

察者看台

根治“不要脸”背后的“冷漠病”

■周卫国

据报道，河南新乡的刘女士向当地市长热线反映其“被医院多收费”的问题。两天后接到回访电话，询问她“收费问题是否得到解决？”刘女士答复：并没有。对方答复“好的，知道了”。之后，话务员忘记挂断电话，与同事议论刘女士：“像神经病”“为了45块钱，打了3个电话，都‘不要脸’”。针对此事，新乡市公共服务热线办公室回应：刘女士录音属实，对此事将严肃处理。并已“内部通报此事，规范话务员提高通话质量。”

市长热线话务员的一句“不要脸”，既让联系群众的市长热线丢了脸，更让电话线那端的刘女士“寒了心”。

话务员提起电话说“好的”，放下电话说“不要脸”，这电话提与放之间“变脸功夫”，让人生叹。这句“不要脸”的背后，折射出话务员的真实心态，在此人看来，群众的诉求是“神经”、是麻烦、是负担、是找事。反映“45元多收费”，在他眼里是“小事”，更是“多事”。但独独忘记了一条：群众利益无小事，一分一厘都不小。

放下电话，就说群众“不要脸”，表面看是语言不当，实际是当面一套背后一套。正如群众所言：现在转作风，办实事，虽然是“门好进，脸好看，话好

听”了，但最后还是有的人“消极应付、不作为、事难办”。

这句“不要脸”，折射出少数人身上得了病，一种脱离群众的“冷漠病”。治病找因，其病根上是对群众的态度出了问题，与群众之间的感情出了毛病。病因是与群众的关系错位，价值观背离。本质是官本位思想严重，责任心缺失，把自己当老爷，高高在上，脱离群众。这病直接损害群众利益，伤害群众感情，侵蚀群众基础，其害甚焉，其损大焉。须高度警惕，要对症下药，及时根治。

党史学习教育中，再读毛泽东的《为人民服务》这篇光辉的讲演。重温“因为我们是为人民服务的，所以，我们只要有缺点，就不怕别人批评指出。”“但是我们想到人民的利益，想到大多数人民的痛苦，我们为人民而死，就是死得其所。”78年前，毛泽东向全党发出的“为人民服务”的号召，这些熟悉的词句，每次读来都如洪钟巨响，震撼心灵。

解难题，办实事，是党史学习教育的落脚点。办实事既是能力问题，也是作风问题，根本上是对群众的态度问题、感情问题。医治“冷漠病”，要牢记全心全意为人民服务的宗旨，坚持以人民为中心的理念，秉持人民至上的

信念。以群众利益无小事为共识，以人民群众满不满意、高不高兴、拥不拥护、答不答应作为工作的出发点和落脚点，进而站在群众立场，明确自己是人民的“勤务员”“办事员”的身份，摆正自己的位置。

医治“冷漠病”，要带着深厚感情为群众办事。就如同党的十八大以来，举全党全国全社会之力，打好这场脱贫攻坚伟大战役一样，扶贫工作队和党员干部，把贫困群众当亲人、当家人，带着感情干，扑下身子干，持之以恒干，达到脱真贫，真脱贫。在这场伟大的脱贫攻坚人民战争中，黄文秀、黄诗燕等众多扶贫干部用青春和生命，为我们树立起了新时代为人民、爱群众的光辉典范。要向扶贫攻坚楷模学习，真心实意地听群众呼声，帮群众所需，解群众所难，办实事，惠民生。

医治“冷漠病”，要真抓真干真办事。坚持问题导向，有什么问题，就解决什么问题，不等不推不拖，下大力气办好群众身边事、急需事、烦心事。遇到困难不回避，不解决问题不撒手，以办实事的成效，增强群众的获得感、幸福感、安全感。就从接好每一个电话，接待每一次来访，办好每一件实事中，拉近群众与党和政府的距离，增强群众与党和政府的感情。

新闻漫话

这样的“大学”为什么能存在？

■冯文雅



自称国家部委批准成立的高端教育学府，在全国设立70家分支机构……这样一家看似“高大上”的“大学”，竟然是一家没有在任何部门登记的“野鸡大学”。近日，非法社

会组织“中国国学院大学”被取缔，引发广泛关注。

不少人看到新闻诧异不已：这样的“大学”为什么能招摇撞骗这么久？

精心的“包装”是骗子的“伪装”。善于“包装”、精于“作秀”，是“中国国学院大学”的一个特点。从这所“大学”的来龙去脉、活动轨迹来看，无论是具有迷惑性的冠名，还是拉大旗作虎皮的运行方式等，五花八门的“包装”“作秀”都增加了人们甄别的难度。

但是再光鲜亮丽的外表都掩盖不住骗子的本质，再高明的骗术也会露出马脚。只要仔细对相关信息进行核

对审查，其实不难发现这所“大学”的各种猫腻。骗局能屡屡得逞，暴露了监管漏洞。可见，防范“野鸡大学”，既要治骗子也要强监管。

另外，骗子能一再行骗成功，有一点不容忽视，那就是抓住了部分人的贪欲心。一些人就是抱着侥幸心理，相信“花钱可以买文凭买学历”的潜规则，结果入了虚假宣传的圈套被坑骗；还有一些人是“明知故犯”，明知证书是假，但因为报考、升职、考核、入户等利益驱使，甘愿“花钱买假”，这些都为“野鸡大学”的生存提供了土壤。可见，要避免落入圈套，除了提高人们的反诈骗意识，也要克服人们内心深处的“贪欲”。

有话就说

迎接旅游热先要有“冷思维”

■乔 杉

今年“五一”放假5天，业内预计“五一”假期或迎来报复性出游，旅游人次有望突破2019年同期，达2亿人次新高。种种迹象表明，“五一”出行需求强烈，一个史上最热的“五一”假期已在路上了。与此同时，机票、酒店价格也迎来了报复性上涨。

这个“五一”假期需要经受的考验可能是前所未有的。除了游客量会达到一个高峰外，还要看到游客心理也在发生变化，一些常规应急手段可能远远不能满足这次“五一”假期。估计这时候，相关行业和企业都正在摩拳

擦掌，但更要冷静、理性地面对，提前做好各种准备，确保游客有一个美好的体验。

从目前掌握的情况来看，这个“五一”假期，酒店价格上涨已是必然。有一种声音说，假期价格上涨是市场调节的结果，没有必要过多置喙。但问题关键是，旅游经济具有系统性，游客是旅游的根本，倘若忽视了游客的感受，超出了游客的承受能力，则会涉及到整个旅游环境。这里的关键就在于度，适当上涨可以理解。一旦失衡则会不可避免地引发舆

情，给旅游形象、城市形象抹黑，造成难以接受的创伤。

迎接旅游热先要有冷思维。简单地讲，既要看到“五一”旅游热，又要冷静面对，防止“乱”随“热”来，避免急功近利，确保游客体验。可喜的是，当前旅游城市普遍作出了积极的应对准备。最需要提醒的是，要考虑到这个假期游客人数和旅游需求不同寻常，尤其是要针对今年清明假期已经出现的问题和这个“五一”假期可能出现的问题，做出充分的准备，争取最好的结果。

世相浅见

本栏点评 阳 城

1.小小作业本，难倒孩子和家长，引起了教育部的重视。在4月25日举行的新闻通气会上，教育部介绍了近日印发的《关于加强义务教育学校作业管理的通知》相关内容。该通知针对学生的“作业困局”，提出包括不给家长布置作业等“十条要求”，引发家长共鸣。

点评：留什么样的作业给学生，事关教育大生态，关系孩子未来，各方都应尽职尽责。老师的职责是传道授业解惑，加强作业指导、认真批改反馈作业乃职责所系，同时应对书面作业总量严加控制；教育部门应加强督促指导、健全管理机制，规范校内作业，严禁校外培训作业；家长要负起监督检查责任，与学校教育形成良性互补。现在政策出台了，老师布置作业的方式将发生改变。期待这一改变能为破解“作业困局”，切实减轻小学生课业负担起到推动作用。

2.点外卖时，想领一张外卖券，发现完成借款才可领取；打车时，想领张优惠券，结果需要授信贷款；想在文档里码点字，不小心点进了借钱页面……现在几乎打开手机上任意一个App，基本都能看到借款入口。据某咨询机构金融板块负责人去年的统计结果显示，“排名前100的流量巨头，70%都开始了金融变现。”App热衷放贷，正是为了流量变现。

点评：App对消费金融一哄而上，用户不胜其扰，影响用户体验，还可能让他们掉进消费金融的“坑”中难以自拔。同时，这也导致行业无序发展，带来了不少隐患，不利于行业的健康发展。对此，亟待相关部门对消费金融予以引导与规范，加强监管。消费者面对这些消费信贷，也要理性消费。只有规范发展，给网络借贷戴好“紧箍”，让抢着放贷的App懂规矩、守规则，避免消费金融、网络借贷被“过度透支”，才能规避各种金融风险，保护好消费者的合法权益。

3.看病、开方、买药，这是看病问诊的正常流程，但你听过“对药下症”的逆向“神操作”吗？据报道，通过互联网医疗平台购药后发现多家平台流程均是先选购药品，后根据药品配处方，且审核走过场，连用11岁的儿童身份也能轻松买到麻醉类药品。

点评：在大力发展互联网医疗的同时，更有必要健全监管执法机制，加大对违法行为的震慑力度，方能确保互联网医疗的发展行稳致远。所以，监管执法部门当创新监管举措，对行业乱象坚决遏制。据统计，在我国去年的互联网医疗市场中，互联网月活用户规模超过5400万，“互联网+”医疗正逐步改变现有的医疗服务模式和传统医疗格局。所以，我们也应该做好相关知识普及，使公众认识到科学购药服药重要性。当然，加强对互联网医疗行业的监管，才是对行业健康发展最好的守护。

今日论坛

让更多能人舒心返乡创业

■许丹暘

在风华正茂之时，回到乡村，用自己的知识和技术、理念和视野，开拓事业，也为家乡的发展注入活力。如今，返乡创业的“能人”越来越多。

返乡创业，在实现个人价值的同时，也给家乡带来了实实在在的好处。

把致富的门路引进来。在返乡能人眼里，长年无人问津的资源，只要通过恰当的方式加以利用，就能开发出好的产品，创造出良好的经济效益。新的观念带动新的产业，也就为乡亲们找到了稳定增收的路子。

把家乡的特色带出去。守着好资源却没能找到致富门路，一定程度上是因为缺少向外推广的手段和渠道。返乡能人生于斯长于斯，更加了解本地的优势与短板，更能因地制宜找到合适的方式，把家乡的好与美传递到远方。

把乡亲们的干劲鼓起来。俗话说，火车跑得快，全靠车头带。乡亲们能不能在致富奔小康的路上跑起来，返乡能人有时就是拉动他们的火车头。找对发展的路子能提振大家的信心，人人劲往一处使，就能夯实家乡产业的根基，乡亲们的日子就能越来越红火。

当前，各地正在巩固拓展脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴。乡村要振兴，人才是关键。如何让更多能人舒心返乡创业，是必须解答好的课题。

首先要搭好平台，为返乡人才提供项目申报等服务。还要营造良好环境，为返乡人才解决后顾之忧。更要强化政策保障，为返乡人员在项目落地、资金筹措等方面提供保障，帮助他们创新创业，带动一方百姓共同致富。