

# 用户需求就是创新方向

“要贷款吗”“要买房吗”“要投资吗”……不时响起的骚扰电话,让很多人不堪其扰,也提出了净化通信环境的治理命题。

应该说,骚扰电话频频扰民,一定程度上归结于不法分子手段的不断“升级”。骚扰电话多为全网络的点对点发送,鉴别管控技术复杂,查处成本高,违法成本较低,若要做到完全杜绝,难度很大。尤其是随着技术不断进步,过去人工外呼,一天最多可打三五百个电话,而现在机器人一天可打1000—5000个电话。利用大数据信息,机器人甚至能推测出用户需求,从而“精准骚扰”。通过相关的应用程序,机器人还能模拟真人声音与用户通话。

针对骚扰电话,近年来已经有多家企业研发了号码识别软件,对骚扰电话号码

进行信息标注。腾讯手机管家发布的《2018年手机安全报告》显示,2018年垃圾短信举报量高达18.21亿条,举报骚扰电话3.70亿次。相关软件的存在,让用户在接到来电时能及时收到提醒号码类型,免受骚扰电话的打搅,还帮助不少用户避免了财产等方面的损失。要防范骚扰电话,办法总比问题多。

今年3月,工信部发布了关于2019年信息通信行业行风建设暨纠风工作的指导意见,并首次在政策文件中提及“谢绝来电”制度。根据这一制度,不愿接听营销电话的电信用户将获得注册登记的渠道,一旦营销企业或个人违反规定对这类用户造成电信骚扰,用户可通过相关规定获得保护。各方协力让这一制度落地生根,通过完善相关法律法规和行业标准,提供谢绝

来电判别和处置依据,并对违规者实施严惩等等,就能有力打击骚扰电话,维护信息安全。

相比较而言,运营商防范骚扰电话更有条件和优势,关键是可以做到“事前防范”。正如有专家所说的:“用APP来拦截,相当于快递都已经送到门口了,进行检查。运营商出手的话,它在快递的路上,就能把它拦截住。”前不久,相关运营商相继发声,表示将对涉嫌营销扰民的电话号码进行依法处置。有的表示,将从源头治理该问题,加大对违规电话号码的入网限制,管控线上销售手机卡的派送地址等。有的推出“绿盾防护试卡”,可自行设置拦截阈值,比如设定“疑似诈骗”“广告推销”“响一声”等达若干次的就拦截,后台就会自动执行指令,用户不必被打搅。

的确,运营商作为通信资源的掌控者和分配者,应当成为整治骚扰电话的重要责任主体。这不仅事关用户权益,更关乎企业未来。而面对来自社交媒体和科技巨头日益激烈的竞争,如果不从用户的困扰着手整治,就可能失去进一步发展的先机。在这个意义上说,用户感受应成为企业创新的起点。

事实上,致力于破解用户烦恼,已经成为相关企业的创新着力点。近年来,一些手机厂商通过为消费者提供整体安全方案,如安全加密芯片、双系统等功能,形成了差异化的竞争优势。这提示人们:用户需求永远是企业的创新方向。深度理解消费者需求,在此基础上创新产品,企业才能以实力建立品牌和口碑,始终保持生机活力,立于不败之地。

朱水颖

## 恢复教育惩戒权 管教能否管用

“熊孩子”在校闹事、不学习,该如何管教?据《新京报》报道,近日,广东省司法厅官网公布《广东省学校安全条例(草案)》,首次对中小学教师的管教权进行了明确——学校和教师可依法对学生进行批评教育甚至采取一定的教育惩戒措施。

管孩子,轻不得重不得。如今,教育惩戒权的缺失日益为公众所关注,很多人纷纷呼吁把“戒尺”还给老师。在这样的背景下,前年青岛市政府发布的地方性规章《青岛市中小学校管理办法》,将“惩戒”第一次正式写入规章办法,一度引发舆论热议。

有关教育惩戒权的规定,其实早已有之。《教师法》等相关法律法规,赋予了教师一定的教育惩戒权。教育部印发的《中小学班主任工作规定》也明确规定,班主任“有采取适当方式对学生进行批评教育的权利”。令人遗憾的是,这些规定大多含糊其辞,缺乏可操作性。今年全国两会上,全国人大代表周洪宇提出修改《教师法》议案,建议《教师法》要明确写清楚教师具有教育惩戒权。

恢复教育惩戒权,说说容易做起来难。要想让管教真的管用,而不至于停留于口头上,必须切实解决两个维度的问题:一是教师敢不敢行使管教权?二是教师能不能正确行使管教权?而这些牵涉到管教尺度怎么把握,如何保护双方的权益等一系列问题。

现实中,有不少教师闻“罚”色变,投鼠忌器,不敢管学生,唯唯端正对教育惩戒权的认识,才能滋生出管教学生的底气。此外,也不乏教师在“恨铁不成钢”心态驱使下,将教育惩戒与体罚或变相体罚混淆起来,甚至做出“少一分打十棍”之类的咄咄怪事,还自以为是为了“为学生好”。这样的教师,如果不能对教育惩戒形成正确的理解,一旦立法赋予管教权,极易为其体罚开启“合法”的口子。在理念层面,需要厘清教育惩戒权的概念,明确惩戒与“体罚、变相体罚”的边界,让教师做到大胆管教、合理惩戒。许多不适当的惩戒其本质正是进行了体罚,而真正的“惩戒教育”则是一门科学,需要讲究技巧和艺术,基本上与体罚无关。

理念在云端,贯彻落实过程中更会遇到诸多现实问题:什么样的情况该纳入教育惩戒的范畴?采用什么方式进行惩戒?由谁实施惩戒?对此,草案明确:学生有违反学校安全管理制度的行为,学校应当给予纪律处分。对有不良行为的违纪中小学生的,由监护人陪同在学校写检讨书,并由监护人签字。有不良行为且屡教不改的学生或者违法但免于处罚的学生,由其监护人陪同在学校进行专门法治教育。对有严重不良行为的未成年学生,父母或者其他监护人和学校应当相互配合,采取措施严加管教,也可以依法送专门学校进行法治教育。对于情节严重的欺凌学生,公安机关应予训诫。

理论可以务虚,实施必须精准。有关惩戒实施的任何细节,都不容含糊。稍有差池,就会后患无穷,甚至失之毫厘谬以千里。从这个意义上讲,尽管草案做出了种种规定,但因其未对“教育惩罚措施”的程度、范围和方式等进行明确规定,依然有失模糊,亟待进一步细化。

胡欣红

## 抄袭环保整改方案 也是一种“污染”

据5月7日《新京报》报道,5月6日,中央生态环保督察组向山西省反馈“回头看”督察情况指出,山西省多地整改方案照抄照搬。几年来,山西省部分行业大气环境问题突出,督察要求山西省委、省政府抓紧研究制定整改方案,在30个工作日内报送国务院。

环保治理,滋事体大,督察“回头看”,非常严肃。然而,山西省一些地方对待中央环保督察组,对待环境治理工作,竟然敢于实行“拿来主义”,照抄照搬整改方案,甚至在套借的上级方案中选最基本的关系也懒得梳理,简单粗暴地“跨区域”管辖其他市县,“吃相”难看,漏洞百出。

时下,全国环保治理形势依然严峻,而山西多地更是大气污染重灾区,污染指数连年在全国倒数。环境治理是攻坚战,也是持久战,环境治理的重要性、艰巨性和严肃性不言而喻。可是,对这么重要的工作,一些地方竟然心不在焉,虚与委蛇,恶劣程度令人震惊。

一地一本环保治理的经,一地一条整改修复的路。每个地方的污染源、污染特征、污染等级、污染时段、疏散条件等情况不尽相同,每个地方被督察组查出的问题也不同,因此,每个地方都应该有不同的环保整改方案,这样,整改才能更切合实际,对症下药,有的放矢。市域区域生搬硬套上级的整改方案,是典型的懒政,也是表面文章、形式主义,暴露出糟糕的治污状态,也暴露出治污决心、诚意和责任心的缺失——连整改方案都要搞抄袭的地方,能指望其真刀真枪治污整改吗?何况,抄来的整改方案往往与本地的环保工作不配套、不点对,可能存在落实盲区,留下漏洞,从而拖累影响一个区域乃至更高层级的环保规划及其执行效果。抄袭整改方案不仅是一种文字“乌龙”,更是一种不作为,一种对环保履职的“污染”。对此,有关部门应该引起高度重视,严肃查处,依法依规追究相关单位和人员的责任,以儆效尤。

各地要理清环保治理的利害关系,算好环保治理的大账、长远账;切实端正态度,负起防治治污责任;要从每一个细节入手,补足短板,堵住漏洞,完善措施,拧紧发条,用足力气,让各个环节都高效运转起来。

环保部门应建立督察问责机制,引入社会监督,推进环保治理工作的公开透明,重拳打击环保不作为、慢作为、软作为、假作为、乱作为,清除各种履职“污染”及其生存的空间,为环境治理工作打造一个良好的氛围。

刘俐珉



“五一”小长假,各大景区人头攒动。记者注意到,在景区门票提倡降价的大趋势下,一些景区、景点虽然并未敢在门票上提价,但进了门票内仍会层层“做文章”,将以前包含在门票内的项目移到门票外单独收费。(据5月4日《北京青年报》)

## 网络“恶搞”要有底线

近年来,网络上“恶搞”成风,引发一系列争议。恶搞经典革命歌曲,恶搞影视作品版权官司……一些网民为何热衷恶搞?恶搞的底线又在哪里?

“问渠哪得清如许?为有源头活水来”,纵观网上纷繁复杂的恶搞广告、视频、图片、段子,其目的无外乎以下几种:其一是为博人眼球,获得点击量,进而谋求商业利益。以最近炒得沸沸扬扬的“黑洞”照片为例,蜂窝煤黑圈、甜甜圈黑洞、风火轮黑洞……黑洞被罩上了一层又一层营销面具,成为商家谋利的工具;其二则是为博人一笑,获得娱乐功能。比如网上一度疯传的语文教材上杜甫画像的恶搞图,学生将神情郁闷、正襟危坐的杜甫涂鸦成肌肉男或是抱着大枪的特战队员;还有一种恶搞是近年来勃兴的“鬼畜”文化

中的一部分,这种青年亚文化现象比较复杂。有些UP主(视频制作者)通过剪辑电视剧画面,并通过填词、调音寄寓新的情感态度和价值取向,比如渲染《亮剑》中李云龙与赵刚的战友情深;有些则比较“无厘头”,以给网友带来爆笑为己任。

网络“恶搞”现象背后,是一些人有一种解构经典、消解价值的冲动。在大众眼中,经典是严肃的、刻板的、高高在上的,对其进行“恶搞”,改变其本来面目,将其从神坛上拉下来成为人们世俗生活中的一部分,不仅新鲜、好玩,更让有人在心理上获得优越感。这种由仰望变成平视甚至俯视的心理势能转换,跟观赏喜剧时获得的快感有异曲同工之处。

诚然,当下人们的工作节奏快,能轻松一下,放下成天板着脸的面孔、端着的态度,恶搞娱乐一下也不是什么大事,但把握不好其中的尺度和底线却会出问题。不是一切的都能消解,也不是一切的严肃的对象都能被用来娱乐,触碰了法律和伦理道德的底线,不但起不到娱乐或谋利的目的,还会害人害己。一切伤害民族感情、挑战公序良俗的恶搞现象都要坚决杜绝。2018年4月,文化和旅游部加强网络文化市场监管,指导各地文化市场综合执法机构对恶搞红色经典及英雄人物的视频进行了查处,体现了公意民心。另一方面,以恶搞的形式对网络视频、图像等进行改编用于广告宣传等营销活动或未经授权进行二次创作还要考虑著作权问题,恶搞是否涉及侵权应当参照2012年修订的《著作权法》第二章第四节等相关规定。

“恶搞”在给人们带来欢声笑语的同时,既要警惕价值观扭曲带来的负面作用,也要注意商业营销、二次创作所涉及的著作权问题,让网上的笑声纯净爽朗、悦耳动听。

张鹏禹

## “分级就诊” 让急诊真正急起来

为将有限的急救资源更好地用于抢救危重症患者,北京将提高急诊的“准入门槛”。5月1日起,北京20家设有急诊的市属医院将启动“急诊分级”就诊工作。就诊前先分级,改变以往“先来后到”的就诊顺序,按照病情的严重程度,分级候诊。(4月22日《北京青年报》)

北京打破“先来后到”的就诊顺序,按照病情严重程度,推行急诊“分级就诊”,有着强烈的现实需求。急诊科本是为生命处于危险状态的患者(比如突发疾病、意外伤害)设立的,以保障他们能在最短时间内得到专业、科学的救治与抢救。然而现实中,大多数医院并未对急诊设“准入门槛”,似乎来者不拒,患者多掏一些钱就可挂上急诊号,以至于出现“急诊不急,让人着急”的普遍现象。

急诊不设“准入门槛”,固然可方便广大患者灵活就医,却让原本就紧缺的急诊医疗资源更加紧张,让原本就忙乱的急诊秩序更加无序。换个通俗说法,不危、不急的普通疾病占用急诊医疗资源,就相当于私家车占用了高速公路的应急车道,当真的出现紧急状况时,这条生命通道可能已经被堵死。在以往,因急诊医疗资源被占用,医生腾不出更多时间、拿不出足够精力来抢救急症病人,危重症病人被耽误抢救时机的例子并不少见,为数不少的医患纠纷就是因此引发的。

可见,北京打破“先来后到”,在就诊前将患者分为濒危、危重、急症和非急症四级,合理安排患者就诊顺序,优先处理急重症病人,的确有利于让有限的急诊医疗资源更好地用于抢救危重症患者。据报道,急诊先重后轻、分级就诊,本就是国际通行的惯例,国外很多医院执行严格的急诊分诊制度,哪些病人看急诊、哪些病人候诊、哪些病人约诊,都一清二楚。医院是一个生与死较量的战场,急诊科是这个战场最激烈的前沿阵地,必须让它们“急”起来,这才是对生命高度负责。

因此,北京推行急诊“分级就诊”,其实是回归急诊本义,其他地方也应如此。实际上,早在2011年,原卫生部就公布了《急诊病人病情分级试点指导原则(征求意见稿)》,提出将病人病情分为濒危、危重、急症、非急症四级,将按照病情严重程度,决定病人就诊及处置的优先次序,从而提高急诊病人的分诊率和救治率。

有的患者或许会担心:会不会自己明明属于濒危、危重症病人,却被预检分诊环节划分为非急症病人,被分错了病情等级,耽误了救治时机,怎么办?北京的做法是:将由“医生+仪器”双重合作,保证分级的科学性、公正性,既有专业的人、专业的仪器,也有专业的分级标准,能保证患者安全;在分级之后,还有再次观察、巡诊,有病情变化会及时调整分级;还要对患者如有突发不适,要及时告知医务人员。这些都是确保分级公平可靠的措施。这样的急诊“分级就诊”,我们乐见其成。

何勇海

## “公共遛犬区” 不能一设了之

4月20日,由杭州市城管局选址开辟的3个“公共遛犬区”开始试点。具体地点分别位于拱墅区康桥镇独城公园、余杭区人民大道与星河路交叉口公共绿地、钱塘新区之江路与11号大街交叉口公共绿地。记者近日探访发现,公共遛犬区环境优美,但普通人气不旺。(钱江晚报5月9日)

近年来,狗冲突越来越多也越来越严重,狗咬人的事件也时常吸引人们的眼球。为此,不少城市便出台硬性规定,限制遛狗的时间,并对违规者予以严厉处罚。但由于执法成本过高,这些规定到最后往往沦为一张废纸。而这次,杭州市另辟蹊径,设立了开放“公共遛犬区”,市民在规定时间内可以在此遛狗,这无疑是一种有效的疏导性办法,对于化解城市人狗冲突的矛盾不失为一种务实之良策。

然而,尽管“公共遛犬区”环境优美,但从实际运行来看,专门到此遛狗的人并不是很多,场地设施被闲置了起来。因此,设立开放“公共遛犬区”,虽然有着良好的愿望,对规范居民养犬行为也有着积极意义,但不能一设了之,还应在后续的宣传管理等方面下功夫。

首先,要积极宣传设置“公共遛犬区”的意义。对于喜欢养狗的人及家庭来说,“公共遛犬区”的设置,无疑使自己的狗狗多了一处活动区域,自己遛狗的时间也可以宽松些,不必为遛狗而赶早贪黑了。对于不喜欢养狗甚至有些怕狗的居民来说,不妨将这一区域理解为自己的“禁区”,不轻易涉足,以减少自己与狗的碰面机会,从而防止狗咬伤人伤人的事件发生,避免居民之间因狗狗而产生矛盾。

其次,要完善相关的管理规定。设立了“公共遛犬区”,养狗人也不能带着狗狗在此无拘无束的遛,任性随意的遛,无章无法的遛,而这则需要管理部门及时制定出台相关的配套管理规定,如遛狗时必须牵着绳子、必须由成年人牵领、及时清理狗的粪便、不得在区域外的其他地方遛狗等,并将相关规定在区域内的明显位置张贴公示,随时提醒遛狗人要文明遛狗、规范遛狗。

再次,要加强巡查管理。设立了“公共遛犬区”,只能说相关部门履行管理职责刚刚开始,还要依据城市文明养犬的相关规定,联合街道、社区、居民等加强日常的巡查检查,对饲养禁养犬类、放任犬只伤人伤人、不在遛狗区内遛狗、不遵守社会公德等养犬违规行为进行劝阻,对不听劝阻或屡教不改者,依法予以严厉处罚,以达到教育本人、警示他人的作用,真正实现文明养犬、远遛狗的共管共治。

总之,养狗离不开“文明”二字,遛狗也照样离不开“文明”二字。只要养狗的人对自己的养犬遛狗行为负责,自觉遵守相关的管理规定,做到了文明规范,就能够与不养狗的居民和谐相处,共同营造一个文明养犬、文明遛狗的良好环境,从而使“公共遛犬区”日益红火、日益热闹。

袁文良

## 莫让应试抹杀孩子跳绳的乐趣

是出于兴趣,经常下楼跳绳,每分钟能跳到近200个,在这其中并没有家长的任何帮助,一切都是顺其自然。

为什么明明家长花点心思就能做,却一味依赖专业机构?首先,我们要肯定这是一种爱的体现。一个家长爱孩子,才把孩子可能遇到的任何一个小问题都看得很重要,确保目标万无一失。这种潮流不仅在中国有,在世界上也不鲜见。笔者曾读到,英国专门的“宝宝如厕师”,收费上千英镑训练孩子上厕所。

或者家长把孩子推给专业机构,就像孟子所说,“君子之不教子”是因为害怕父子相夷相离。近来种种家长因为辅导作业而被气到中风、心脏病发的新闻屡见不鲜。在教育中,焦虑的那方永远是父母。

但孩子是父母精神生活的一面镜子,久而久之他们有可能成为焦虑影响下的孩子,或者成为受父母支配而丧失生活主动性的孩子。这些都不是我们爱孩子、教育孩子的初衷。

把孩子送到专业机构学习,因为付出了金钱,产生了契约关系,得到某种学习成绩的承诺,会让家长更安心。凡事预则立,不预则废,这是眼下80后、90后经过考试教育成长起来的一代家长的思维习惯。替孩子考虑人生每一步,成为负责任家长的标志。殊不知,这种消费解决一切的思路,过分依赖精细分工和专业化教育,有可能阻碍正常的亲子互动,专业化把孩子往专业老师那里一送,似乎就能立竿见影地解决一个个具体问题,却失去了与

孩子共同解决问题的机会。

孩子的首席教养者、第一位老师,且只能是孩子的父母。跳绳培训班的火爆,是一种过度的爱,更是家长自身教育焦虑的折射。“上不了好幼儿园就上不了好小学,上不了好小学就上不了好中学,上不了好中学就上不了好大学,上不了好大学人生还有什么可能性”,在一环接一环的成功路径下,容不得有任何闪失。在新闻中,就有被采访的家长表示:“跳绳总是第一步,以后升小学,想读民办小学就要考跳绳,就算是上公办小学也是要考试的,总逃不了,让他早点学起来。”把诸如跳绳这样的游戏,变成一种带有明确目的性和功利性的需要完成的考试项目,将抹杀其趣味性和成就感。

张焱