

规范志愿服务标识是必要的纠偏治乱

◎汪昌莲

中央社会工作部5月13日公布《志愿服务标识基本规范(试行)》(以下简称《规范》),对志愿服务标识含义以及设计、使用、管理等作出规定:志愿服务标识可用于志愿服务活动会议、场所站点、文化产品等,不得用于商标、商业广告以及其他任何营利性活动;开展重大志愿服务活动和涉外志愿服务活动时,应当使用“中国志愿服务标识”,有自有志愿服务标识的可同时使用,但应当突出“中国志愿服务标识”。

志愿服务标识,早已成为城市文明中的一道亮丽风景线,它是“奉献、友爱、互助、进步”志愿精神的具象化表达,是公众感受善意、建立信任的“公益身份证”。

然而,如今个别地方仍存在一些使用乱象:街头巷尾,个别推销员、“野导游”穿上仿冒的志愿服务马甲从事相关活动;在商业活动中,一些人借用志愿服务标识,为营利性产品“背书”……这种“蹭公益”行为,不仅混淆了人们的认知,更严重透支了社会的信任与善意。如果任由这种乱象存在,最终会导致真正

的志愿者在服务时遭遇质疑,让原本温暖的善举蒙上阴影。

规范志愿服务标识的设计、使用与管理等,可以让志愿服务的公益底色更加纯粹与鲜明。尤其是,《规范》的出台为相关标识的使用立下了规矩,让那些试图借公益之名牟利之实的行为,失去了生存的土壤。

规范志愿服务标识,需要精细化的长效治理措施来护航。一方面,各地要丰富和完善具有地域特色、时代特征的志愿服务视觉体系,像北京打造“志愿蓝、平安红、柠檬黄、微笑橙”色彩矩阵那样,增强志愿者的归属感与荣誉感;另一方面,必须依托新出台的《规范》纠偏治乱,建立起“源头管控+过程监管+严惩震慑”的全链条治理机制。对于擅自使用、伪造志愿服务标识开展商业活动等行为,相关部门应依据法律法规坚决予以打击,形成高压态势,让违规者付出应有的代价。

一件小小的马甲、一枚小小的徽章,承载的是沉甸甸的社会责任。规范志愿服务标识,既是对千万志愿者辛勤付出的尊重与保护,也是对社会文明底线的坚守。

不能让刮码产品与“消码神器”线上横行

◎余明辉

据媒体报道,近期,电商平台有不少刮码产品正在热销,它们的价格远低于专柜同款,商家宣称和正品无差别,仅仅是刮去了部分溯源码、日期等信息。与此同时,用来磨码、刮码的“神器”也在同步热销。

商品溯源码兼具真伪鉴别、全程追踪、信息核验、售后登记等作用。对企业而言,溯源码是管控销售渠道、防范窜货乱价、维护品牌口碑的重要抓手;对监管部门而言,溯源码是排查假冒伪劣、规范行业秩序的重要依据;对消费者而言,溯源码更是核验正品、享受官方售后、依法维权的核心凭证。

然而,一些商家为规避品牌渠道管控、逃避市场监管,刻意刮除商品溯源码、日期等信息,以低价噱头引流牟利。这种人为去码行为,直接斩断了商品的溯源“脉络”,造成市场监管真空。标识残缺使得正品、水货、假货混杂难辨,不法商家趁机浑水摸鱼,仿冒伪劣产品借刮码外衣流入市场,埋下严重扰乱市场秩序、危害消费者利益的隐患。消费者一旦购入刮码产品,可能因无法核验货源、无法追溯流通环节,导致官方质保、退换货等合法权益直接失效,也可能遭遇侵权后维权无门、追责无门等问题。

整治地铁站卖惨骗局,让善意不被辜负

◎秦春兰

据媒体报道,近日,有部分网友反映,自己在杭州东站地铁站好心帮忙,却遭遇骗局。通常是陌生人过来求助,以手机无法支付为由,请求代为扫码买地铁票。拿到票后却不给钱,自称多日没有吃饭、身上没钱,博取好心人的同情和理解。可转个身,他又会盯上新的“猎物”。网友说,没使用过的车票进行退票操作后可退回现金,好心垫付的钱,最后会以车票退款形式落入“求助者”的手里。

这类虚假求助看似涉案金额微小,却严重消耗社会信任、伤害公众善意,亟须相关部门重拳整治,坚决遏制不良风气蔓延。

这类骗局瞄准的正是部分路人防范意识薄弱的特点。骗子刻意塑造落魄无助的形象,以不会线上支付、多日未吃饭等理由博取同情,利用小额骗局取证难、追责麻烦、路人赶时间无暇计较的心理反复行骗。多数受害者即便察觉被骗,也因金额不高选择作罢,让这类投机行为屡屡得逞、屡禁不止。

善意与信任是珍贵的社会公共资源,经不起反复透支。当一次次热心帮助他人换来的是精心设计的套路,公众的同情心会逐渐消磨,助人的勇气会不断减退。久而久之,人们

依照产品标识相关法律法规,商品必须完整标注生产日期、溯源码、防伪码等法定强制标识,不得随意涂改、损毁、删减。商家擅自刮除商品的法定强制标识,既侵害商标权利人品牌管理、渠道溯源的合法权益,也违反产品标识强制性管理规定。

此外,售卖“消码神器”同样触碰法律红线。这类工具专为损毁商品法定强制标识而生,明知会被用于违规经营仍公开售卖,依据相关法律法规,属于为侵权行为提供帮助,一旦买家用于刮码售假,销售这类工具的商家需承担连带侵权责任。而电商平台未尽审核监管义务,放任违规工具和刮码产品上架流通,违背电子商务方面的法律监管要求,失职失责同样要承担相应法律后果。

商品去码乱象亟须重拳整治。市场监管部门应联合电商平台等开展专项清查,下架各类消码工具和无正规标识的刮码产品,严查违规商家,加大处罚力度,形成震慑。平台要压实主体责任,完善关键词筛查与商品审核机制,建立长效巡查机制,从源头封堵违规流通渠道。

消费者需要摒弃贪便宜的消费心态,理性选择正规渠道购物,不买来源不明的刮码产品,以保护自身权益,不给去码乱象留有生存空间。

热线电话“打通难”,民生关切谁回应?

文明棱镜

看见问题的每一面

编者按

“从中午打电话打到下午,一次都没打通。”据《人民日报》5月11日报道,近日,湖南长沙市的刘女士反映,离职后打算申领失业保险金,联系所在县区的社保部门咨询所需材料,结果电话那头始终是忙音。群众对一些事项不知如何办理,需要咨询某些信息时,通常想先通过电话初步了解,减少白跑路,但有的部门对外公布的热线电话“打通难”,出现空号、忙音、无人接听等情况。

热线电话“打通难”,既背离便民服务初衷,也暴露出基层服务存在诸多短板。部分部门的热线电话为何沦为摆设?热线电话“打通难”给群众办事、政务公信力带来哪些影响?又该如何治理这一顽疾?本期《文明棱镜》围绕这些问题展开讨论。

溯源

◎李瑞强

政务部门、事业单位公布热线电话,目的是方便百姓咨询和办理相关事务,努力实现“让办事群众少跑路”。然而,一些部门的热线电话很难打通,便民之举反倒成了百姓的烦心事。这背后的原因,值得好好剖析。

难在何处?热线电话“打通难”,

人员值守缺位,没有责任到人。在不少地方,除了应急安全、医疗救助等紧急热线电话有专人24小时轮班值守外,一般的热线电话,由于基层人手少、事情多,往往缺乏日常排班值守制度,而且,这类热线电话往往是某个科室的日常工作电话,并没有落实到具体的人头上。没有专人负责值守的热线电话,很难长久“热”下去。时间一长,人员和岗位的流动轮换,或者科室职责变化,热线电话便渐渐沦为无人接听的摆设。

设置容易、运营不易,重建建设、轻运营。一部热线电话,设置起来很简单,但是,群众来电咨询一些业务事项,对接线员的业务能力和职业操守的要求却比较高,要能准确回答与业务事项相关的问题,认真记录办事群众的具体情况,对一些业务事项还要及时转给其他部门。可以说,一次来电就是一次服务群众的“闭环”,接线员要完成从接听、记录、转办、落实到反馈的一系列流程。因此,热线电话“热”下去的关键在于运营。而较为复杂的运营体系和一定的运营成本,让一些部门对热线电话往往是重建建设、轻运营。尤其是,有的热线电话面对的部门多,一个电话反映的事项需要多个部门联动才能最终处理,业务体量大。如果仅仅重建建设、轻运营,就会导致服务力量与业务体量不匹配,让热线电话沦为摆设。

热线分流机制不够科学合理。大量简单咨询、政策询问、一般性投诉扎堆涌入一部热线电话,导致真正需要紧急协调、亟待解决的疑难诉求难以快速接入,出现排队久、占线难接通的情况。

服务意识缺位,存在人为消极应付。一些基层部门、热线电话值守人员既没有为民服务的“金刚钻”,也缺少为民情怀,没有足够的服务意识,有的接听电话态度敷衍、语气生硬,简单敷衍几句就草草挂断;有的不愿耐心倾听群众诉求,不主动解答政策疑问,不跟进协调问题;有的存在“多一事不如少一事”的“鸵鸟心态”,不敢直面群众诉求,不愿接听群众来电,彻底背离了便民服务的初心使命。

此外,在网上咨询、留言、办事,逐渐成为部分群众的首选,一些单位不再重视热线电话的维护和运营。实际上,中老年群体、不熟悉网络操作的群众仍高度依赖热线电话,热线电话仍是政务服务不可或缺的重要窗口,绝不能因线上办事普及就疏于管理、放任自流、弱化服务功能。

归根结底,热线电话形同虚设的背后,是责任没压实、运营没跟上、服务没走心、统筹没到位等问题的综合体现,补齐这些短板,方能让热线电话真正暖民心、解民忧。

影响

热线电话无人应答透支政府公信力

◎郑勇钢

热线电话是公共部门提高为民服务水平的重要方式之一,也是树立为民服务形象的重要窗口。本该畅通的民生联络通道沦为冰冷的摆设,衍生出多重负面影响,从群众切身利益到政府治理效能,层层渗透、持续损耗,深刻冲击着公共服务体系的良性运转。

加重群众办事负担,无谓消耗群众的时间与精力。热线电话最基础的功能,便是政策咨询、答疑解惑,帮助群众规避盲目办事的麻烦。热线电话失效后,群众无法提前核实办理材料、流程规范、注意事项,只能被动前往线下窗口办理,反复跑腿成为常态。像媒体报道的长沙刘女士这类失业人群,本就处于收入断档期,时间和精力有限,无休止拨打、徒劳往返办事,不仅增加交通、时间等隐性办事成本,还会加重个人心理焦虑。而老年群体、偏远地区群众等办事人群,求助渠道更为狭窄,热线电话打不通,会直接使其陷入办事无门的窘境。

拉低政务服务质量,大幅降低民生办事效率。线上热线与线下窗口是政务服务的一体两面,热线电话承担着基础咨询、业务分流的作用,能够有效疏解线下窗口的人流压力。热线电话长期失灵,海量的简单咨询业务全部堆积至线下窗口,造成服务大厅排队冗长、办理卡顿。刚需办事群众被无关咨询挤占办理资源,业务办理速度放缓,整体办事流程拖沓。同时,电话咨询本是最高效、最低成本的咨询方式,热线电话瘫痪意味着办事流程复杂化、繁琐化,政务服务运转节奏被打乱,直接拉低区域内民生办事整体效率。

弱化民众服务观感,持续透支政府公信力。热线电话是部门直面群众的服务窗口,冰冷的忙音传递出漠视群众诉求的消极态度。一次次拨打无果,会不断消磨民众的耐心与期待,逐步消解大众对政务服务的好感。在群众认知中,热线电话打不通等同于部门不作为、服务不尽心。久而久之,群众对基层政务服务的认可度会持

续走低。公信力建立不易、损毁极易。热线电话失灵,看似微小的服务问题,却在不断蚕食着政府长期积累的群众口碑。

疏离干群双向关系,暗藏基层干群矛盾隐患。热线电话是民情反馈的关键纽带,畅通的热线电话能及时疏导群众疑问、化解办事困惑。热线电话失灵则会阻断沟通渠道,群众合理诉求无处倾诉、办事难题无人回应,负面情绪不断积压,极易让群众逐步滋生不满情绪。这种情绪不断累积,会拉大干群距离,加剧双方隔阂,极易诱发隐性干群矛盾,破坏和谐稳定的基层治理环境,给基层治理埋下潜在隐患。

热线电话连着民生冷暖,打不通的背后是群众的无奈与失望。热线失灵带来的办事成本损耗、服务效率降低、信任口碑下滑、干群关系疏离等多重负面影响层层叠加,不断侵蚀政务服务的根基。正视这些隐性危害,方能看清热线电话“打通难”带来的民生痛点。

治理

疏堵并举化解热线电话“打通难”

◎房清江

热线电话不“热”、便民服务不便,是基层治理中的短板。正视热线电话运行中的堵点痛点,靶向施策破解“打通难”问题,既是回应群众急难愁盼的现实需要,更是提升基层治理现代化水平的应有之义。

一方面,化解热线电话“打通难”,需以“疏”为先,优化资源配置,提升服务效能。当前,部分热线电话面临“冷热不均”的困境:咨询类、邻里纠纷等非紧急诉求挤占大量话务资源。比如,据报道,某地12345热线中近四成来电为非紧急咨询;一些紧急事项又因热线电话“拥堵”难以及时响应。

对此,可借鉴智能分流经验,引入AI语音助手,精准识别诉求类型,将简单咨询由智能系统即时解答,为人工接线员减负。AI语音助手中的智能语音导航可以分流常见问题,来电排队功能可以减少反复拨打的无奈,话务量统计可以指导合理配置接线人员,回拨机制可以避免群众干等。

有专家介绍,这些技术早已成熟,关键看有没有真正把群众需求放在心上。

同时,推动“社区首问制”,将邻里矛盾、物业纠纷等问题下沉至基层网格,实现“小事不出社区”。此外,应拓展微信、政务APP等多个渠道受理群众反映相关问题,让群众诉求“多路可通”,避免单一通道的拥堵。

要常态化梳理公示信息,定期核查官网、政务平台上的对外联系电话,及时更新作废号码、更正错误号码,杜绝传真号冒充服务号、旧号长期挂网等问题。相关部门、机构遇到单位整合、运营调整等情况,应通过新媒体等便捷平台提前发布公告,临时增设咨询渠道,保障服务不缺位。

另一方面,化解热线电话“打通难”,需以“堵”为要,完善机制,压实责任链条。

现实中,部分热线电话存在“无人接、无人管”“工单转办如石沉大海”的问题,根源在于流程闭环缺失。

应建立“接单—派单—督办—回访”全流程机制,明晰各单位、各科室职责边界和办理权限,健全归口管理、分级负责、限时办结的制度体系。具体到限时办结,可引入“红黄灯”预警系统,对超期未办结的工单自动提醒、挂牌督办,将办结率、满意率纳入部门年度绩效考核和干部考评,倒逼责任落实、作风转变。

此外,化解热线电话“打通难”,更需重塑相关理念。一方面,要“疏”通群众对热线电话功能的认知误区,通过宣传明确受理范围,引导群众合理使用;另一方面,要“堵”住作风不实的漏洞,对敷衍塞责、推诿扯皮的典型案例公开通报,严肃追责问责,形成有力震慑,让值守热线电话的人员不敢敷衍、不能懈怠。

小小热线电话是民生温度计,更是基层治理试金石。各地必须让热线电话“通”得顺畅、“打”得高效,确保其真正成为群众遇事想得起来、用得上的“连心桥”。



王琪图