

察者看台

真正用好“吐槽窗口”是关键

■魏 姗



近日，山东烟台福山区的政务服务大厅出现了“吐槽找茬窗口”，引发公众关注。据当地工作人员称，该窗口是按全省统一要求设置，供在大厅办理业务不顺利的市民吐槽投诉。

向来“画风严谨”的政务办公大厅，居然设置这样的窗口，若是搁在以前，多数人恐怕会认为这是段子。殊不知，现如今真是“梦想照进现实”了。再仔细研究下关键词——“全省统一要求设置”，看来这样的窗口设置并非孤例。笔者经

有话就说

精准惩“校闹”，这个可以有

■李云勇

6月10日，北京市教委联合多部门发布《北京市中小学校幼儿园学生伤害事故处理办法》，指导各级依法依规、客观公正处理本市中小学校幼儿园学生伤害事故。其中明确9种“校闹”的具体行为。并提出，本市依法严厉打击“校闹”行为，并探索通过联合惩戒机制，对实施“校闹”的人员进行惩治。

朗朗乾坤和谐美，岂容“校闹”任性？之前明知某些恶行是“校闹”，但没有得到明确和有力地支持，不敢旗帜鲜明地维权和惩治。现在好了，条文列举化，精准惩“校闹”。提高可操作性，明确“校闹”行为，如在学校设障碍、

世相观点

对“蹭热点”式诈骗需要冷思考

■张淳艺

近段时间，公安交管部门依法开展查纠摩托车骑乘人员不佩戴安全头盔行动，一些地方头盔价格水涨船高，个别不法分子从中窥得“商机”，“头盔诈骗”案随之发生。这些“蹭热点”式诈骗的骗术大同小异：先是煽动囤货焦虑，后是收到买家的货款就“玩失踪”，微信朋友圈成为骗局滋生的重点场所。

这年头，骗子也爱“蹭热点”。从口罩诈骗、熔喷布诈骗到额温枪诈骗，再到如今的头盔诈骗，受突发性事件的影响，导致某类商品需求激增而滋生的诈骗犯罪频发。这类骗术基本上如出一辙——换汤不换药的朋友圈文案煽动网友囤货焦

虑，动辄成千上万个订单起订制造货源充足假象，收到钱后上演“拖字诀”不发货，如果骗不下去就拉黑受害人并跑路……

对于“蹭热点”式诈骗，除了有关部门应加大打击和惩治力度，广大网友也要保持冷静头脑，加强自我保护。首先，要看到政府部门稳定物价的决心和信心。疫情初期，口罩一度出现短缺，一些商家趁机坐地起价。各地市场监管部门就及时发函提醒告诫经营者，从严从重查处一批价格违法案件，有力维护了市场价格秩序。

其次，对于微商交易要提高防范意识。在电商平台购物，许

多人都会做足“购前功课”，先是查看商家的经营资质，又是浏览买家评价记录，而到了朋友圈，一些人往往会放松警惕。然而，以熟人为基础的朋友圈，并不是正规的网络交易平台，产品质量和资金安全都缺乏保障。一些人通过微信发布虚假信息，已经成为一种新型“杀熟”骗局。

最后，不应盲目转发朋友圈广告。对于未经核实的售卖信息，除了自己不轻易相信外，也不要盲目转发或向他人推荐，避免成为骗子的帮凶。朋友圈不是法外之地，转发虚假广告不仅容易坑朋友，还要承担相应的法律责任，对此切不可大意。

热点发声

退还住宿费 体现公平与关怀

近日，各地学生陆续迎来开学的日子。对许多地方的大学生来说，这是一个令人振奋的消息，而一些高校退还本学期住宿费的消息，更是“喜上加喜”。



1.让学生感觉到开心、温暖、骄傲，是此次退费之举的最大意义所在。虽然不少人觉得退费是理所当然的，但其实高校要做出这一决定，并没有那么容易。

首先学校宿舍并不完全等同于社会租房，学生虽然没有住，但学校也并不能挪为他用，相关的管理还是要做，成本还是会有；其次，高校学生众多，退还住宿费不是一笔小数目，如何最大限度保障学生权益，保证公平合理，需要拿出详细可行的方案。很多高校在前期并未第一时间宣布退费，也不能说是汲汲于利益，更多是谨慎起见。但无论是率先主动，还是随后响应，只要拿出了实际行动，将实惠和便利留给学生，都体现了“以人为本”的情怀，都值得点赞。

——评论员 屈 旌

2.笔者认为，退费问题不能简单化处理。在当前高校推行社会化、市场化管理的大环境下，要兼顾学生、学校、服务提供者等多方利益，用更细化的标准、操作规则、退还办法等寻求各方利益的平衡。不妨以此次灵活退宿舍费为契机，将一些突发情况下退费操作规范化、制度化，以后即便没有主管部门的“预警”，各地各高校也能按照规定做好退费工作。于高校而言，这是一种制约；于学子而言，权益多了一层更有力的保障。

疫情之下，从教育主管部门到政策执行者，及时关注到退费问题，透出的是对个体权利的尊重。其中，完全可能有某位学生因这份“意外收获”渡过了眼前的难关。对这批被退费的学生而言，这也必将成为他们在疫情经历中一段温暖的记忆。期待更多地方、高校将这件好事办好，让教育精神直抵人心，润物无声、成风化人。

——评论员 郭慧岩

说道说道

1.新冠肺炎疫情发生以来，不少家政从业者被迫停业在家，家政行业如何自救引人关注。近期，国家发改委推动家政等社会服务领域探索“互联网平台+创业单元”新模式，发挥互联网、大数据、人工智能等新技术优势，挖掘“双创”带动就业的潜力，家政行业复工复产成效明显。

探索“互联网+家政”，重点要解决质量不均衡的问题。家政服务行业既是亟待高度标准化的行业，又是需要兼顾高度个性化的行业。一方面，家政行业从业门槛不高，从业人员自身素质、技能水准、服务态度极不平衡，迫切需要建立家政服务的行业标准，大幅提高家政人员的服务能力和水平；另一方面，雇主的家政需求又是多元的，针对不同的雇主需求，家政行业需要探索更加多元的服务模式、服务套餐。特别是，随着智能家居的日益普及，传统家政服务的可替代性不断增加，如何结合智能家居改进家政服务，需要家政行业结合互联网展开新的探索，提升家政从业人员与智能家居设施协同的能力。

——评论员 济 兼

2.6月8日，广西钦州一辆救护车上的孕妇已经大出血、休克，却被一辆私家车足足堵了几十分钟。救护车多次鸣笛喊话，可私家车非但不避让，还多次驶入道路中间，以致救护车多次想超车未果。面对交警询问，司机宁某某自称当时正在接听骚扰电话，忽略了后方救护车的警笛声和喊话声。民警对其违法行为进行了严厉批评教育，做出驾驶证记3分、罚款200元的处罚。

得亏医生妙手、孕妇命大，这名女司机的行为没有闹出人命。但不能因此就淡化该司机行为的恶劣程度。网友们觉得“3分200元”的处罚有点轻了，至少应该把开车打电话的2分合并记上。此外，《治安管理处罚法》第50条规定，阻碍执行紧急任务的消防车、救护车等车辆通过，情节严重的，最高可处10日拘留。笔者认为，对漠视生命、公然违法的司机，光指望他们提升自身道德水平是不够的，网友还是希望警方能够从严处理，依法依规顶格处罚。不罚到“肉疼”，也许他们就学不会规矩开车。

——评论员 张 丽