城市锐评

“好差评”国家标准倒逼政务服务优化

■刘俐琨

今年起，一个地方政府部门的政务服务怎么样？看看企业和群众“好差评”就知道了。1月1日，《政务服务评价工作指南》《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》两项国家标准正式开始实施。这意味着全国范围内的政务服务“好差评”首次有了统一的方向指引和工作规范。

此前，我国的国家标准指向的大都是相关商业性产品、服务或工程、技术等，市场监管总局、国家标准委专门针对政务服务“好差评”出台两项国家标准，足见政府对此项工作的重视，也彰显了政府规范政务服务“好差评”机制的决心。

“好差评”机制是对政务服务的评价监督机制、质量保障机制。该机制运行的原则、程序、范围、标准以及具体方法等，直接关系到评价结果的规范性、客观性、真实性、准确性，也直接影响政务服务的效率、质量和公信力。科学、规范的“好差评”能够助力政务服务的优化提升。相反，混乱失序的“好差评”则容易失真，易掺杂水分，会拖政务服务效能的后腿，干扰评价结果，影响改革决策，拉低社会满意度。

2019年，国务院办公厅印发《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》，对政务服务“好差评”体系的建设提出了明确要求，列出了“时间表”。实际上，在此之前，一些地方已经先行先试，积累了不少经验。从目前看，各地各级政务服务机构、各类政务服务平台已经普遍开展“好差评”，也实现了政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖，取得了明显成效。

然而，各地的政务服务“好差评”机制在一些环节还存在各自为战的情况，评价的规则、标准不统一，有些地方、有些部门的评价规则比较粗疏，也存在着片面追求好评率、差评整改不及时、不到位以及评价信息不透明、不能充分满足民众或企业的评价权等问题。

《政务服务评价工作指南》《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》两项国家标准的出台，为政务服务“好差评”机制添上关键拼图。前者明确了政务服务评价工作的基本原则、渠道、内容、方法、结果运用和持续改进等方面要求。后者是对现场服务和网上服务两种评价渠道的工作细化和具体规范。两项国家标准首次厘清“好评”率、主动评价“好评”率和“未评”率等相关概念和计算方法，有助于增强各地政务服务评价数据的规范性和可比性。两项国家标准要求及时总结“好评”突出的政务服务机构或工作人员的经验做法，又将“差评”的回复率、回访整改率和回访整改满意率作为重点评价内容，要求分析“差评”形成原因和典型表现，按照每个“差评”都须得到整改的工作要求，以评促改，实现政务服务评价、反馈、整改、监督的闭环管理。

两项国家标准是政务服务“好差评”的方法、指南和依据，给各地各部门提供了规范操作政务服务“好差评”机制的精准抓手，也为民众、企业提供了监督维权的尺子。当然，徒法不足以自行，徒“标”也不足以自行，国家标准的效果好不好，关键看落实。各地各部门应该以两项国家标准为纲，用国家标准严格规制每一个政务服务机构、平台、事项和人员，规制每一个细节。上级部门和监督部门也应加强对国家标准落实情况的督导，助推政务服务“好差评”进入规矩时代、标准时代，进一步释放“好差评”的评价监督效能，全面倒逼政务服务能力和质量的提升。

警惕

想为简历“贴金”却高价办了“山寨”证书；追求高薪工作却陷入“美容贷”骗局；加入“兼职群”却上了当，甚至成了电信网络诈骗帮凶……记者调查发现，一些不法分子盯上急于找工作的年轻人，通过各种手段非法牟利，为刚刚步入社会的菜鸟设置了诸多陷阱。

新华社发 王 琪作

察言观社

有尺度的教育惩戒更有温度

■许朝军

学生不服从管理、扰乱课堂秩序，甚至吸烟饮酒、欺凌同学，老师能不能管？怎么管？《中小学教育惩戒规则（试行）》（以下简称《规则》）日前颁布，系统规定了教育惩戒的属性、适用范围以及实施的原则、程序、措施、要求等。

众所周知，教育惩戒是教书育人的重要辅助手段。但由于诸种原因，教育惩戒从当初的教师“严责”逐渐演化为“高拿轻放”的不敢施为。这背后除了受社会和教育变革背景下不可避免的错误育人观影响外，现实中除了针对青少年权益保护的法律法规之外，支持、支撑教育科学惩戒的相关法律法规存在缺位。《规则》的出台，为新形势下中小学如何实施教育惩戒提供了合法的范本和框架，这对于科学精准实施教育惩戒并发挥教育惩戒的积极作用，助推未成年人健康成长，意义深远而积极。

《规则》不仅仅对学校和教师依法履行教育惩戒责任提供了科学支撑和支持，更显示出对未成年人健康成长的关爱和呵护。其中对教育惩戒必须符合教育规律、注重育人效果、遵循法治原则、做到客观公正、选择适当、与学生过错相当等等原则性要求，以及针对学生犯错实际情形分类惩戒、惩戒实施前后及时告知家长、不得体罚和变相体罚学生、提倡鼓励学生改正错误并及时表扬肯定等规定，也为教育惩戒的实施划定了科学的行为规范和禁止雷区，对教育惩戒实施行为的尺度和规范进行了底线把控。在这样的框架下，教育惩戒的实施必然更加规范、更有尺度，也更能凸显“基于教育目的、体现矫治愿景、促使学生引以为戒、认识和改正错误”的教育理性。

但我们不能否认，教育惩戒仍是一把“双刃剑”，用得科学到位、人性理性，对中小学生的成长裨益深远；一旦用得不科学、不理性，则会引发一系列的不良后果，甚至成为影响中小学生健康成长及破坏家校育人关系的梦魇。为此，《规则》专门对教育惩戒的原则、程序、方式方法、责任等进行了规定，并明确提出了严禁体罚的禁令，但仅有这些还是远远不够的。教育惩戒要想达到预期的教育效果，成为有尺度更有温度的教育辅助手段和载体，还需要学校、教师、家长、社会的通力协作。

教育部门要依法履行宣传倡导、监督管理、考核评价等责任，确保学校和教师的教育惩戒行为不缺位、不越位，确保教育惩戒的原则和初衷得到全社会的认同及全面落实。学校、教师、家长和社会要积极强化协作，在制定科学的惩戒依据（校规校纪）、对教育惩戒进行科学监督、对惩戒纠纷由科学裁决评价等方面持续努力，避免中小学生在接受惩戒后引发自卑、颓废、堕落、对抗等心理问题，防止带来失望、沮丧、不思进取等消极情绪。同时，教育、公安、司法、关工委、工青妇等部门也应该密切协作，积极宣传科学教育惩戒的积极作用，科学纾解基于不同育人理念基础上的观点对立和思维差异。同时，有关部门也要围绕《规则》的落实，制定出具体的违反《规则》行为的处置办法，让《规则》的实施环境更通畅、更和谐，让有尺度、有温度的教育惩戒在育人过程中发挥积极的作用。

微言微语

保障食品安全，商家发誓管用吗

背景：

近日，河南省商丘市一民俗文化园小吃街规定，入驻商户必须立牌发誓。有商户在店门口挂出牌子，在牌子上发毒誓保证食品安全，并称“如做不到甘愿后代流离失所”。文化园负责人称，立牌目的是让商户凭良心自我监督，因为商户多，无法每个食品加工流程都盯着管理，让他们发誓后，凭良心做食品，对于整条小吃街的食品安全会有提升。网友对该小吃街的管理方式有着不同看法。

@高宇：发毒誓虽然有些粗暴，但对消费者来说是有利的，这样的管理模式可以在商家间形成互相监督的氛围。

@浮游：有良心的商家无需立誓也能保证食品安全，无良的商家发再多毒誓也无法唤醒良知。全面发挥各个职能部门的监管作用，形成全领域、全链条的食品安全监管，才是保证食品安全的正道。

@罗志华：发毒誓者不一定都遵守誓言，不发毒誓者并不一定就忽视食品安全。食品监管需要创新，但创新要遵守一定的原则和底线。评价一种做法是否合适和正当，也不能单纯以“是否管用”作为判断标准，还得全面衡量利弊，特别是要用法规和公序良俗等方面的尺子来量一量，只有符合法规和公序良俗的基本要求，才能称得上是有益的创新。

@中国青年报：文化园提倡立牌发誓，其实是在管理上提倡商家践行道德，但提倡不能太过强制，否则便有违良心自发自律的特点。同时，在管理上不能依赖于商家的誓言良心，不能纵容那些不重视食品安全的商家，这样才能肯定和激励道德自律的商家，在小吃街内形成以诚信为本的经营风尚。