



立民直言

宋立民

有关“应对玩弄”的三个问题

为讲课再读鲁迅的《铸剑》，发现小说开头眉间尺“玩弄”失足落水的老鼠——淹灌、托起、控水、按头而直到踩死——是有快感的；“他一想到夜夜咬家具，闹得他不能安稳睡觉的便是它们，很觉得畅快。”换言之：这是“复仇”的必然。

然而，武邑县公安局出入境管理大队民警史某，“玩弄”素不相识的帅哥小周也会有快感吗？小周与他前世无冤今世无仇，何苦来？这几天网上控诉那位史某的帖子不少，有的“字字声声泪”，诉说如何请吃送礼乃至送钱。不过，我们在《焦点访谈》里并没有看到寻租的暗示或明示。于是，笔者就更加恐惧：仅仅为了好处，也还罢了，因为狗改不了吃屎，习惯使然，捞惯了，正常。如果史某之辈并不为了那仁核桃俩枣，反倒是“玩弄”老百姓成性——就是为取得折磨人的“快感”怎么办？

不然，为什么驱使小周开那些完全没有必要的无犯罪证明、公司在证明、公司营业执照、公司外派人员资格证明等之时，史某怎么能那么从容、那么坦荡、那么熟练、那

么理直气壮？

所以，笔者的第一个问题是：人性中的“恶”是如何一步步被激发出来的？这个问题甚至让我们记起了“革”了文化“命”而不要人性的“文革”。

第二个问题是：如何能够迅速让领导知道下属在“玩弄”百姓？

“谁给人民群众找麻烦，我们就一定让他有麻烦！”10月11日晚中央电视台《焦点访谈》曝光武邑态度粗暴、刁难办证群众的问题后，河北省公安厅厅长董仚生斩钉截铁地表示。应该说，这次连夜赶赴出事地点的果断出手是可圈可点、义愤填膺、为民做主的。问题在于，央视不曝光，“给人民群众找麻烦”就是隐形的，“悄悄地进村打枪的不要”，看那刁难人的熟络程度，你就不难明白，史某绝对不是第一次也不是第十次。无奈这回栽了，撞上了“群众性教育”的枪口。可是央视有几个记者，又能够跑几个县市？曝光了武邑与丰县，得到了及时处理，而且惩一儆百，影响大好。但是，不靠畅通无阻的

投诉渠道而仅仅期待媒体是危险的，一来媒体毕竟不是纪检监察机关，二来亡羊补牢的“擦屁股”式的处理成本高，也不利于社会风气净化与公务人员成长。

第三个问题是有关部门的“告知”底线与老百姓的维权意识如何普及？按理说，“普通公民办理因私护照，只需要提供身份证和户口本及复印件”的规定是必须贴在出入境管理机构的墙上的，这是职业道德、业务告知，也是便民利民的底线。但是史某绝对不会贴，因为一贴权力就真的成为“服务”了。而小周作为大学毕业生，为什么办护照之前不先去查查公安部的网站？为什么到了被“玩弄”五次了才想到维权？有网友问得好：小周是怎样找到央视的？我们也都能够找到吗？

估计出入境办证系统的行风会迅速好起来的，那么，其他系统呢？孔夫子的“举一反三”的理论大有普及的必要！

补充一句，笔者去年回商丘办出国护照，今年又回老家迁户口，均是一帆风顺。于是现在备感秋阳的温暖。



鲁民快评

多回家吃饭

陈鲁民

前不久，习近平总书记在一次与领导干部交流谈心时指出：对领导干部来说，除了工作需要以外，少出去应酬，多回家吃饭，省下点时间，多读书，多思考点问题。

“多回家吃饭”，对普通群众自然不是什么问题，因为他们本也没有什么饭局在“恭候莅临”，就是不想回家吃饭也不行。领导干部那就不一样了，以种种理由想请他们吃饭的人常多到会排队，如果不坚决拒绝，几乎天天会有饭局，“多回家吃饭”，对于他们就是一个不小的难题。

官员经常在外边吃饭，原因很多，有的是工作上的必要应酬，有的是可去可不去的饭局，有的则就是因为自己嘴馋。所以，有的官员是有请必到，逢酒必喝，一喝就醉。久而久之，一些官员甚至形成习惯，每天都要有饭局，否则就会感到失落，无所适从，有人请吃最好，没人请自己找个名目也要吃。“早上轮子转，中午盘子转，晚上裙子转”，成了某些官员每天活动的固定安排表。

中央推出“八项规定”后，各种迎来送往的“必要应酬”大大减少，用于拉关系、搞交易的饭局也销声匿迹，醉醺醺的官员再难见踪影，他们少端酒杯多赢口碑，不说酒话多干实事。“回家吃饭”也成了许多官员的常态，广受各界欢迎，此举益处多，意义大，值得为此大声叫好。

“多回家吃饭”，有利于节约公款，端正风气。据统计，过去全国公款吃喝每年多达3000亿元之巨，广受群众诟病，舆论谴责，也严重影响了政府和领导干部的威信。厉行“八项规定”后，公款吃喝受到有效遏制，一些被公款吃喝供养的高档酒店生意立刻冷清，名酒名烟价格一路下跌。与此相对应，“多回家吃饭”的官员越来越多，奢靡之风成了过街老鼠人人喊打，高效、务实、节俭、廉洁的行政风气正在日渐蔚然。

“多回家吃饭”，有利于干部身心健康。其实，许多干部及家属早就对“吃坏了党风吃坏了胃”深恶痛绝，但又很无奈。与我同住一个门洞的女住户，就抱怨说自己在机关当处长的老公，一年到头除了早餐在家吃外，午饭、晚饭在家吃的不超过十顿，还不到五十岁，大腹便便且不说，关键是血压、血脂、血糖都严重超标，每年都要住一两次医院。如今，官员纷纷“多回家吃饭”，既有助于家庭安定团结，也有利于身心健康，善莫大焉！

“多回家吃饭”，有利于工作学习。吃饭应酬，一费时间，一顿饭吃上三四个小时是常事，完了还要洗一洗、按一按，大半天时间也就过去了；二费精力，终日喝得酩酊大醉，神志不清，那还有时间精力工作学习。干部“多回家吃饭”，就能抽出时间多读点书，多思考点问题，可精力饱满地深入基层，研究工作，科学决策，这样，才能全力以赴地带领群众奋斗拼搏，改变面貌，为实现伟大的“中国梦”做出自己应有的贡献。

官员“多回家吃饭”，利国利民，利家，省钱省力省时间，但愿能持之以恒，蔚成风气。

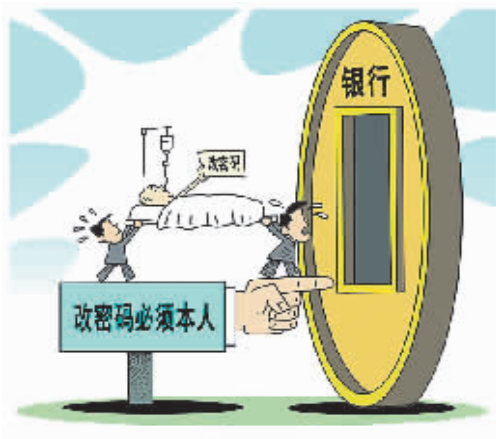
漫话闲言

文/杨旭华 图/朱慧卿

规定如何执行

10月12日，因被要求改密码必须本人亲自来，7旬重病老汉被担架抬进中国工商银行西安纺建路支行营业所。事件被曝光后，引发社会关注。15日，中国工商银行陕西省分行回应表示：“由于我行纺建路支行服务意识欠缺导致了这起事件的发生，为此我行诚挚道歉，并将对相关责任人进行严肃处理。尽管银行对密码重置等直接关系到客户资金安全的业务有严格的规定，但对于确有实际困难的客户，银行应当坚持以客户为中心，特事特办，全力帮助客户解决问题。”（10月16日新民网）

这个事件让人感到气愤，工商银行的及时道歉却并不让人十分满意。这个事件说明两个问题：一是银行的有些规定过于烦琐甚至霸道。按说按照规定执行并没有错，但是，我们要思考的是那些让人执行的规定是否有问题。银行的一些规定是霸王条款，虽然引起众人的不满，但是银行依然故我地执行着。像信用卡超支10万元，只有100元未还时，却按全额罚息；ATM机吞了钱银行没责任，如果ATM机多吐了钱，谁拿谁没法；收到用户的假币，银行可没收，用户收到银行的假币，离柜不负责。类似让大众反感的规定是否需要继续执行，还是需要修改，就是银行要不得不考虑的事情了。二是银行的工作人员“服务意识欠缺”或者特权思想作怪而刁难普通客户。银行这种店大欺客的行为实在让人讨厌。我们假设一下，如果想改密码的是一个大客户或者是市长，银行工作人员还会如此严



格执行规定吗？规定是死的，但人是活的，具体问题具体分析，特事特办。规定再详细，也不能把所有情况都包括进去，这需要执行者与时俱进，对各种情况进行分析，然后找出最佳的解决方案，而不能太死板了。规定是冷冰冰的，但是需要银行工作人员以温情的、人性化执行的服务意识执行这些规定，服务客户。

银行不能停留在不疼不痒的道歉上，重点还要在简化程序、方便客户上做工作。银行在反思某些规定是否有问题的同时，还要在提高银行工作人员素质、加强服务意识方面下功夫。

软土深掘

黄齐超

游客的“另类”投诉不可叩开“导购”的大门

国庆节期间，哈尔滨市陈女士通过朋友介绍报名参加东大直街一家旅行社的“新马泰8日游”。由于行程中没有购物安排，人生地不熟语言又不通的陈女士向导游求助，问哪里可以买到合适的礼物和特色产品，不想导游谈“购”色变：“不要问我，我不能向你们推荐购物点，否则会被公司处罚。”为此，陈女士颇为不满——大家出来都是想观光，顺便购物，导游明知道在哪里却不说，服务从何谈起？（10月16日《黑龙江日报》）

参加过旅行社组团旅游的人，几乎都对旅游过程中的购物和自费项目非常反感。旅游市场低价竞争，让导游的身份逐渐演变成了“导购”，甚至是“强购”。今年8月份，香格里拉导游阿布将不愿参加自费项目的游客赶下车，引发了公众强烈的非议，就是其中最典型的一例。

10月1日，《旅游法》出台，给导游带游客购物、强迫游客参与自费项目的不当

行为戴上了“紧箍”，保障了游客的权益。然而，旅行社却接到了一些游客的“另类”投诉，抱怨导游不提供可以购物的商店，或者不让参与一些自费项目的旅游景点。看到这样的新闻，不少网友怒斥其脑残，或者直接说他们是“托儿”，是想再次叩开“导购”的大门。

政府监管部门对导游兼职“导购”的行为零容忍，这无疑是对的，也是不容置疑的。现在，出现了异样的声音，我们该怎么看？窃以为，且不论这些人是否是“托儿”，我们都该想到，参与组团旅游的人，是真有购物或参与一些自费项目的打算。不过，我们不能因此而给导游闪开一些缝，导游就是导游，不能丝毫有“导购”的行为！如果给其合法的“导购”地位，之前愈演愈烈的“导购”行为，说不定还会东山再起。

关于消费者的“另类”投诉，笔者曾亲身经历过一次。一位老大妈到邮政营业厅办理

储蓄业务，因为不会填写存款单，要求大厅内的工作人员帮忙，被工作人员婉言拒绝，让她找其他来办理业务的顾客帮忙填写。老大妈很生气，找营业厅的领导投诉。领导解释说，这是邮政局的规定，请谅解。虽然老大妈始终不理解且耿耿于怀，但周围的人还是很赞同营业厅的做法。

作为导游，你的责任就是导游，不能指导游购物，逾越法律的底线，哪怕是善意的，也不可以；作为游客，你的目的不是购物，而是旅游，真想购物，可以在旅游前在网上收集相关商品的信息，而不是临时抱佛脚。再者，也应在自己可以自由支配的时间内购物，不能因此耽误团队的时间。

网友不必把这类“另类”投诉看成是“托儿”，也不必骂他们脑残，或许这是他们的真实意愿。但是，导游、旅行社和职能部门要睁大眼睛，坚守底线，不能有“仁慈”心理，莫让“另类”投诉叩开“导购”的大门。