



服务的本质是便民

赵蓓蓓

现代社会的一个重要特征，就是人们生活的高度社会化。由于社会分工的不断细化，人的生命质量、生活质量与社会服务质量的关联度越来越高。尤其是身居城镇的人，离开他人的服务，根本无法生存；缺少良好的服务，也无法拥有舒心的生活。

如今，对大多数国人来说，温饱、生存已不成问题，成问题的是中低收入人群的生命质量和生活质量。因此，如何为中低收入人群提供便捷、良好的服务，提高其生命质量和生活质量，尤其值得关注。

应该承认，近年来，许多行业的服务质量都有了提高，但目前我们的公共服务，仍有不少环节还是粗放型的，缺少细致入微的人文关怀、人性化服务，事难办、病难看等问题，依然是让百姓头疼的事。究其原因固然复杂，但服务理念缺失不容忽视。

在传统观念中，“求人”办事根深蒂固。在许多掌握着社会公共资源特别是稀缺公共资源的公职人员的“潜意识”里，办公就意味着“你求我”、“我管你”，而不是“我为你服务”。说“领导就是服务”、“管理就是服务”，有多少人能真正理解其内涵且身体力行？如今，对一些大权在握的政府公务员及垄断行业的从业人员来说，“服”何人“务”什么，还真是个问题。尽管“全心全意为人民服务”众人早已耳熟能详，但在现实生活中，全心全意为领导服务倒成了不少人的自觉行为，而“人民”二字则往往被置于脑后。

本来，政府公务员是纳税人出钱雇来为其办事、服务的，可现实是，出了钱的纳税人要找公务员办事，却总觉得是在“求人”，“求爷爷告奶奶”不说，往往还得请客送礼甚至送钱。这种本末倒置的理念，恰恰是“办事难”、“服务差”的社会心理基础。

在商品经济高度发达的现代社会，很少有人是依赖自给自足生存的，大多数人都是用自己的劳动提供社会所需的服务换取生存的资本。人们的社会角色似可归纳为两个：服务者和被服务者。在不同的时空下，这两种角色在不停地转换：或许工作时是服务者，下了班就是被服务者。从这个角度说，每个人如何为他人服务，在很大程度上决定着自己会得到什么样的服务。但人性的弱点在于，在为他人服务时，总想自己越省力（事）越好，最好是少干活多拿钱；在享受他人服务时，却想越方便自己越好，最好是少花钱多办事。显然这是不可能的。若人人都只为自己着想，最终吃亏的还是自己。所以，“推己及人”、“己所不欲，勿施于人”、“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”才是大智慧。所谓“人人为我，我为人人”、“与人方便，自己方便”，说的都是这个理。

以“服务”的理念去工作，通过高质量的服务换取自己高质量的生活，这是现代人应该具备的公民意识。当然，相应的制度保障必不可少。让那些尽己所能、尽职尽责地服务社会的人都能过上好日子，理应是和谐社会的目标所在。

今天刊登的这组来信，反映了百姓日常生活中的不便之处及其愿望，希望有关部门重视民众呼声，换位思考，积极为他们排忧解难，提供更便捷的服务。

报友说报

编者按：8月4日本版《有些惯例，该改改了》的一组来信，反映了吃喝宴请的不良风气问题。下面摘登的是网友留言。

●我也感受很深，对请客送礼深恶痛绝。参加工作以来，我们赴宴送礼的花费已有两三万元。我们夫妻俩一个月的收入只有1500元，加上年底奖金，全年总收入不到3万元。平时我们省吃俭用，可省下的钱都花在送礼上了。每年别人请客我们赴宴送礼至少花去将近1万元。

现在请客的项目也是名目繁多：结婚、生子、生日、搬迁等等。如果不赴宴不送礼，别人又会有想法。

请客送礼风该休矣！让我们这些老百姓过点安稳日子吧。

IP:118.123.3.☆
●说得太好了，什么时候上下级关系不再用酒精润滑？

IP:121.14.235.☆
●宴请多得烦，大家都很烦，甚至厌恶，可是都要去参加。主要是没有正确舆论引导，一些陋习泛滥，从官场到民间，无处不在。只号召不能解决问题，就像禁止吸烟一样。

IP:61.55.161.☆

读者聚焦

关注百姓“头疼”事

医院检查也“双休”

朋友70岁的父亲近日因脑血栓住进桂林市南溪山医院，按医嘱需做B超检查。次日早上7时多他未吃早点便到B超检查室等候，直等到11时才进B超室检查。70岁的老人空腹等候3个多小时，那滋味着实不好受。当天是星期一，住院、门诊预约检查的病人相当多，大厅里挤满了等候检查的病人。病人大多身体虚弱，又饿着肚子，怨声载道。据说星期一做检查的都如此，因为医院双休日不做这类检查。

两个月前舅舅因胃病住进县医院，入院前已做过胃镜检查。一个星期后，胃病好转，但咳嗽很严重，大夫建议再做个CT检查，并告知当天是星期五，要等到星期一才能检查。

据了解，不管是县级医院还是市级医院，双休日都不做CT、B超、胃镜等

检查（急诊例外），有的医院周末做的检查要等到星期一才能出结果。笔者不清楚，医院双休日为什么就不能做CT、B超、胃镜等检查，是大夫双休日全休息，还是时间上安排不过来，或是另有其他原因？

凡住院病人，即使当天未做大的检查，在县级医院每天至少也要花一二百元的医疗费，在市级医院花得就更多，还不算病人和家属的生活费。住院病人很多来自农村，一些贫困家庭连住院费都是东借西凑的，因等待检查而多住两天院，不又得多花几百元吗？这种忧虑与无奈，我在医院陪护时听许多病人及家属议论过，可又有什么法子呢？真希望医院能从患者的角度考虑，采取轮休的方式，打破双休日不做CT、B超、胃镜等检查的惯例。

广西桂林灵川县 陈广智

周末无处打疫苗

周末准备跟妻子一起去北京市石景山医院打乙肝疫苗，走前先打电话向医院咨询了一下，对方回答周末不能注射疫苗，只能在工作日注射。我庆幸自己没白跑一趟，可又为请假的事头疼。

乙肝疫苗注射需要较多工序：先要抽血化验，结果出来后还要在半年内分3次注射。因医院相关科室双休日不上班，要注射疫苗者就需请4次假。

为了身体健康，很多人都要接种包括乙肝疫苗在内的各类疫苗。孩子接种，要向学校请假，家长为陪孩子去也要向单位请假，成年人接种也要请假。算下来，双休日不提供疫苗注射服务，虽然医务人员休息了，可更多的人却只能多次请假。从社会总体成本的角度算，可谓得不偿失。

医院是一个服务部门，能否视服务对象的需要，对自身工作安排做出调整？

北京石景山区 何兆展

异地难缴养老金

我原是贵州省六枝矿务局职工，1992年同河北邯郸市成安县结婚并迁居于此。2006年，母亲在原籍为我办理了养老保险，并按期缴纳养老保险金。这些年，我每年都得通过银行向贵州省六枝特区汇款，然后由家人取出代我去当地社保部门缴纳养老保

险金，中间需要好几道手续，十分麻烦。

我想，养老保险金缴纳若能实现全国联网，我在河北省成安县社保中心就可以缴纳，不仅节省时间，而且节省费用，那该多好啊！

河北成安县国税局 崔秀丽

医保卡不能随人走

近日，笔者在一朋友家吃饭，闲聊之中，谈及医疗保险卡话题，朋友的父亲一脸无奈。细打听才知道，老人于去年在江西赣州市退休后，来到在江西南丰县工作的儿子家居住。由于跨了地区，原单位的医保卡就失去了作用，拿在手里干着急。

这位老人的烦恼也是许多异地居住退休人员的烦心事。

由于子女在外工作原因，部分退休

人员几乎常年跟随子女在外居住，但在现行医疗保障体制下，机关、企事业单位职工和城镇居民的医保卡只能在参加医保地区的异地使用，这给在异地生活的退休人员带来了极大不便。

为此，他们希望建立全省、全国范围的医保联网或实行医保卡全省、全国范围的异地使用制度，节约社会成本，方便群众就近就医，减轻群众就医负担。

江西南丰县委 林必茂

办公机构门难进

近日到一家单位办事，只见办公室的门关得严严实实，经打听，原来室内正开着空调。反复敲门后，工作人员才极不情愿地从里面把门打开。

大热天办公，开空调本无可厚非，可问题是，只图自己舒适，把门关得严严的，敲门也不理睬，大老远跑来办事的群众往往会以里面没人，失望而

归。跑冤枉路不说，还往往会误事。

给不给群众留门，看似小事，可这小事反映了作风。报载，一家医院为了不让群众绕行，主动改变只开前门不开后门的惯例，两个大门同时开。这种宁可自己麻烦点、把方便让给群众的做法，就值得称道。

安徽怀宁县委 吴良伦

社区服务不到位

不久前，笔者到居委会咨询参保的有关事宜，工作人员让我自己到民政局去问就将我打发了。我觉得，这种做法欠妥。

社区工作琐碎繁杂，需要工作人员细思量，勤跑腿，常发现，多总结。只有把工作做到位，才能获得群众的认可。

创建文明城市，构建和谐社区，社区管理部门作为政府最基层的办事机

构，已越来越显出其重要性。但由于直接面向广大居民，其工作方式和态度很重要。切忌对群众的询问只会说不知道，对居民想了解的情况推诿扯皮或不理不睬，横眉冷对。如果社区不把工作重心向下移、变被动为主动，难免会让人觉得社区工作不过是挂块牌子、摆几张小桌子、养几个闲人而已。

湖北武汉市洪山区 梁征

车站广场候车苦

目前，广东肇庆市火车站广场上，只有1路公交车从火车站开往市区。不久前的一个中午，烈日当头，笔者来到火车站广场的1路候车点，很多旅客打着遮阳伞在候车，候车者中有老人也有小孩。看到此情此景，我心里直担心，万一这些老人孩子中暑了咋办？

偌大的火车站广场上，除候车点有一个车牌外无任何设施，候车旅客常受日晒雨淋之苦。刚下火车初来乍到的外地旅客，若不注意的话还真不知道候车点在哪里。有关部门为什么不为旅客想想，在火车站广场建一个带雨棚的公共候车亭？

广东肇庆市站北路 彭庆春

乡村不见公交来

据悉，公交车下到乡村已排上了政府的办事日程，这实在是件大好事。目前国家规定的客车收费标准为每公里0.11元，但在湖北西部农村一些地方，公交车票价却高得离谱，例如，从三里乡到建始县城仅有32公里路程，全是沥青路，政府虽有燃油补贴，私营客运车每人单程仍为12元，春运时15元，

比国家票价高3倍以上；从三里乡到大牌村仅8公里，票价高达5元。乘客多数是当地农民，农民深感乘车负担沉重。呼吁有关部门重视此事，打破农村路段私营客车垄断格局，尽快组织公交集团车辆下乡，合理定价，让广大农民乘得起车。

湖北建始县三里乡政府 杨大忠

街头邮箱欠管理

为了方便人们寄信，邮政部门在城市街头设立了不少邮政信箱。但据我观察，这些邮箱的利用率并不高。不少人宁愿多跑路去邮局寄信，也不太敢将信投进附近的街头邮箱。

街头邮箱遭冷落的原因：一是不少邮箱油漆脱落，有的还贴满了小广告，

让人怀疑是否已经弃用；二是许多街头邮箱开启时间随意性大，有些甚至十天半月才开一回，寄信人怕误事。

希望邮政部门加强对街头邮箱的管理，定期维护邮箱，明确邮箱开启时间且保证按时开启，以便居民使用。

湖北武汉 明伟方

曝光

贵州松桃县山区

金融网点少 农民取款难

8月2日，贵州省松桃苗族自治县黄板乡金龙村农民杨绍德为购买农药，天一亮就来到离家10多公里的长兴堡农村信用社取钱。排了两个多小时队他才取到了钱。杨绍德无奈地对笔者说，我们这里只有长兴堡一家农村信用社，有时来后要排到下午才能取到钱，真是苦不堪言。

松桃县黄板乡、木树乡、长兴堡镇属偏远乡镇，有7.2万余人。近几年，原有的商业银行从经营成本与风险考虑，纷纷撤并网点，如今只有农村信用社一个网点在这里“孤军奋战”了。但一社难支“三农”，群众办理各种金融业务非常不方便。

这里的农民盼望增设金融网点。图为8月2日上午，该信用社门口排队场面。

贵州松桃县委宣传部
黄俊锋 戴其晓 喻婧

公民论坛

对买官干部不能一免了之

浙江杭州 吴杭民

备受关注的涉嫌报复陷害举报人的安徽阜阳“白官书记”张治安“落马”，引起社会的广泛关注。7月20日，安徽阜阳对13名涉案干部给予免职处理，其中5人是县处级干部。同日，颍泉区委也召开常委会议，研究决定免去涉嫌为谋取职务向张治安送钱的8名科级干部职务（见7月23日《济南时报》）。

13名涉嫌行贿的“官坚强”终于丢了“乌纱帽”，可是我们没有丝毫欣慰的感觉，因为，如果不是媒体的舆论压力，这些行贿买官者极可能还稳稳当地坐在买来的官位上。许多人仍在发问：对买官干部难道仅仅免职就了事了吗？

中央纪委、中央组织部联合印发的《关于深入整治用人上不正之风 进一步提高选人用人公信度的意见》说得很明白：对行贿买官、受贿卖官的，按照组织程序，一律先予免职，再依据党纪政纪和有关法律法规追究责任。也就是说，绝不是“乌纱帽”落地就可了事的。但我查遍这“13名涉案买官干部被免”的新闻，发现当地有关部门没有一丝一毫这样的表示。这的确让人放心不下。

被坊间称为“廉价卖官书记”的安徽巢湖原市委书记周光全案发后，因姚雪凤等6人涉嫌存在行贿买官行为，巢湖市委常委会于上个月初研究决定，免去他们的职务，至今也未见下文。

买官卖官危害性之大，已无需赘述。可怕的是，这种歪风邪气会“污染”很多原本兢兢业业干事、清清白白做人的干部。如果对买官干部仅一免了之，那违法乱纪的代价也太小了！

对那些买官干部，该“双开”的就得“双开”，触犯刑法的就该让其承担刑事责任。否则，今天这里被免了，过段时间再到别处去买顶“乌纱帽”戴戴，也是极有可能的事。

对行贿地产商也应绳之以法

福建福州 孙瑞灼

国家级贫困县湖北省麻城，近日发生一次“官场地震”，一系列官员接连被查。包括麻城市委书记邓新生，副市长徐圣贤，市建设局局长夏桂松、副局长熊文俭，市房产局书记陶兴文等。7月17日，黄冈市纪委副书记刘千乔对记者表示，邓新生、徐圣贤等人的落马，与房地产商的行贿有关（见7月22日《新京报》）。

近年来，倒在房地产商的“糖衣炮弹”下的官员可谓不少。北京市副市长刘志华、安徽省副省长何闽旭、天津市人民检察院检察长李宝金、郴州市委书记李大伦等众多高官的落马，无不与房地产的黑幕有关。可是，我们只看到众多官员因收受房地产商的贿赂而进了监狱，却很少看到有房地产商因为行贿而被依法追究刑事责任的消息。这不能不说是一种遗憾。

众所周知，行贿与受贿是一根藤上结出的两个毒瓜，两者互为因果。没有行贿，何来受贿？而且，按照法律规定，个人行贿数额在5000元、单位行贿数额在10万元以上的，都应追究行贿者的刑事责任。那些涉嫌巨额行贿的房地产开发商，已明显触犯了法律，构成了行贿罪。然而，长期以来，我们在房地产领域的反腐败问题上，往往重视打击受贿官员，却忽视对行贿者的处罚，以至行贿行为日渐滋长、迅速蔓延。可以说，房地产领域腐败猖獗，与对行贿者打击不力有直接关系。

在一些地方，官商勾结已成为房地产领域的潜规则。一些房地产商为谋私利，处心积虑、千方百计地贿赂官员，而官员接受贿赂后，在土地出让、规划调整、减免费用等相关项目上肆意出卖手中权力，为开发商谋取巨额利益。因此，要根治房地产领域的腐败，必须“两手抓，两手都要硬”，对受贿贪官和行贿开发商，都要严格依法惩处，使行贿者也如贪官一样，成为过街老鼠。

欢迎提供监督稿件、发表评论
电子信箱：caibian3@pd.people.com.cn
手机短信：10661510123052
传真：65368495
更多内容请登陆人民网·社会频道
http://society.people.com.cn