

城市锐评



察言观社

柔性执法也需刚性支撑

■许朝军

“对来甘外地车辆首次轻微交通违法行为只提醒不处罚”“过去是地摊经济、马路市场的驱赶者、罚款者，现在变成了‘亮灯服务者’”……诸如此类的细微变化，是甘肃省推行柔性执法取得的阶段性成效。据媒体报道，甘肃省已有30家省级执法部门向社会公布822项“两轻一免”事项，截至今年10月底，全省累计办理行政柔性执法案件21.3万件。

减轻处罚、从轻处罚和不予处罚被称为“两轻一免”，这种执法形态在“首违不罚”方面表现得尤为明显。现实执法层面，此类柔性执法大多体现为对首次轻微违法行为慎用少用行政强制措施，采用处罚与教育相结合、刚性手段与柔性手段并重的执法方式。从刚性执法角度来看，“两轻一免”似乎弱化了执法行为的权威和力量。但事实上，“两轻一免”不仅折射出执法方式上的柔性，更体现出执法的科学、理性和人性。

柔性执法的“柔”主要指向一些轻微违法行为，比如性质轻微并没有造成严重后果或者没有对社会造成负面影响，违法人也认识到自己的错误并能及时改正的行为。如果此时刚性执法一律从严

惩戒，不仅易陷入过度执法，还会触发当事人和公众的不满而削弱执法效果。柔性执法大多坚持“首违从轻”，不仅能有效治理现实中群众反映强烈的“重罚轻管”“以罚代管”“以罚代教”“一罚了之”等突出问题，更释放出对执法对象的关心、体贴和容错善意，获得执法对象的认知理解、行为纠正和守法支持。这不仅是执法刚性权威的凸显，更是法纪人性温度的体现。

但要让柔性执法达到预期效果，仍需刚性支撑。一方面，柔性执法是理性执法，但不是随意执法和人为执法，必须有衡量的尺度和标杆才能避免其陷入不作为、乱作为误区；另一方面，绝不能让“柔”成为连续违法乱纪或者逃避执法处罚的借口与幌子，成为逃避执法处罚的“隐形保护伞”。

首先，要建立健全科学的柔性执法管理机制，通过公开征求意见建议，完善柔性执法的内容和流程。通过执法机关自我梳理、征求民众意见、征求司法机关和专家建议等，制定出可以参照的柔性执法事项清单，并对相关情节表现、流程、“两轻一免”处置方法进行完善公开，建立清单制和执法对象公开申请、职能部门和社会监督推

进落实机制，让柔性执法有科学框架和制度机制支撑，避免随意而为、自由裁量等错漏。

其次，要建立“容错后问责”监管机制。“两轻一免”的容错善意是首次容错或者轻微容错，而不是屡次容错导致屡矫屡犯，更不能成为个别恶意违法、连续违法对象免责的“护身符”。在目前执法形势下，执法职能部门可以采取执法记录、柔性执法备案备查、屡犯追责等连续监管措施，通过大数据和执法记录仪关联，做到违法数据查询、比对和执法诚信查询等，有效治理恶意违法和屡矫屡犯行为，体现出柔性执法刚性落实的内涵。

最后，柔性执法是一把双刃剑，必须要在刚性监管之下科学使用，才能确保其理性善意到位。因此，有必要建立定时审计、回访、重点事项公开、柔性执法结果定期公示、违法违规从严究责等机制，采取柔性执法对象模糊公开、执法内容绝对公开的方式，适时、及时公开柔性执法信息，让其得到阳光监督，让执法阴影无处遁形。在从严究责的约束之下，那些拿柔性执法当“护身符”、借助柔性执法暗行不轨或者违法执法的行为自然难以生存，柔性执法才能更科学、更理性、更善意。

治理快递保价乱象
亟待厘清规则

■张淳艺

日前，上海市消保委针对快递保价费用进行了测评。各快递公司对保价都有自己不同的要求和计费方式，保价费用差别明显，同等申报价值的快件保价费用可能相差近10倍。有媒体报道，不少消费者认为保价价值就等于消费者能获得的赔偿金额，但是快递公司有一套自己的计算方式，因此针对快递保价的纠纷频频出现。

快递保价是快递公司提供服务的一种增值服务。当快件发生意外损失时，快递公司会在保价的声明价值范围内理赔寄件用户相应的损失。不过，这一旨在减少快递纠纷的保价机制，在实际操作中乱象丛生，常常引发纠纷。

快递保价之乱，主要体现在三个方面。一是随意拒保。消费者向一些快递公司在线下单时，系统并不显示保价服务的选项，只能找收件的快递员办理。而对于消费者的保价诉求，一些快递员往往以“不在保价范围内”“无法核实真实价值”等理由予以拒绝。二是擅自修改。在黑猫投诉平台上，快递员收费时私自为用户增加或减少保价金成为主要问题之一。有网友抱怨：“交寄时让快递员按照1.4万元的价值保价，但快递员下单时只填了5000元”。三是赔偿扯皮。按照消费者的理解，快递保价是“保多少赔多少”，但现实并非如此。“寄件时按市场价保价，赔偿时按出厂价赔付”等奇葩规则，令消费者哭笑不得。还有的快递企业以消费者无法证明物品真实价值为由，拒绝全额赔付。

《快递暂行条例》第四章第二十七条规定：“快件延误、丢失、损毁或者内件短少的，对保价的快件，应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任；对未保价的快件，依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。”当前，保价规则并没有统一规范的标准，都是由快递公司自行制定的。一方面，保价费标准比较混乱，正如上海市消保委的测评结果，“同价值费用差近10倍”，令消费者头疼。同时，赔付规则快递公司自己说了算，难免在规则制定上倾向于减轻自身责任，排除消费者权利。另一方面，一些快递公司通过人为设置较低的保价上限，故意造成保价低于物品价值的“不足额投保”事实，从而逃避应尽赔偿责任。

国家邮政局数据显示，今年前11个月全国快递量已超900亿件，再创新高。随着快递行业的快速发展，保价规则漏洞弊端日益凸显，成为快递纠纷的重灾区。对此，有关部门亟待制定统一的指导性规则，规范快递公司经营行为，保障消费者的合法权益；同时，建立第三方测评机构，对于快件损毁程度作出科学合理评估，从而改变快递公司“既当运动员又当裁判员”的局面，为快递纠纷定分止争。

祸从天降

近期，广东、湖北、江西、安徽和上海等多地发生房屋外墙脱落导致人员伤亡和财产损失，引发社会广泛关注。

“新华视点”记者调查发现，房屋外墙脱落近年来有逐渐增多趋势，事故发生后，常常出现维修责任不明、各方推诿、筹集资金困难等问题。

新华社发 王 鹏作



微言微语

花钱买“满意”，买得来民意吗

背景：

近日，安徽省亳州市涡阳县政法系统下发一份有关全国、全省安全满意度调查的通知，一名社区干部在微信群中要求各镇街道引导接到电话问卷的群众作“满意”“安全”等正面回答，凭电话录音给予100—300元奖励，当地群众质疑是在鼓励造假。有网友表示：“不就是用金钱利益干扰调查的公正性？这符合民意调查的初衷吗？”

③张玉胜：此举误导了民众对安全感的如实表达，更干扰和破坏了满意度调查的真实性、客观性和公正性，给当地的政府形象、社会风气和诚信建设造

成极其恶劣的负面影响。

②潘铎印：群众满不满意是检验党和政府工作成效的标准。以重奖诱导民众打“满意”，是对民众知情权、表达权的掣肘、干涉和误导，是公然的侵权。杜绝民调“被满意”，需依法依规问责，加大造假的执纪问责力度，让那些欺上瞒下、弄虚作假的行为得到应有的处罚，为之付出代价。

③扶青：如此调查乱象也是一种提醒。民意调查不只是一张干瘪的问卷，而是一张严肃的考卷。一些地方摸透了传统民调套路，习惯于事先准备，统计者要不断更新方式方法，更多地采用抽查、实地暗访，委托专业研究

者、社工等方式方法，最大程度准确、科学、真实地收集民意。此外，也要善于应对信息传播格局变化，利用大数据等技术手段，有机融合传统调查方式和互联网新调查方式，更好地了解群众所思所想。

④《工人日报》：如果本职工作做到位、成绩“看得见、摸得着”，在民意调查时，一些地方还用为群众提供“参考答案”吗？这提示有关部门，在开展各级评先评优时，要更具现实针对性和可操作性，要对民调真实性加强验证，对造假者进行问责和惩处，同时要探索更为科学公开的调查方式，保证民调的真实、准确、权威。