



# 被盯梢的暗访还是暗访吗

□张培元

1月4日,黑龙江省哈尔滨西客站前地区城市管理行政执法局微信公众号推送了一则通知,内容是前来该市检查相关工作的13人团队照片,并附上编号,要求执法人员一旦发现,第一时间向各中队长汇报。对此,该局负责人告诉记者,信息系内部转发,他们正在追查网上被公开的原因。(详见本报今日A1103版)

戏剧舞台上讲究鸣锣开场,大凡角儿出场,往往是尚未见到人,先听锣鼓响,甚至是经过一番十分繁琐的丝竹管弦演奏,才开始亮相演唱。如今某些地方在检查工作中屡屡使用的暗访手段,也差不多成了格式化的戏剧套路——暗访组还没来,就闹得惊天动地,仿佛不是“暗访”而是“明访”,生怕地球人不知道。

有了形式主义的检查,就会有更加形式主义的应付检查。为什么哈尔滨某单位公然以微信广而告之,把即将前来暗访的上级检查组13人团队照片“一网打尽”发给下属,要求一旦发现、及时上报?这种严防死守、步步为营、不择手段的“盯梢术”,是有迹可寻的。

就在此前,哈尔滨市就召开了应对相关检查的会议,要求全市上下大力发扬众志成城、锐意进取、奋力拼搏、敢于胜利之精神,以锲而不舍、决战决胜的决心、信心,在“大考”中取得优异成绩。这哪

里是什么“应对检查”,简直是变着法子暗示下属“应付检查”。

我们已经司空见惯了这样的场面:为了迎接创建卫生城市、园林城市、文明城市之类的突击检查,一些地方急来抱佛脚,或将早点摊贩、街头自行车修理摊点全部赶走,或勒令小门店关门歇业暂避风头,或建起高高的遮羞墙遮挡卫生死角,或以“人海战术”组织各单位人员停止工作专门走上街头打扫卫生收拾纸屑……然而上述应付招数尽管出格,但还没有出离公众想象的边界。确定嫌疑对象或监控目标,进而对其进行跟踪、盯梢,是谍战剧中常见的情节,现在看来,某些单位的忽悠手段、“反暗访”能力之强悍,可以与之匹敌。

如何科学高效地检查验收工作,也是一门大学问。少数地方“盯梢”暗访组的做法固然性质恶劣,但其毫不费力地获取并泄露检查团队照片等信息的手段更让人警惕,也给形形色色的检查组提了个醒——该转变一下思路了,不能再以陈旧落后的手段进行检查验收了,堵不住、察不出、防不了各类忽悠的明访暗访绝对不是什么好方法,被盯梢的暗访更有内部人故意泄密之嫌,对于这类穿着皇帝新装的暗访,也需要明察暗访一番了。

# “惨剧反证管理正确” 个中逻辑太荒诞

□高亚洲

1月5日,西北大学现代学院在官网首页发表了一篇关于上海外滩踩踏惨剧的文章。文中说,“由于我院对平安夜管理的新闻事件刚刚过去,一些媒体对上海踩踏事件的评论自然也联系上了我院。如果上海事件发生在西安,如果西安事件发生在平安夜,如果西安平安夜发生踩踏事件后有大学生遇难,现代学院管理平安夜的本次舆论事件价值就更加突出出来了!”(据1月5日新华网)

在该学院的官网首页,赫然在目的“上海节日踩踏惨剧不幸证明我院对节日管理无比正确”标题,让人五味杂陈。很显然这不是该学院某个体的情绪发泄,而是代表着学院官方的发声。姑且不论这个标题中本身所透射出对悲剧的消费意味,姑且不论“无比正确”的正文中屡屡出现的词汇硬伤,也姑且不论正文中频频流泻出固陋常识的情绪化,这样一篇不合时宜的官方文章,从整体逻辑上看,便充斥着荒诞和无知。

发生在跨年之夜的上海踩踏惨剧,无疑是令人痛心的。对于这样一起本不该发生的惨剧,从事后的反思来看,原因恐怕也是多方面的,比如自救能力的缺失、比如现场秩序管理的缺失,比如事先风险预测能力的缺失等等。在这篇“无比正确”的雄文中,在对惨剧的必然性分析中,居然把“几十年来在全盘西化大潮的席卷下,青年人已对西方洋节形成了毫无理性的迷恋,过节的方式也是毫无目的的游荡与无厘头的狂欢”作为惨剧发生的外部条件。难道跨年也是对西方洋节的“毫无理性的迷恋”,难道观看黄浦江两岸的灯光秀,也是毫无目的的游荡和无厘头的狂欢?通读整篇文章,都是在强调洋节之恶,这样明显带着预设结论的言词铺陈,倒是照顾了事实本身。

很显然,该学院依然沾沾自喜于在圣诞平安夜的“节日管理”大法,甚至将惨剧视为反证这种大法“无比正确”的力证,但是,这两者之间真的存在事实上的因果关系吗?在任何时候,因禁式的封闭管理,当然可以规避社会风险,但是,这种简单粗暴的封闭管理,能够成为社会管理中的常态吗?这种将洋节当做靶子,批判得再高声喧哗,也无法用来证明牵强附会的“无比正确”。

事实上,在针对平安夜“强制学生平安夜看孔子宣传片”吐槽中,并不是反对该学院对平安夜基于安全管理需要的安排,而是在此之中,所表现出的有恃无恐的强制,以及由此带来的对学生正当权利的戕害。这与高度文明开放的当下,是格格不入的,也是不入流的粗暴,又如何能成为“无比正确”的解说呢?遗憾的是,该学院却将来自舆论的沸反盈天,视为“被推上全国舆论潮头的盛况”。

文章最后虽然不忘“在此向在上海外滩踩踏事件中遇难的同胞致以深切的哀悼!向在此次事件中受伤的同胞致以深情的慰问”,但是一如无法叫醒一个装睡的人,在“踩踏惨剧证明节日管理无比正确”沾沾自喜中,又如何能让这所名为“现代”的学院拎清个中的荒诞呢?



# “喷水驱离露宿者” 凸显城市管理“洁癖”

□木须虫

“每两小时喷一次,每次20分钟。”一位广州市民在江湾大酒店面对珠江边的一段骑楼下,用水桶接起喷头喷出的免费自来水。而原先露宿在喷头下面的近20名露宿者就没有这心情了,自上月月底街道城管安装水管定时喷水,大部分人已经被迫离开。街道城管、物管部门回应,这是为了美化市容,不得已而为之。(1月5日《南方都市报》)

城市驱离乞丐、流浪汉乃至底层民工并不陌生,在建筑上安装喷头定时喷水,使得驱离多了几分“技术含量”,只是这样的手法与人行天桥下修水泥锥之类的并无二致,无非刻意恶化露宿者的“宜居”环境,逼迫他们离开。

手段越极端证明意图越强烈。有人称之为城市的“洁癖”,如相关部门回应,这是为了美化市容,不得已而为之。且不说驱离的做法有无不妥,仅从效果来看,把这些露宿者像垃圾一样赶了出去,到头来不过是迫使他们从城市的一隅转移到了另一个角落,一应的举措皆是徒劳的浪费。

其实,驱离改变不了城市与生俱来的包容特质,不同的群体同处一隅,无论贫富贵贱,都能够找到属于自己的空间,也正因为如此的驳杂,才使得城市显得丰富而具有魅力。乞丐也好,流浪汉也罢,他们对城市生活的依赖与富翁本质是一样的,区别不过是方式选择上的差异,当然这种选择受限于个体的能力。

譬如,被喷水驱离的露宿者,都是收入菲薄的群体。理性来说,没有谁愿意风餐露宿,白天去拾荒、打零工,只是收入实在太低支撑不起城市住房的支出罢了。那么,驱离他们实质是对他们生存权益的清除,驱离产生的是平等的割裂,一定程度制造着阶层的仇恨。

“喷水驱离露宿者”,物理上排斥终究是心理上的洁癖。当城市越来越光鲜,管理者却站在“领主”的立场上,开始讨厌既有杂乱,一边攀附着精英群体,一边排斥着社会底层,不断固化一个城市的价值取向,使得这种追求外表光鲜、歧视低端人群的倾向,植根于城市的观念,狭隘与冷漠取代了应有的开阔与宽容。一片光鲜之下,却徒显精神层面的浮华、嘈杂与小气,背离了城市本有的包容属性。

城市需要内在的包容来涤荡心灵和平息嘈杂,用宽容的胸襟向拾荒者、乞丐等城市底层释放友好与善意,这种友好与善意不是情感上的怜悯,而是行为上实实在在的尊重,让他们享有与城市每个人同等的权利与权益。这不仅是对这些特殊群体的特殊关照,更是城市发展、社会进步以及公共管理的题中之义。



# 住宅小区服务收费不能只放不管

近日,国家发展改革委宣布放开24项商品和服务价格,包括非保障性住房物业服务、住宅小区停车服务价格。价格改革延伸至群众小区本是好事,但也要看到当前一些小区服务收费偏高,应留意价格改革成为小区服务肆意涨价的理由,不能因放开价格让群众生活成本直线上升。

从市场经济发展方向看,放开住宅小区服务收费价格符合市场规律。在发展初期,小区物业市场竞争不充分,服务和收费不规范。国家掌握定价权,有利于规范市场发展。如今,小区物业服务多已趋于成熟,市场化程度日渐提高,竞争主体趋向多元化。随着经济社会发展,政府放手服务定价权,由政府指导价转为实行市场调节价,有利于通过市场手段让物业收费更合理。

但政府放手的同时,也要看到当前居民小区物业收费存在的问题。一方面,关于小区物业的纠纷屡屡见诸报端。停车等小区服务在不少地方仍是个烂摊子,老旧小区往往无为而治,小区车辆乱停放、堵路的现象时常发生;新小区强化化管理,车位租售比相差悬殊,高价停车位时将业主车辆挡在小区门外。

另外一方面,放手之后,新定价体系的可操作性也有待观察。相关文件建议,物业服务收费定价可以由业主委员会采取公开招标的方式进行。不少人担心,现阶段的业主委员会能否担起重任;还有人担心政府一旦放手,定价权会被开发商、物业公司等“垄断”,操纵业主委员会肆意定价,监督权被“架空”,小区业主即便对定价有意见,也无济于事。

因此,住宅小区的服务收费不能只放不管。政府放手小区服务收费定价权,初衷是以改革成效惠及百姓生活。放手的同时,政府有关部门也要进一步规范小区相关服务,继续完善物业、停车收费制度,建立并完善第三方价格监管机制,制定操作性强的定价流程,要求小区物业公开服务运行成本信息,接受业主监督。

(文/图 据新华社)(相关报道详见本报1月5日A1101版)

# 元旦点燃岁末消费热 苏宁 O2O 模式迎来 2015 开门红

三天元旦小长假向来是金城消费的旺季,各类消费需求也都在这一假期释放。元旦假期记者走访了兰州各大家电卖场,苏宁等多家实体店人潮涌动。舒适的环境、优质的购物体验以及喜庆的新年氛围等都成为市民走进实体店理由。苏宁门店的免费贴膜服务台更是排起了长龙,爆棚的人气也让苏宁门店员工无奈:“店面再大,也有插不进脚的时候啊。”作为辞旧迎新的重要节点,元旦小长假无疑点燃了岁末消费的热潮。

## 单店3天贴出2万张膜 线下人气爆棚不忘导流线上

苏宁金运店店长向记者介绍,元旦当天该店客流量达到2.24万人次,元旦三天小长假期间苏宁金运店共为市民免费贴出2.01万张手机屏幕保护膜。互联网时代,在各大电商平台风起云涌的当天,苏宁门店如此高的人气实在可观。该店长介绍,爆棚的人气得益于两个方面:首先,免费贴膜、免费WIFI、免费预约清洗油烟机、空调等各种免费服务吸引着市民走进门店。节日期间,为了确保市民享受到优质的免费贴膜服务,苏宁金运店紧急调集了多位员工增援贴膜服务。记者寻访了多位已完成贴膜的用户,基本上不到十分钟就能得到服务;其次,为了聚拢人气,苏宁金运店还推出了做手工、尝美食以及小丑杂耍等各类互动表演活动,如此一来,市民在苏宁门店不仅能免费享

受到各类服务还能与家人一起快乐游戏、互动。

互联网时代,苏宁门店不仅承担着聚拢人气的功能,更为线上平台苏宁易购扮演着导流入口的角色。记者在多家苏宁门店发现,市民只要走进苏宁门店扫码下载苏宁易购客户端就能收到10元优惠券超值活动。苏宁市场中心相关负责人向记者介绍,元旦期间在苏宁门店迎来人流高峰的同时,苏宁易购APP下载量同样迎来高峰。还是以苏宁金运店为例,仅元旦当天就有近1万市民下载了苏宁易购客户端。

## 人气爆棚业绩猛增 苏宁 O2O 模式迎来 2015 开门红

爆棚的人气也带来销售业绩的猛增,苏宁兰州大区相关负责人向记者介绍,元旦期间苏宁兰州大区销售得到大幅提升。其中,苏宁金运店元旦期间销售增幅达到110%。彩电、冰箱、洗衣机以及厨卫商品销售情况一如往年,而像相机、手机、电脑等数码产品的销售业绩出现猛增。随着苏宁超电器化战略的深入,非电器类商品的销售业绩同样喜人,美妆、母婴、运动户外等商品的销售也出现大幅增长。

资深业内人士分析,面对国内电商迅猛发展的态势,实体店在购物的舒适度和体验性等方面大有提升,逛街将依然是市民节假日休闲的主流方式。苏宁的O2O模式,既能让市民享



元旦期间,苏宁金运Expo超级店场景

受到节假日门店逛街购物的乐趣又能感受到线上购物的便捷。如此以来,线下门店和苏宁易购可实现优势互补。这种模式或将成为我国零售业未来发展的方向。