

把批评变成提升服务质量的动力

说起跟团旅游被强迫购物,一般认为是针对的是普通消费者,但谁能想到一个副省级领导干部在本省跟团旅游时,也同样遭此“待遇”。据《人民日报》报道,去年11月出任云南省副省长的陈舜于鸡年春节前以普通游客的身份跟团旅游,在一家旅游购物商店,与其他游客一样享受到“一对一”服务。而所谓的“一对一”服务,就是商家盯人,游客购物达不到一定金额,甭想走出店门。

由此,云南省旅游秩序的混乱可见一斑,其丑闻更是接连被媒体披露:2013年10月央视记者曝光云南香格里拉旅游乱象,游客拒绝强制消费,被导游硬拽下车;2014年1月云南丽江导游辱骂游客“一代一代都做婊子”的视频在网上曝光,引起轩然大波;2016年10月,一名云南导游强制游客购买翡翠,并威胁游客买不够东西,“就别想走出云南这个地方”,又引发公众关注;今年2月,一名女游客在网上发

帖称自己于11月在丽江被数十人殴打致面部毁容,更是引发了全国性的舆论危机,可谓是“一片批评声”。而面对公众的批评,云南旅发委市场处的一名负责人不是分析旅游市场出现乱象的原因,而是大言不惭地声称“盯着有缝的鸡蛋并不是苍山上的雄鹰,不过是只苍蝇而已”,无异于火上浇油,致使网络的批评升级。

当我们的工作生活出现失误而受到批评时,不同的人会有不同的反应和表现:有的人会抱着“有则改之,无则加勉”的态度,认真查找自身存在的缺点与不足并分析原因,加以改正,使之成为完善自我、揭露矛盾、解决问题、促进工作的“加油站”;而有的人则是“老虎屁股摸不得”,对公众的批评,认为是“鸡蛋里挑骨头”,不但不从自身找原因,而且千方百计找借口,甚至是牢骚满腹把批评意见的人称作“苍蝇”,如此这般,如何能找准问题的根源所在,也就谈不上制

定措施加以改正了。东汉末年文学家王粲曾说:“观于明镜,则瑕疵不滞于躯;听于直言,则过行不累于身”。所以,作为旅游大省的云南,要认识到游客的批评是对自己真正爱护和高度负责的表现,无论反映的问题和提出的批评正确与否,都应该正确对待,认真核实,从中认清本地旅游市场运行中的乱象和管理中的不足,及时吸取教训并完善措施加以整改,从而把公众的批评转化为整治市场乱象、规范旅游服务、扭转整体形象的干劲与动力。

首先,政府的旅游主管部门要组织相关部门成立联合监督调查组,对游客反映的不合理底价、强迫和变相强迫消费、违反旅游合同等违法违规行为逐一进行调查,核实一起处理一起,给游客一个满意的答复。对那些在旅游景区侵害游客权益的违法犯罪团伙及其强迫消费、敲诈勒索等违法犯罪行为,由公检法

机关依法严惩。其次,政府的相关职能部门要把旅游市场的诚信建设作为规范市场的有效抓手,建立旅游市场“红黑榜”,依法公布景区、旅行社、导游的违法违规信息,以激励登上“红榜”的景区、旅行社、导游再接再厉,更进一步,继续优良的环境和优质的服务吸引游客。给列入“黑榜”的景区、旅行社、导游当头棒喝,促其警醒,并通过负面宣传倒逼自我纠正,切实改进存在的问题。再次,政府的有关部门要针对当地旅游市场的现状,在完善规范旅游秩序的长效机制方面下功夫。一是建立日常巡查机制,把问题消灭在萌芽状态;二是建立监督考核机制,使景区、旅行社、导游的服务质量与经济效益挂钩,使违规者付出沉重代价;三是建立精准处置机制,对违规言行形成震慑,一走出过去“出事曝光——处理通报——再出事再曝光——再处理再通报”的老路。

让惠民资金“惠”到实处

甘肃省省长林铎2月25日在兰州谈及该省现阶段扶贫工作中的问题指出:“春节后,我到靖远岷漳地震异地安置点做了一次暗访,好几户群众反映生产生活困难问题。”“还有的群众向我反映,在农村如果和干部拉不上关系,就评不上低保户,更有甚者,一些乡村干部在群众的低保金中揩油抽成。”(2月25日中新网)

众所周知,低保被视为社会保障的最后一道防线,事关困难群众的衣食冷暖,是维护困难群众基本生活权益的基础性制度安排。因此,低保力求“应保尽保”,切不可“应保未保”,更不能“应保乱保”。然而,上述调查却显示,低保竟然变成了“唐僧肉”,一些基层干部借机从群众身上揩油,搞起了“雁过拔毛”式腐败,

对此群众苦不堪言。如果我们把目光放得更宽广一些就会发现,不只是低保金容易被“揩油”,为了解决低收入群体的实际困难,都有被不明不白地截留的风险。比如,退耕还林的老百姓,为了保护环境,减少了用于耕种的土地,国家给予补贴,弥补一部分他们退耕还林的损失;危房改造,是国家帮助贫困户建设新房的资金;“两免一补”,则是国家对一些贫困地区学生实行的政策,不仅免除其学杂费,而且给予一定补贴……不论哪一项惠民资金,都是一定要惠及某个具体群体的。可以说,这些资金中,有的是“救命钱”,有的是“扶贫钱”,都是动不得的钱。可是偏偏就是这样的钱,还是被一些人盯上了,被虚报

冒领、分割蚕食了。这不仅弱化了中央善政的积极意义,也影响了政府的公信力。惠民资金为何被轻易揩油?据笔者了解,一方面在于一些困难群众信息闭塞,对惠民政策的了解处于“村干部说什么就是什么”的状态,对惠民资金使用的条件、标准、对象等非常模糊,而基层干部在公示关键帮扶数据及扶贫资金使用,更多是走程序,并非真正期望通过公示让群众周知,导致公示程序虽然走了,但公开透明的效果并未达到,不知情的群众仍无从监督。另一方面,多数群众的维权意识匮乏、博弈能力薄弱,无法有效地看护自己的合法利益,那些惯于损人利己的人就见猎心喜,通过自己的信息和资源优势巧取豪夺。

惠民政策、惠民资金,顾名思义理应受惠于民。为此,各级政府和基层干部要破除群众发挥监督作用的各种障碍,通过电视、电台、网络及村务公开栏等各种形式进行公示,将惠民政策准确、全面、细致地宣讲到每个贫困户,把惠民资金真正发放到贫困户手中,尽可能提高惠民资金使用全过程的公开透明性。更重要的是,要用法治方式和制度手段管住基层干部的权力,扎紧制度篱笆,坚持严字当头,对从群众身上揩油者,依纪依法进行严肃惩处,形成“伸手必被捉”的浓厚氛围,发挥“不敢腐”的震慑效应。这样,才能大幅度降低涉农领域腐败率,维护惠民政策的公平性和权威性,让惠民资金“惠”到实处。

严于律己也要“严于律人”

近日,与一位在政府机关工作的领导交谈,他说:“领导干部手中掌了权,就一定会有人求你办事,碰到行贿送礼的事在所难免,说到底是不要有贪心,要严于律己,坚决拒绝。”笔者十分佩服这位领导的清正和坦率,但也很想盯住下文,对这些受到拒绝的行贿送礼者是如何教育处理的呢?

自古以来,“严于律己,宽以待人”一直被奉为做人的准则,圣人孔子就一方面要求“日三省吾身”,严于律己;另一方面则提倡宽恕待人。子贡曾问“有一言而可以终身行之者乎?”孔子便指出一个

“恕”字。而后人也一直认为“宽则得众,能下人自有志,能容人是法器。”而笔者总觉得“严于律己”固然必要,但“宽以待人”则不可一概而论,有时宽容未必总是美德。从近几年查处的大案要案来看,受贿者均受到了严厉的惩罚,而行贿者却处罚较轻。也有一些官员,党性很强,拒不收礼受贿,但拒贿者只“拒”不“纠”,从一位领导担负的职责来看,此举还是远远不够的。如果只严于律己,而对行贿者宽大为怀,听之任之,党风和社会风气根本好转也是很难实现的。

鲁迅先生曾说过:“刚勇的拳师,决不再打已经倒地的敌手,但敌手也须是刚勇的斗士,一败以后自悔而不再来”。同样,行贿者遭拒绝后如能自知羞愧,痛改前非,“宽恕”一次也未尝不可。但现实往往与人们善良的愿望相反。少数人为了达到个人的目的不择手段,竭尽腐蚀拉拢之能事,腐蚀不了你,还要去腐蚀别人,而一些意志不坚定者就会因此而“下水”。如此看来,对行贿送礼者的“宽恕”,是害了我们一些同志;同时行贿送礼者不受教育处理,会更加肆无忌惮,大兴请送之风,如此“宽以待人”岂不误了反腐

败斗争的大局,真是错莫大焉。明代方克勤任济宁知府时,所属兖州太守有事相求,送来两只水瓜给他尝鲜,他送还原物,并将太守“杖笞数十”。自此,再无敢以物馈赠者。方克勤的做法似乎过于严厉,但他对歪风邪气敢抓狠管的态度则值得我们借鉴。我们的干部不仅要严格要求自己,廉洁自律,还要敢抓敢管,狠刹歪风,严惩腐败分子,这样才能净化党风和社会风气,才能真正履行起领导者的职责。从这个意义上来说,我们既要严于律己,又要“严于律人”。

