

统一政府服务热线是打通“第一公里”的法宝

继10月8日国务院《优化营商环境条例(草案)》审议通过后,10月12日,北京开通12345企业服务热线,在原有12345非紧急政务服务热线的基础上,专门增设50个企业服务专席,一周7天,每天6时至24时接听企业诉求。

对于不同复杂程度的诉求,专线严格规定了回复时限:一般咨询即时答复;单部门复杂咨询3日答复;多部门复杂咨询7日答复。一般诉求举报7日内办结答复;复杂诉求举报15日内办结答复;无法限时办

结挂账处理。如此制度安排,可谓应答时间长、回应分类细、力度大。

“放管服”改革以来,各级政府对于事项办理时限都有硬性要求。政府办事效率大幅提升,不少地方承诺时限压缩到法定时限一半以上。但仍有企业反映实际办事时间长。有的地方存在“政府限时办结”与“群众跑断腿”并行的怪现象。

办事时长应该如何计算?有的审批部门认为受理环节开启审批流程,办事人材料齐全并提交后才开始计算。但从办事

人角度出发,从打算办事,开始咨询、准备材料的那一刻,办事流程已经开始。审批部门的“限时办结”仅限于要件齐备的前提下。然而办事最耗时耗力的就是准备要件。办事人往往堵在准备材料的“第一公里”,存在“不知道到哪问”、“一次问不清”、“不同人不同回复”的闹心问题。对于办事人来说,很多时候材料准备齐全,事情已经办好一多半。

政府的回应性是建立服务型政府的要素之一。“快速”、“有效”是衡量回应质量的两

个重要指标,缺一不可。北京12345开通企业服务专线是打通“第一公里”的有力举措。政府“接诉即办”,让企业“有处可问”、“问的清楚明白”,企业的问题和诉求都能实实在在有着落,这是脚踏实地的服务态度。

各地推进改革的进度不同。不少地方还存在咨询热线多部门、多号码分立并存的情况。有的地方在合并统一政务服务热线的同时,部门还在增设新热线。还有的地方仍存在服务热线不通、长时间

占线、无人接听等情况。这需要地方及时叫停新增咨询热线、合并既有热线、统一平台、提升管理。

统一政府服务热线不仅可以提升办事人的获得感,更有助于提升政务服务供给基础设施水平,促进政务服务更新换代。统一热线有利于后台统一数据归口,汇集完整的企业和群众需求,形成问题库、构建知识库,并在大数据分析的技术支持下,完善回应准确度、详细度,更可成为政府了解民意、辅助决策的宝贵平台。(光明网)

降价和关店，市场面前要三思

“涨价”不成,前有牛肉粉,现在又轮到羊肉粉了。继贵州黔西县牛肉粉涨价后被要求恢复原价后,该省习水县部分羊肉粉涨价再次被约谈,当地市监部门对一些商户进行约谈,目前普通羊肉粉已从每碗10元恢复到8元。

瞬间成为“网红”的日常单品,除了早餐牛羊肉粉,还有百姓用来休闲娱乐的麻将馆。

一周之内,江西多地公安部门发布通告,要求经营性麻将馆、棋牌室自行关门,否则依法查处。江西多地取缔所有麻将馆的行动也引起了争议。网友表示,当地政府将赌博与群众娱乐不加区分,“一刀切”并不可取。

无论是10块钱一碗的羊肉粉,还是当地随处可见的麻将馆,在这种充分竞争的市场领域中,商家依法经营自主定价,消费者有足够的选择权“择优录取”。

商家每一次价格调整,必然既要考虑自身的成本和收益情况,也会充分考虑消费者的可承受能力。如果商家随意乱来定价虚高,消费者自然会“用脚投票”。

涉及非法赌博的麻将馆坚决要管,供百姓休闲娱乐正常场所也要留,如果商家选择不法经营铤而走险,不仅面临监管部门的严查,也会自然流失掉一部分健康客群。

市场经济越成熟,越会发现有些事情“管”并不是最好的方法。经过多年的价格改革,我国在许多商品和服务领域的价格已经完全市场化,即市场价格由经营者完全自主确定。

牛羊肉涨价是否存在客观的成本助推,参考近一

段时间以来食品物价走势,市场监管部门在对涨价行为进行定性和处罚时,有必要充分考虑这个因素。

不尊重市场规律强行出手,乍一看是为难商家,其实还是为难消费者。牛羊肉粉价格稳得了一时,稳不了一世。

政府暂时性把价格压下去,消费者可能获得了一时的好处,但很难保证日后就可以高枕无忧了。

非市场化的行政手段可以强制牛羊肉粉恢复原价,但整个产业链条供求关系却只能市场说了算,在原料涨价导致的成本上升无法消化的情况下,政府一味压价,或者出现商家缺斤短两以次充好动歪脑筋,或者直接无力经营关门大吉。如果市场环境进一步恶化,老百姓可能连10元一碗的羊肉粉都吃不上了。

健康的市场关系,好子生硬的行政干预。精细的管理,好子不贪青红皂白的懒政。政府既要理性权衡不同的声音兼听则明,又要在出手之前慎用权力保持克制。

对待违法行为的打击要稳准狠,同时避免对正常的休闲活动伤及无辜。要履行“该管”的监管责任,也要有“善管”的执法智慧,这是尊重市场,也是敬畏市场,因为一旦行政权力被滥用,就会对具体商家造成切实伤害,政府的公信力也会面临“减值”。

有则改之。好消息是,据报道,玉山公安局删除了通告,并发布新消息称,此次专项行动针对利用棋牌室、麻将馆进行赌博的违法犯罪行为。换言之,正常经营的不受影响。

(北京商报)

外卖经济越红火 越要筑牢“防火墙”

□ 孙亚慧

一到用餐时间,拿起手机、打开外卖订餐软件,几十分钟后热腾腾的美食就送到了家门口……这已成为许多国人最常见的生活场景之一。在改变人们生活方式、创造更多就业机会的同时,只有严把质量关,外卖产业才能真正在健康发展的道路上行稳致远。

“95后”“00后”撑起“半壁江山”

“中国人又叫了近2000亿外卖!”近日,这一话题瞬间在网络上引发网友热议。

研究机构易观日前发布的《互联网餐饮外卖行业数字化分析》估算,2019年第三季度,中国餐饮外卖市场的整体交易规模达1952.9亿元,同比增长35%。换算一下,中国一天的外卖规模就超过了20亿。

分析报告中指出,这得益于订单量持续增加和客单价微涨,虽然正餐餐饮品类仍为主体,但新零售品类的订单量明显提升、增速较快,三线及以下城市也成为外卖产业新的增长点。根据艾媒咨询的数据显示,24岁以下人群是外卖订单的主体,其中24岁及以下用户在饿了么平台占比高达65.27%,美团外卖上则占比52.59%。“95后”“00后”实实在在地撑起了外卖订餐的“半壁江山”,成为外卖经济的主力。

事实上,年轻消费者的确越来越喜欢在外卖平台上消费,这也促成了交易规模的扩大。如今很多外卖平台不只可以送餐,生鲜美食、代购送药、送花上门、便利店配送生活用品……这些都已成为平台上可供选择的服务门类。

毫不夸张地说,依靠手机和网络,足不出户也能“吃好、喝好、用好”的确成为了现实。当然,在肯定外卖给生活带来极大便利的同时,也需要警惕由此带来的部

分年轻人缺乏运动、“宅”过了头等负面效应。

外卖骑手被称“银河护胃队”

今年10月1日的国庆盛典上,群众游行中的“当家作主”方阵出现了一群特殊的身影,外卖骑手令人印象深刻。作为新时代新职业的代表之一,在平凡的岗位上贡献出不平凡的成绩,入选群众游行方阵无疑让外卖小哥心里的干劲儿更足了!

每天穿行在道路街巷中的外卖小哥,曾被不少网友暖心地称呼为“银河护胃队”,而事实上,网络订餐的发展的确改变了国人的生活方式。

外卖究竟给社会做出了多大的贡献?一组数据可见一斑。

今年5月,美团点评发布首份社会责任报告,其中显示,美团外卖的日完成订单量最高已突破2500万单,而根据中国科学院大学网络经济与知识管理研究中心的研究测算,美团外卖每单能为消费者节约约48分钟,在餐厅往返间的路途时间和到店后的等餐时间都可节约大半。

在助力商户提高效率的同时,外卖也带动了新就业。仅美团外卖一家,2018年就带动就业机会1960万,其中包括270万配送就业机会,并带动商户就业机会1600多万个,相较于2017年220多万人的骑手数量,这一数字增加了50万。

业内分析人士认为,如今众多生活服务类的电商平台在促进就业、优化就业结构、提升劳动质量等方面承担着比以往更多的社会责任。

护卫“舌尖上的生命健康”

民以食为天,食以安为先。外卖行业在实现繁荣发展的同时,也存在着一些不可忽视的

安全隐患。有些店铺的食物生产流程隐蔽,店主对食材和食物制作过程中的卫生情况不够重视,之前就曾新闻曝光过一些“网红”店铺卫生条件“脏、乱、差”,相关检测指数严重超标。很受欢迎的“网红”店尚且如此,这不得不让人对一些并不知名的外卖店铺的卫生状况担忧。

其实,早在2017年11月,国家食品药品监督管理总局就曾正式发布《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》,提出“五个明确”的具体要求:明确“线上线下一致”原则,网络销售的餐饮食品应当与实体店销售的餐饮食品质量安全保持一致;明确平台和入网餐饮服务提供者义务;明确送餐人员和送餐过程要求,保证配送过程食品不受污染;明确开展网络餐饮服务食品安全检测;明确与地方性法规和其他规章的衔接。这些具体要求也为进一步加强网络餐饮服务的监督管理、规范经营管理指明了方向。

部分店铺的卫生情况遭人诟病,是摆在外卖平台面前的一道“必答题”,对于平台的“下半场”比拼来说,如何为消费者提供更加安全、放心的用餐体验,无疑是其中角逐的重点。

与此同时,近年来,多省市也先后开展了整治网络订餐的专项行动,保障外卖食品安全。而根据最高检日前新闻发布会上公布的数据显示,自2018年8月起部署开展为期一年的“保障千家万户舌尖上的安全”检察公益诉讼专项监督活动以来,针对网络餐饮无证经营、超范围经营、配送餐品保管不善等问题,一年来共有59956家不合格网络餐饮店铺被下线。

对每一个外卖用户来说,只有餐饮服务的卫生条件得到了充分保障和切实监管,才能筑牢这道安全“防火墙”,护卫“舌尖上的生命健康”。