措施的自然延续。

其实习总书记说的道理再平常明了不过。依照传统的观念和中国共产党的执政为民的理念,当官为民,谓之“公仆”,“尔俸尔禄,民脂民膏”,作为百姓“仆人”的房子,竟然比作为主人翁老百姓的房子还要豪华奢靡,还要堂皇富丽,这种颠倒失序,自然是要令人“看着不舒服”的。

朱镕基曾经说过:“吏不畏我严,而畏我廉;民不求我能,而求我公。”如果身处富丽堂皇的“官衙”里,该怎么对下属称道自己的廉洁,又该怎么向百姓表明自己的公正?如此富丽堂皇的官衙,只能是为官之耻、为官之累、为官之忧。习总书记的话,请那些仍居住在富丽堂皇官衙里的“公仆”们三思,把精力用到为民服务上,把为老百姓服务的场所、便民利民的场所搞得更好一点。

明文

大师发功

低调的“气功大师”王林,因为7月阿里巴巴创始人马云的一次登门拜访,而被卷入舆论漩涡,继而遭到公众巨大质疑。网络传出多张王林与官员、明星的合影。而王林的种种与科学常识颇有冲突的言论与神奇,公众普遍难以理解。对于著名反伪科学学者司马南的质疑,王林在接受媒体采访时说:“你司马南吃几碗饭,敢和我叫板?我用气功隔几十米都能戳死你。” 焦海洋/图



把群租者挤出群租房后怎么办

曾经我有过好奇,在北京这样一个房价和房租齐涨、房价与收入比奇高的大都市,那些为我们送快递、送外卖的人,那些在餐馆里洗碗洗盘子的人,那些按钟点做保洁的人,那些在街头摆个小摊聊以谋生的人,还有那些在写字楼里拿着微薄的起薪、事业刚刚起步的人……他们住在哪里?

后来我知道了部分答案:幽暗的地下室,杂乱的城中村,近郊村民搭建的像鸡窝般的平房,以及群租——几十个陌生人挤住在一起,仅仅占据一张可供夜寝的一辆的铺位。近日一些报道再次为人们呈现了这种现实:北京东三环一套80平方米的两居室住着25个人;而在另一处群租盛行的小区,竟有90平方米的两居摆了26张上下铺,住了52个人。

有媒体打了一个精妙的比方,群租现象就像“石头背面的苔藓”,在不见光的阴暗地方大量滋长。这些地方逼仄混乱,却给暂时处于城市底层的打拼者提供着小小的基石,让他们生活的梦想可以赖以起步。

然而,也因为隐藏着各种安全隐患和治安风险,还给相邻者带来巨大的烦扰,群租成为政府部门需要整治的对象。北京市有关部门最近再次下达治理群租房的相关政策,规定出租房屋人均居住面积不得低于5平方米,每个

房间居住的人数不得超过两人(有法定赡养、抚养、扶养义务关系的除外),并且厨房、卫生间、阳台和地下储藏室等不得出租供人员居住。

当前的群租乱象当然需要治理和规范,这一点大概很少有人反对,然而规范是否就意味着这样简单的一纸禁令呢?

群租现象并不是一堆人有“受虐”倾向要去花钱买罪受,而是因为他们的住房需求无法得到满足。强力执行禁令或许可以消除群租于一时,却无法解决这些打拼者的实际住房需求。北京、上海等大城市从几年前就开始大力整治群租,然而禁而不绝,“回潮”不断,甚至愈演愈烈,只能说明这种需求之旺盛。“不得低于5平方米”的标准,在当下高昂的住房成本面前,无异于对吃不饱的人说“何不食肉糜”。有关部门制定出一个看上去很美的标准并不难,可谁来为他们实现这样美好的住房“福利”呢?

如果严格执行这样的标准,自然可以将庞大的群租者群体挤出群租房,可是之后怎么办?这些底层打拼者又不是“田螺姑娘”,为人们提供完服务、为城市贡献完劳力后就可以自动消失。他们是城市生态中不可或缺的部分,城市需要为他们提供容身之地。“不得低

于5平方米”的标准,并不能帮他们拓展生存空间,反倒是以违规之名将一个庞大的群体“扔”进灰色地带。

这个群体有多庞大?或许未必有准确数字。但北京市委社会工作委员会等部门近期发布的《北京社会建设分析报告(2013)》显示,北京市流动人口住房人均使用面积为5.6平方米。这就意味着,在北京近千万的流动人口中,有相当一部分人的居住面积达不到“5平方米标准”。

顺势逻辑的结果是,这些人要么提心吊胆地在标准之外的灰色地带里生存,不时面临被打击清除的风险;要么只能随着城市一圈圈往外扩张,而迁往越来越远的边缘地带,从而带来交通负荷等新的城市管理难题;要么被迫离开城市。于是,这样的简单行政、懒惰行政,或许初衷良好,却以保障宽敞的名义,让他们的生存空间更加逼仄,让已然艰难的梦想进一步受到挤压。

解决群租问题自然是个系统工程,但即使在保障房建设还无法满足需求、户籍制度等各种现实条件的限制之下,城市管理者也完全可以做得更多更细,而不是简单地出台一个看上去很美的标准。与其耗费大量人力、财力去执行一个不切实际的规定,不如想想其他办法。 包丽敏

“西瓜地图” 绘出城市管理智慧

近日,浙江省缙云县城管大队向进城卖瓜的农民发放精心绘制的“西瓜地图”,服务农民进城卖瓜。“西瓜地图”上标注了城管规划的设在城区人流量较为密集的小区周边等地的卖瓜点,为农民卖瓜提供方便。(7月24日《滨海时报》)

节气刚过天暑,正是西瓜热卖季节。然而一起轰动全国的湖南临武瓜农邓正加遭城管殴打致死的案件,让对夏天瓜农进城卖瓜的生存和经营环境有了更多的关注。案件被曝光以后,有媒体深入调查发现,临武县城缺少合法的西瓜销售场所,偌大的县城只有一个居民不集中,人流少的路段允许瓜农摆摊卖西瓜,结果瓜农为了生意好点,只能私自去别的地方摆摊,导致不断被城管驱逐,频频引发冲突。

瓜农辛苦种出来的西瓜,需要进城去卖;天气逐渐转热,市民需要买瓜避暑,但大量瓜农进城卖瓜也确实给城市管理带来了诸多问题,这一点不容否认。比如瓜农随处摆摊,阻碍交通,市民随地乱扔瓜皮,影响城市环境等等。有了问题就要解决问题,如果按照城管部门的旧有管理思路,当然是对瓜农围追堵截,禁止其进城卖瓜,或者是像湖南临武县一样,把他们限制在某个特定的区域卖瓜才行。

这样的管理方式,无论对于瓜农还是市民,显然都难以感到满意。因为允许卖瓜的地方有限,瓜农的生意会受到影响,而市民想买瓜,也要多跑很多路。浙江缙云县城管部门变堵为疏,在全县遍设西瓜销售点,然后把标注着西瓜销售点的“西瓜地图”分发给瓜农,既满足了瓜农卖瓜的需要,也满足了市民买瓜的需要。更重要的是,此举把原本自发的、无序的市场行为,纳入到政府部门有序的管理当中,以上提到的那些问题,也迎刃而解,把之前的双赢变成了多方共赢。

“西瓜地图”的出现,不仅仅是便利了瓜农和市民,而是体现了一种全新的城市管理和服务理念,其最大的特点就是“便民利民、疏堵结合”。这几个字看起来容易,但实行起来却很难,否则,全国各地的城管也就不会这么多年一直背负着“恶名”,屡受公众诟病了。从“西瓜地图”这一管理服务举措上体现出的,正是从重管理轻服务到重服务轻管理的转变,而这也是解开城市管理难题的关键所在,是能否把城管部门从各种矛盾和冲突中解放出来的关键所在。

“西瓜地图”绘出城市管理智慧,抓住了城市管理和服务的根本与精髓,那就是以充满人性化的服务取代之前的强硬管理,以疏导结合的管理方式代替之前的只堵不疏。我们希望全国其他地方的城管,也向缙云县城管部门取经,发扬一下“拿来主义”的精神,让全国各地的瓜农都能用上“西瓜地图”,这样一来可以便民利民,二来也能有效避免“邓正加悲剧”的重演。 苑广阔

“沉睡的规定” 背后是脱离群众

探亲假规定一“睡”就是32年,5元独生子女费一“睡”就是31年……如果不是日历的提醒,我们面对这些“沉睡的规定”时会恍惚“穿越”到了久远的历史年代。但事实上,我们每人扳起手指头,都可以在生活中发现不少这样“沉睡的规定”,有些甚至极端到荒唐可笑,但这恰恰是客观存在,虽然这种存在有这样那样“合理”的理由。

规定在“沉睡”,而群众的呼声却一直不绝于耳,甚至在每年的全国两会上不少代表委员都发出了巨大的声音,但奇怪的是,很多规定以及规定的制定者似乎就是听不见。是真的听不见吗?其实不见得,更多时候他们是不愿意听见。规定都是我们管理部门制定的,而部门里面制定规定、执行规定并决定规定“睡”或“醒”的是一个具体的人,具体来说就是我们的政府人员、司法人员和执法人员。如果“听不见”呼声,他们很多时候可以让一个规定管二十年、三十年甚至更长时间,乐得轻松自在,反正是前人制定的,即便由于规定落后导致出了大事,也可以坦然一笑“我们也是按规定办事”,然后再对规定修修补补,把坏事转换成改革的“政绩”。

由于“听不见”改革的呼声,我们就陷入了这样一个循环:老规定由于“沉睡”结果出了大事后,才能等来“苏醒”的时刻,比如食品安全出了大事,才“想起”修改沿用了几十年的食品安全的规定,水安全出了大事,才“想起”修改陈旧的饮用水安全检测标准。而在这个过程中,群众的利益受到极大的伤害,甚至付出了生命的代价。

这样看来,规定之所以“沉睡”,实际上是因为我们一些党员干部脱离群众太远,不关心群众疾苦,不听取群众呼声、不解除群众意见,习惯于走形式主义,从而让规定大睡其觉,阻碍发展,伤害群众,伤害我们的事业。

规定不会说话,但群众的眼睛是雪亮的,他们心中有杆秤;一个不合时宜的规定“沉睡”有多久,基本可以代表相关部门脱离群众有多远。 新闻

英王室宝宝驾临缘何轰动全球?

当地时间2013年7月23日,英国伦敦,威廉王子和凯特王妃抱着刚出生的小王子在圣玛丽医院外首次亮相。英国王室宝宝的诞生引发了全球广泛关注。一个家庭喜添新丁,是人间再正常不过的事。但英国王妃凯特的“孕”事却轰动全球,牵动世界。王室宝宝还没出生,便已赚足了全球的目光。随着凯特诞下男婴,引发无数猜想的谜底被最终揭开,全球狂欢,全球庆祝,场面之浩大、隆重、热烈,足以令世界任何一位政要组织的任何一场盛大典礼都相形见绌。一名婴儿的降生引发如此广泛的

关注,皆因其特殊的身份。王室宝宝一诞生,就理所当然被列到英国王室的第三顺位继承人,把哈里王子这位叔叔挤到了第四位。宝宝一旦即位,将成为威廉一世后的第43位君主,将继承祖父查尔斯王储拥有的年收益为1900万英镑的康沃尔公爵领地,将统领人口多达20亿的54个英联邦国家。不可想象,人世間还有何人拥有如此尊贵的身分,享有如此巨大的影响力。王室宝宝出生,媒体疯狂。自凯特怀孕以来,媒体就如同打了鸡血一般,时时刻刻保持着高度的警觉,生怕漏掉一点新闻。在预产

期前后,媒体更是如临大敌,早早即在医院安营扎寨,昼夜相守,对整个进程进行全方位、轰炸式报道。虽然辛苦,但媒体人却也乐在其中,王室历来是媒体热追的对象,一则新闻、一张照片都可以令记者一夜之间爆红。对媒体人来说,凯特生产无疑是一次千载难逢的成就功名之良机。关于王室宝宝的关注度大到王位继承、王室权力分配,小到凯特入住哪间病房、孩子头发、谁来照顾等等,都是热炒的焦点。不管英王室是否愿意,王室宝宝催生出一批绝佳商机。据保守估计,王室宝宝的出生撬动了2.41

亿英镑的商机,博彩业赚了个盆满钵满。在对王室宝宝的一片狂热追捧中,博彩公司在全球玩起了“疯狂猜名”,掀起一轮投注狂潮,有报道称,在宝宝漫长的等待中,有关其姓名、性别、出生日期的投注金额已超过百万英镑,创下非体育博彩市场的最高纪录。如比利时、西班牙、挪威、日本等实行君主立宪制国家一样,英王室在权力结构中不过是一政治符号,是国家象征,并不拥有实权。但几百年来形成的君主制是一传统和文化,其神秘面纱吸引人去探究,高贵、典雅的生活方式令人神往,王室中形形色色的绯闻、韵事是人们茶余饭后的谈资,甚至连王室存废之争都被人津津乐道。王室已成为百姓日常生活必不可少的组成部分,常常给人带来快乐和希望。当王室脱离权力轨道,反而变得清新,虽高高在上,却与民众心灵相通,并不遥远。王室宝宝驾临是王室的大喜,也同样值得百姓庆幸。当前,包括英国在内的欧洲情况并不妙,债务危机压迫得人透不过气来,经济停滞,失业率居高,社会动荡,政权不稳如影随形挥之不去。王室添丁大喜,或许能冲冲“晦气”,给人们带来新的希望。 施君玉