

察者看台

为何丢椅子总在服务窗口的外边？

李英锋

近期，一张“老人在甘肃礼县第一人民医院缴费窗口前双膝跪地”的照片引发舆论热议。7月6日，礼县卫计局作出回应称，当日上午8时30分，这名老人在给其妻子办理报销手续时，因气短腿疼，在签字报销时无法站立，所以跪在医保窗口前办理业务，被网友拍下了照片。礼县卫计局还指出，出现上述情况，主要原因是县第一人民医院疏忽所致：在医保报销窗口设置之初，曾考虑到群众的困难，配备了一些凳子，但因监管不力，导致凳子丢失，没有及时增补。

本以为，随着电视剧《人民的名义》热播，各地各单位的“丁义珍式窗口”在公众的口诛笔伐声中，在社会监督的压力下，会被有效整改。不曾想，仍有一些“丁义珍式窗口”傲慢任性地将“我自岿然不动”，用服务设施、服务理念

的“下蹲”“丢三落四”给民众添着堵、下着绊。显然，整治“丁义珍式窗口”，优化服务，还有很多问题要解决。

有了椅子，民众可以坐着办事，可以用比较舒适的姿态与窗口里的工作人员“平起平坐”，无须蹲着，无须跪着，位置较低的窗口也就不成为问题。然而，窗口外的椅子却没有出现在应该出现的位置。礼县卫计局的回应称，医院监管不力，弄丢了椅子，没有及时增补。对此，我们只能“呵呵”。医保报销窗口的里面有不少工作人员，如果没有椅子，他们办公来就得俯身、低头、弯腰甚至下蹲，也不得劲。可是，他们的椅子却从来没有丢过——即便偶尔丢了坏了，也会在第一时间被修理增补，而服务窗口外面供办事民众坐的椅子为何丢了就一直没人管呢？对服务窗口内外椅子的

双重标准，折射出服务单位对民众利益的漠视，服务单位丢失的不是几把椅子，而是为民服务的宗旨和心气，是群众利益无小事的态度。

椅子丢了，好补，服务意识丢了，则不是三天两天就能够补上的。整治“丁义珍式窗口”的关键不是简单改善增补硬件，而是优化服务的软件。服务软件是核心问题，是根本，服务软件决定服务硬件。服务态度端正了，服务意识增强了，才能设身处地替办事民众着想，考量民众的难处。所以，各地各单位在整治“丁义珍式窗口”时不能止于就事论事，不能头痛医头脚痛医脚，而是应该从根源举一反三三地查找问题，看看服务思维、服务软件里的哪些“椅子”丢了，及时增补。这样，服务窗口就能始终给民众留出合适的位置，服务窗口外的那些椅子就不会动不动就丢失了。

热点漫评

重拳整治乡村非法医疗广告

张忠德



笔者发现，近年随着城市的不断打击整治，非法医疗广告重灾区大有转向农村的趋势。在许多集镇和村组，经常可见违法医疗刊物四处散

发，大幅墙体广告历历在目，这些医疗广告内容大都涉及男科、妇科、皮肤病、疼痛，并含有“无痛人流”、“新技术治皮肤病效果显著”等宣传诊疗效果的话语，甚至还有涉黄的裸露图片和低俗文章，成为“忽悠”农村群众的不良手段和“垃圾”，上当受骗蒙受损失的村民也不在少数。非法医疗广告“进村”，整治重点亟需延伸。

针对农村非法医疗广告流动、分散、蒙蔽等特点，单靠阶段性整治或某一主管部门查处，显然难以遏制。必须采取部门联动，从严执法，正面宣传，落实责任，建立长效机制。比如，各级卫生主管部门要在严格医疗广告审批的基础上，在投诉受理、联动执法、案情通报等方面与工商、食药监、公安等部门形成一套完备的网

格化管理机制，以便及时有效地清理整治农村非法医疗广告。

工商行政管理部门要严格户外广告登记备案程序，把好审查关；加强日常监测，防止违法医疗药品等广告反弹；并且要加大违法广告查处力度，对屡教不改、发布严重违法广告的广告主和经营单位予以重罚。各地相关部门，要有针对性的制定长效措施，比如建立黑名单制度、完善社会监督机制、健全部门协调联动机制等，深入清源治本，做到除恶务尽，不断巩固整治成果。

另外，要发动群众积极举报，对举报查证属实的，要对其进行奖励，力求做到第一时间掌握情况、第一时间处置，使违法医疗广告彻底在农村失去生存土壤，为群众创造安全、干净、和谐的社会环境。

热点发声

别让假期游学“游”于表面



暑假来临，让孩子参加海外游学或国内游学活动，正成为越来越多家庭假期的选择。游学，既能旅行放松，又能学习新的知识，开阔视野，所以针对青少年群体假期的各种游学产品层出不穷。游学热本无可厚非，但游学机构资质参差不齐，一些旅游平台与教育机构推出的游学产品有“游”无“学”，价格畸高，内容注水，加之家长之间盲目攀比，游学市场一片热闹的背后，质量令人担忧。

1. 游学应该注重深度的“学”，而非走马观花的“游”；游学产品不单单是旅游产品，还属于教育产品。高质量的游学产品，应配以专门的从业人员、专业的课程设计及健康可持续的运营链条，投入充足的人力、物力和教育资源。

对于举办游学活动的机构来说，要科学、专业、深度地设计课程及行程，让参与者在旅游中获取知识，在学习的同时也收获身心愉悦。对于参与游学活动的孩子来说，游学是为了开拓视野、增长知识、增强与其他文化交流沟通的能力，而不应该成为盲目攀比和炫耀的资本。

健康的行业发展期待井然有序的市场环境，需要成熟的行业规范和完善的法律制度作保障。让游学回归本质、真正体现其自身价值，还需要更多理性思考和冷静对待。

——评论员 徐 可

2. 朋友讲了一个例子，他家孩子所在学校今年也组织了游学，分国内和国外，国外好几万，国内也要四五千。对于不少家庭来说，实是不小支出。很多家庭不愿意、没能力，但老师一呼吁，孩子也想参加，也是源于一种跟风。

如果没有学校力量在背后推动，游学市场真会这么火热吗？游学中大量出现学校领导和教师身影，需要承担费用吗？很多游学其实就是旅游，且其费用远远高于一般旅游。

游学当然有其意义所在，但对其作用也不要高估。游学需要不菲的费用，而当有学校力量参与其中时，就有可能带来一些不太好的联想。更重要的是，游学以学为前提，不应该有“游”无“学”、重“游”轻“学”，不能成为升级版特别是暴利版的旅游。

——评论员 毛建国

有话就说

申遗成功意味着保护更需“加码”

付 彪

近日，在巴林首都麦纳麦召开的第42届世界遗产大会上，联合国教科文组织世界遗产委员会审议通过将梵净山列入《世界遗产名录》。梵净山成为我国第53处世界遗产、第13处世界自然遗产，是贵州省继“中国南方喀斯特”——荔波、“中国丹霞”——赤水、“中国南方喀斯特”——施秉之后第4处世界自然遗产地，也是贵州省首个独立申报的世界自然遗产项目。至此，贵州成为我国世界自然遗产数量最多的省份。

梵净山中遗成功，标志着我国世界自然遗产总数超越之前并列的澳大利亚和美国，成为真正的第一大“世界遗产国”，这无疑是一桩值得庆贺的事。但是，所谓“世界遗产”，表明了它不只是某国某地的“私有财产”，而是全人类共同呵护的瑰宝，如《保护世界自然和文化遗产保护公约》所言：这类罕见且无法替代的财产，对全世界人民都很重要。

公开信息显示，梵净山得名于“梵天净土”，森林覆盖率达95%以上，1986年成为联合国人与生物圈网成员。可以预见，梵净山中遗成功，必然会吸引更多

人前来观光，给当地自然环境和生态资源带来更大的压力。设立世界遗产的初衷，就是为了让人类更加珍惜自己的文明，更好地保护这些遗产。不可否认，世界遗产确实能给景区带来品牌效益，但亦有因过度开发、盲目追求商业利益带来一些警示。这些年，国内多个世界遗产地遭到联合国教科文组织的点名和警告，国外也有世界遗产因破坏性开发遭到除名的处罚。即是说，申遗成功意味着责任更大、保护更需“加码”。

《保护世界文化和自然遗产公约》明确规定，保护世界遗产的真实性和完整性，是每个缔约国应尽的责任；世界遗产所在国，必须尽到“保护、保存、展出和遗传后代”的责任。值得欣慰的是，梵净山中遗工作团和当地负责人均表示，将严格执行世界遗产公约，牢固树立绿水青山就是金山银山的理念，着力加强自然遗产地保护的法制、资金、人才和体制机制建设。希望这样的表态能够得到严格落实，坚持把遗产的保护和保存放在第一位，进一步完善保护管理规则，平衡好开发与保护的关系，确保世界自然遗产持久彰显魅力，永续传承。

说道说道

1. 根据国务院决定，从今年5月1日起，以暂定税率方式将包括所有具有抗癌作用的生物碱类药品以及有实际进口的中成药进口关税降为零，并降低增值税。但是两个月之后，仍然有不少患者反映，他们使用的抗癌药品价格并没有降低。

“中国速度”已成国家标签之一，但更多的是体现在经济建设方面，而在行政服务改革和效率方面，仍有许多亟待改进之处，进口抗癌药零关税政策实施两个多月，患者用药负担“涛声依旧”，就是最新例证。值得欣慰的是，据7月8日央视记者最新报道，国家医疗保障局正积极落实抗癌药降税后的后续措施，督促有关部门推动进口抗癌药加快降价，让群众有更多获得感。无论如何，抗癌药大多靠进口的当下，有关部门需要刷新观念，主动作为，急患者所急，用举世公认的“中国速度”，将关税优惠早日变为患者实惠。这是满足百姓对美好生活追求需要，也是深化药品审批制度改革应有之义。

——评论员 徐林生

2. 据报道，记者走访武汉多所高校，发现大学教材盗版现象正愈演愈烈，正版教材太贵、教材使用率低、盗版教材监管难是背后的主要原因。笔者不由得感慨万千，没想到时至今日“盗版有理”的论调依然在大学校园里泛滥。如果大学生群体都起不到带头作用，在整个社会培养尊重知识产权的氛围无疑更加艰难。

大家都买盗版，导致教材编写者无法获得应有的回报。这样一来，教材只会更加粗制滥造。早就有人呼吁一流学者去写教材，但每个人的时间都有成本，光靠道德感召作用有限，只有当教材编写成为劳有所值的一件事，教材质量才会越来越高。驳斥“盗版有理”论便格外重要。尊重知识产权，往大了说，是构建创新社会的基本前提；往小了说，决定了一个现代人是否体面。大学校园至少不应该成为拖后腿的地方。

——评论员 西 坡