

评论员观察

让家政服务更规范更放心

李拯

规范家政行业，既需要筑牢微观基础，也需要建立宏观机制

近日，有两条与保姆相关的新闻受到关注。一个是国家层面，17个部门联合发布行动方案，推动家政服务提质扩容；一个是社会层面，杭州保姆纵火案的遇难者家属林生斌宣布，联合好友发起设立公益基金，完善保姆的甄选管理机制。自上而下与自下而上的双向努力，有助于推动中国家政行业规范发展。

长期以来，家政行业存在一些乱象。保姆虐待幼儿、老人以及偷盗财物等事件时有发生，甚至出现毒杀老人、纵火夺去一家四口生命的极端案件。“雇主用得放心，保姆干得不开心”，成为中国家政行业发展的一个困境。当然，不能因为几个“恶保姆”的极端案例就怀疑整个保姆群体，更不能由此污名化整个家政行业。相比于宣泄情绪，更值得追问的是：家政行业乱象丛生的根源是什么？规范家政行业从何处着手，才能避免类似悲剧的重演？

应该说，家政行业虽然属于服务业，却具有其他服务业所没有的一些特征。首先是经济行为的微观属性，家政行业的从业者和需求方都是微观的家庭或个人，而连接供求双方的家政中介公司也大多规模很小，遍地开花。其次是社会关系的黏稠属性，雇主与保姆在同一个屋檐下朝夕相处，不可避免地在经济交易之外形成某种社会关系，这时信任就显得非常重要。具体的家庭或个人是微观的，但是数以千万计的个体又组成了巨大的家政市场，这让家政行业又具有宏观属性。规范家政行业，既需要筑牢微观基础，也需要建立宏观机制。

从微观层面来说，在家庭和保姆之间，

家政中介扮演着核心角色，也是理顺微观市场机制的关键所在。目前流行的用工模式，是雇主从中介公司找保姆并支付中介费，之后雇主和保姆就成了雇佣关系，与中介无关。不少家政公司为了赚取中介费，把保姆的准入门槛放得很低，只要“有身份证，能正常交流，会做基本家务”就可以，有的甚至连健康证都不需要。前期没有培训，后期没有管理，只要签一单挣一单中介费就万事大吉，家政公司这样当甩手掌柜，家政市场的微观土壤缺乏责任的元素，市场乱象遂由此生焉。

而规范微观主体，也要国家从宏观层面发力。上岗培训、信用记录、行业标准，

这些制度规范如果能逐步建立起来，就能改变家政公司只拿钱、不负责的扭曲状态，让家政公司承担起市场主体的责任，逐步涵养雇主和保姆的信任关系。事实上，这次17个部门联合推出的行动方案，无论是引导家政企业做大做强，还是完善家政服务标准，抑或是建立信用惩戒机制，其目的都是通过家政行业的供给侧改革，让“看得见的手”和“看不见的手”共同发力，为家政行业保驾护航。

随着老龄化社会的到来以及两孩政策的全面放开，家政服务的需求将与日俱增，这关系到无数个家庭的“小确幸”，它不仅是容纳就业的蓄水池，也是经济增长的新蓝海。从国家层面形成市场规范，从微观层面理顺市场关系，家政行业才能走上良性发展之路，既释放出经济红利，也给无数人带来关怀和慰藉。

一线视角

创建文明城市的过程，是一次政民互动的过程。当政府部门以问题为导向，把文明创建的重心更多放在补齐城市短板上，市民就会把它当成自己的事

以「创文」效果赢得公众支持

徐元锋

随着今年“创建全国文明城市”进入冲刺阶段，各地创建的步子加快、措施强化。成效日益显现的同时，也出现了一些不同的声音。比如，整顿公共场所秩序对个别群体从业的冲击、宣传力度加大带来“表面文章”的质疑、基层加班加点心生抱怨等。

对这类质疑，首先要理解，不能视而不见，或以顾全大局的名义不让人提意见。创建文明城市当然是非常有意义的事情，也有一套完整合理的指标体系，但涉及的工作广泛且深入，难免会影响公众的工作和生活，其具体工作方式也很难说没有需要改进的地方。对来自各方面的批评，政府部门要多一点雅量，尽量减少对市民生活不必要的干扰，更要避免强行推进、不文明执法等引发舆论排斥。

不过，话说回来，城市管理的规范、文明素质的提高，不可能不付出任何代价就轻而易举地实现。有时候，文明升级也会让人不适应、不舒服。笔者家楼下是一个十字路口，因为“创文”，提醒行人遵守交通规则喇叭响个不停，有时也觉得烦。“创文”中此类情况比比皆是：“拆临拆违”拆到自家煤棚，家门口的“马路菜市场”被清理，要回答入户调查问卷……对暂时的不方便，市民也要多一点耐心。

一方面是城市管理改善的需求，一方面是可能面临的生活不便，这种矛盾并不可怕，因为通过“创文”提升城市管理水平，总体来说是群众受益的大好事。为了长远的利益，忍一时之痛，大部分群众还是能接受的。以往，许多城市通过“创文”，让市民生活环境变得更干净整洁了。菜市场不乱了，城市过街天桥增多了，老旧小区、破损道路等城市基础设施大有改观，文化体育设施也更便民利民了，甚至法治、营商环境也得到改善。一些群众之所以对此心有芥蒂，某种程度上是怕折腾半天，政府许诺的长远目标最终却落空。因此，我们的城市管理者要了解群众真正的关切，把“创文”过程变成一次城市的文明蜕变。否则，大道理说破天，也可能给人“走过场”“花架子”之感。

除了城市环境的变化，“创文”更重要的目标是在城市治理中彰显温暖柔性。这些年，随着城市发展和人口流动，人们时常感慨，“生活在钢筋水泥的森林中”“都市的柏油路太硬”等，内心渴望城市在管理、品质、人情味等方面的提升。而依照一套文明的指标体系来梳理城市治理，不仅是城市发展的良药，还可以缓解“城市冷漠症”的影响。当城市绿地不断增加、“斑马线礼让行人”成为习惯、公交车上不再那么拥挤、微笑成为每个人的名片，人们感到这个城市让生活更美好，就会发自内心地参与支持“创文”工作。

创建文明城市的过程，是一次政民互动的过程，如何做到双赢，值得有关方面深思。文明城市的缔造，永远在路上，拿到全国文明城市的名号，并不是结束。维持这个文明水位，还要持续调动市民的积极性。我们常说，以政风带民风，政府作为是“矛盾的主要方面”，当政府部门以问题为导向，把文明创建的重心更多放在补齐城市短板上，市民就会把它当成自己的事。工作做到这种程度，城市文明的提升就是水到渠成的事情。

(作者为本报云南分社记者)

“信得过”是公证的生命线

魏哲哲

公证无小事。一纸公证书，不仅体现公证人员的专业素养，更承载着社会公信力

日前，一对情侣进行淘宝账户婚前公证遭拒，将公证话题推入公众视野。网上微店、网络游戏等虚拟财产能不能进行公证？新型业务领域的公证工作如何推进？公证领域改革与服务优化面临时代考题。

公证与仲裁、诉讼一样，是经济社会发展不可或缺的法律制度，与每个公民的生活息息相关。以住房摇号为例，怎么做到公平、公开、公正？不久前，为了避免售楼处排队煎熬、封堵“炒房号”空间，江苏南京市公证处主持完成了南京首批商品住房选房顺序公开摇号，为供不应求的商品住房实现公开、公正销售提供了保证。实际上，在神舟载人、飞机搭载物的证据保全、奥运赛场的决赛用球保全、打击假冒伪劣产品、保证遗嘱效力等许多场合，公证都有用武之地。

“多设一家公证处，就可少设一家法院。”这句广泛流传的法谚，生动说明了公证制度预防纠纷、减少诉讼的作用。一份债权债务文书，如果当事人经过公证赋予了强制执行效力，当债务人不履行时，债权人就可以凭公证书，不必经过诉讼程序，直接向人民法院申请强制执行。统计数据显示，2016年，深圳公证处办理赋强公证的债权文书履约率达100%；前海公证处去年共办理559件强制执行公证，其中99.6%的合同都得到了顺利履行。可见，公证既能防范和减少风险，同时又能节约司法资源和行政成本，减轻群众的负担。

毋庸讳言，当前我国的公证事业发展还存在一些问题，离百姓期待还有差距。比如，虚拟财产公证等新型业务拓展不足、社会了解不深、公众信任不够、公证运用范围不广，难以满足日益增加的公证需求。特别是，近一段时期，北京、内蒙古等地接连发生涉及房产处分的公证书出现错误的情况，导致当事人房产在不知情的情况下被买卖或抵押。公证无小事，进一步提升公证服务水平，提高公证业务的公信力和权威性，是今后需要进一步努力的方向。

质量是公证事业的生命线。一纸公证书，不仅体现公证人员的专业素养，更承载着社会公信力。无论是严格公证程序与规范，还是拓展互联网新型领域的业务，如果把关的尺度不严、介入的深度不够，与其他行业的沟通、信息共享和协作不增强，公证服务就会缺乏吸引力，公证的价值就难以体现；如果由于公证瑕疵导致权利人的权益受损，不仅容易引起诉讼纠纷，甚至会引发社会的不稳定。守护公众信赖，每一位公证人员都要牢固树立质量意识。

有责才有序，有质才有公信力。全国公证工作会议召开之际，提高公证质量，进一步发挥公证工作服务社会发展的作用，再次成为讨论的重要议题。我们也共同期待，公证工作不断拓展新型业务领域，把每件公证书办成“铁证”，赢得老百姓的更多信赖感。



“快餐”童书

拥有3亿多未成年人的巨大市场，每年出版童书约4万种，总量居世界第一……近些年，我国的童书销售呈现爆发式增长。然而，市场繁荣的背后，也存在诸多问题：有的出版社不顾中西差异，盲目引进和囤积国外童书版权；有的把童书当成快餐，不注重图书品质；还有的热衷于模仿、借鉴，原创能力不足。

这正是：竟将童书当快餐，书商速速把钱赚。粗制滥造长损害，功在后世留名篇。李宏宇图 吕岩文

致读者

近期，许多读者询问2016年“人民论坛”“人民时评”“人民观点”专栏文章合集

微议录

当与传统文化的精髓相遇

知其所以然

——@马毅豪

下跪磕头拜师作为一种仪式，具有强烈的依附属性，与现代倡导的价值有所背离。对公众来说，这可能带来一定的观念冲击，无益于形成关于优秀传统文化的共识。

其实，“天地君亲师”代表着中华优秀传统文化的道德谱系。我们拜师，拜的不仅是传道授业的恩师本人，也是其传承的“道艺”本身，以及先贤的精神薪火。真正的好师父是领路人，会让弟子“既知其然，又知其所以然”。

如果我们只把目光放在“跪拜磕头”“骑牛上学”上，就很容易落入形式主义的窠臼，偏离了优秀传统文化的本义。真正需要关注的问题，是女孩是否明白了仪式本身的厚重内涵，少年是否学到了国学的文化精髓。在重塑文化自信的历史进程中，我们需要一颗辨真求实的平和之心来看待传统文化的

传承与弘扬。

莫要“东施效颦”

磕头拜师，在封建社会是守规矩、有品性的象征，在如今却有些不合时宜。除了作为噱头，类似的学习传统很难取得效果，往往徒有其形，而无其实。

弘扬传统文化，在于赓续传统文化的精髓，而不是一味复制模仿形式。学了跪拜并不一定能找回师徒礼仪，骑牛上学并不保证就是名师风采，说到底还是形式主义在作祟。我们经常说，“所谓大学者，非谓有大楼之谓也，有大师之谓也”。仅有大楼之形，而无大师之魂，难以成为人们心中真正的大学。同理，仅有磕头拜师的形式，而无传统文化的精髓，只会让“传统”成为“四不像”。

我们对传统的繁复礼仪要做好甄别，其

中不少包含了旧时代的观念和局限。新时代，弘扬传统就要学精髓，也要与时俱进，这样我们才能穿过岁月阻隔，与传统文化精髓相遇。

——@胡越

仪式之外看功夫

文化的魅力是吸引人，而不是“吸引眼球”。传承的重点，并不在仪式有多规范，而在仪式外的功夫有多深多实，比如授徒知识的不保证就是名师风采，说到底还是形式主义在作祟。我们经常说，“所谓大学者，非谓有大楼之谓也，有大师之谓也”。仅有大楼之形，而无大师之魂，难以成为人们心中真正的大学。同理，仅有磕头拜师的形式，而无传统文化的精髓，只会让“传统”成为“四不像”。

我们对传统的繁复礼仪要做好甄别，其

——@庄永明

纵横

高铁网上订餐需精准服务

江德斌

中国铁路总公司宣布，7月17日起，铁路部门将在全国27个主要高铁客运站，推出动车组列车互联网订餐服务，为旅客提供更多品种、口味的餐饮服务。旅客不仅可以订高铁盒饭，还可以订购社会品牌餐食。这也意味着中国铁路首次将餐饮服务大门向社会开放。

铁总推出“高铁网上订餐”服务符合市场化运营。从试点到正式运营，高铁网上订餐仅用了半年时间，效率也提高很多，其间还向媒体公开相关信息并听取了公众意见。这体现出铁总的认真态度，并非搞“花架子”。此次铁总在27个主要高铁客运站推出网上订餐服务，覆盖了大部分枢纽站点，可以满足相当一部分旅客的需求，如果服务效果理想，未来还可扩大网点至全国范围，从而促进铁路餐饮服务全面市场化。

此前高铁盒饭长期遭到旅客吐槽，大家众口一词批评高铁盒饭价高质次，存在品种少、垄断供应、招标不透明、低价盒饭藏起来等问题，这促使铁总下决心推出网上订餐服务。目前网络外卖在全国各地城市推广开来，消费者已经完全接受这项服务，推广不存在障碍。高铁推出网上订餐服务，将网络外卖服务延伸到高铁站，旅客操作起来很简单，其中的挑战在于高铁系统的服务响应能力。

高铁网上订餐服务通过12306网站、手机APP等方式预订，乘客既可以订所乘列车餐车供应的餐食，也可预订沿途供餐站供应的社会品牌餐食。列车供应的餐食容易解决，重点是外卖服务需要保证准时、安全。在旅客预订外卖后，商家要按照时间表，准时将外卖送到车站内。由于高铁停靠时间很短，加上安保检测问题，外人不得随意进入，如何顺利将外卖交到旅客手里才是最重要的一环。

从现实情况考虑，由外卖人员亲自送不妥当，手续太多，耽误时间，进出也不方便，应当由高铁站台和动车服务人员中转、交接，或者允许商家将供餐网点开在站台以内以缩短供应链。这就涉及衔接问题，既要保证工作效率，又要确保饮食质量和安全。高铁系统应做好演练工作，并准备好应急措施以保障外卖服务质量。

推出高铁网上订餐服务不仅满足了旅客的饮食需求，实现餐饮供应多元化，还可通过市场竞争机制，倒逼供应商提高服务水平，改善餐饮整体服务质量。铁路网站本身就是一个巨大的流量平台，只是以前缺乏合理开发的意识和眼光，让旅客流量白白浪费掉。未来铁总可汲取网上订餐服务的经验，逐步扩大经营品类，与更多优质商家合作，深度利用旅客数据信息，为其提供更多精准的服务。

(摘编自7月13日《法制日报》，原题为《高铁网上订餐符合市场化运营》)

近日，江苏常州某曲艺培训机构的一名女孩磕头拜师，同之前四川成都街头让儿子骑牛上学的国学父亲一样，引发了公众热议。

我们要弘扬优秀传统文化，人们对传统文化的兴趣也在复苏。但对如何把握其精神内核、传承弘扬国学，却理解各异。本期微议录，我们编发几篇来稿，共同畅谈心中的优秀传统文化。

参与互动，请关注“人民日报评论”（微信号：rmrbpl）和本版。

——编者