

# 公交停运风波，叩问公共服务完善之道

伍里川

中国新闻名专栏  
之江观察

2月23日,河南商丘市发生的公交停运风波引人关注。

当天上午,商丘市公共交通有限公司在官方微博“商丘公交”发布通告称,3月1日起暂停运营商丘市市区公交线路,但旋即删除了通告,发布最新通告称:公司将克服困难,确保公交不停运,不影响公众出行,并为此前的通告道歉。紧接着,商丘市政府发布情况说明称,市政府工作组已进驻,将依法依规查明情况,进一步纾困解难,确保市区公共交通正常运营。

两相配合之下,一场伤筋动骨、殃及民生的公交“下课”事件消失于无形。“停运事实”确实没有出现,但我们并不能假装这件

事没有发生过,更不能无视一些城市公交运营中出现的问题和困难。

公交事业是涉及千家万户的民生工程。一旦停运,给城市和市民带来的将是难以估算的利益损害。2022年8月,商丘市被命名为河南省公交优先示范城市。何以一年不到,公交运营就如此窘迫不堪?不独商丘,黑龙江漠河、广州市番禺区、葫芦岛市建昌县等地公交公司,也曾喊过“停运”,而结局也都是经由政府部门介入处置,“停运令”被收回。其间暴露出的共性问题,发人深思。

虽然,公交车停运,某种意义上含有将政府部门逼上“谈判桌”的潜台词,这样做,的确不好,但实事求是地说,当某家公交公司近乎弹尽粮绝且看不到“援军”的时候,还指望其挺直了别趴下,这也是强人所难。

商丘公交官方微博2月23日发布通告称,受疫情冲击、国家新能源补贴政策调

整、财政补贴不到位等多种因素叠加影响,导致目前公司亏损十分严重,经营异常困难,员工工资、社保金拖欠,无力支付,车辆充电电费、车辆保险等无资金购买,已经无法继续承担老百姓出行的公益性事业和民生工程。这种说法,应该并不夸张。

在这当中,有哪些是暂时性困难,随着经济形势好转即能克服?哪些是目前公交运营体制机制本身固有的弊端?公交公司的运营模式中,是否还有降本增效的空间?对其他存在类似情况的地方,有何值得未雨绸缪的警示?这些需要厘清。暂时性困难好克服,但如果是体制机制问题,就需要寻找治本之策。尽管作为公益性事业和民生工程,给予公交一定的财政补贴是免不了的,但一味依赖财政填补资金窟窿维持,也不切实际。

过往,很多地方都进行了公交事业改革,改革方式大多将公交公司改制为民营公

司。其中,个别地方的民营公交公司往往以利益为先而不是“公益”为先,这也是产生矛盾、窘况的内在诱因。而政府监管乏力问题也较为突出。

如今,一些城市已在发起新一轮公交事业改革。例如,2022年6月,湖南沅江市正式启动公交行业改革,让公交回归公营。几年前,江苏高邮市成立高邮市公交客运有限公司,实行公车公营。但是,公营模式的探索,显然不能简单回到过往。如何因地制宜、因时而动,构建国有全额控股、优化经营线路、控制运营成本、实行公车公营的城市公交发展长效机制,还要继续探索。

公交得“保”,公交公益也得“保”。任何时候,这都是公共服务事业改革的出发点和重要原则。商丘公交停运风波警示我们,如何进一步健全公共服务体系,完善公共服务模式,依然是亟须探索破解的重要课题。

母亲过世31年了,对她的思念一直萦绕在邹先生心头。近日,人在江苏的邹先生意外收到了杭州建德民警发来的微信——一张经修复的母亲的证件照。收到照片的那一刻,已经50多岁的邹先生泪流满面:“这就是我妈妈,真的好想她啊!”

“子欲养,而亲不待。”这是世上最刻骨铭心的痛之一。30多年前,邹先生入伍不久,母亲就不幸患病,两年后去世。那时候通信不便,邹先生又刚考上军校,怕影响他情绪,父亲便没告诉他。一别31年,因为没有留下照片,母亲的笑容渐渐模糊。如今,邹先生的儿子也要参军入伍,按照政审要求,建德乾潭派出所所长费周折帮助邹先生找到了当时的档案。看着发黄的照片,邹先生对母亲的思念又燃起来了。但是照片需要留档,怎么既能不违背管理规定,又能慰邹先生的思亲之情呢?

看似两难,其实也不难。

要公事公办,也容易,一句“照片不能给,我们需要留档”就打发了。而乾潭派出所的民警没有把邹先生的这份“额外需求”,当作工作外的“分外事”。他们正是秉着一颗充满暖意的服务之心,把这样的民生小事,当作自己的分内事揽了过来。民警不仅多次和远在外省的邹先生沟通,还找照相馆进行专业修复。当清晰的照片寄到邹先生手中时,深藏31年的思念终于有了可以寄托的实物,那份激动可想而知。

类似的民生小事,在不少政府部门的日常工作中其实都会碰到。不久前,福建泉州一名群众就收到了民警“送来”的外卖,原来外卖小哥遇到了车祸,为了让小哥安心接受治疗,这名警官决定帮他将外卖送达。警察帮受伤的外卖小哥送外卖,2021年在浙江海宁也曾经上演。一枝一叶总关情。有些民生小事,切口很小,看似也不在部门条线的职责范围内,其实也是群众的关切,事关百姓利益。关心民生不是一句空话,最需要在解决具体问题上用真心、见真章。

作为和群众直接打交道的办事窗口、执法队伍等,除了在日常工作中做好本职,应当有这样的眼力见,多和群众“共情”。老百姓的幸福感,正是由无数“关键小事”所构成。不能面对求助群众甩下一句冷冰冰的“这不归我们管”“我们有规定”之类的托词。把看似“分外事”的事情,当成“分内事”,才能在履行职责的过程中,时刻体现公共服务的温度。具体落实的时候,尤其应聚焦需求“靶心”,以群众需求和满意度为目标追求,高效务实,持续推进,努力使民生服务从“有”到“优”,让幸福无“微”不至。

寻一张亲人照片这样的“丝发小事”,也是百姓的幸福大事。在2月22日召开的省推进长三角一体化发展工作、省推动长江经济带发展领导小组会议上,省委书记易炼红强调“为民办实事为抓手,创造‘民生共享’新供给”。为此,我们不妨从揽一揽分外事入手,把老百姓的操心事、烦心事、揪心事变成安心事、顺心事、暖心事,让群众有越来越多的获得感、幸福感、安全感。

吴海涛

## 小黄车“黄”了,消费者权益不能“黄”

陈进红

都2023年了,还有人记得ofo押金吗?排队等了一年又一年,还没能等到ofo退押金,最终等来的却是ofo平台彻底无法登录了。

近日,有用户发现,共享单车公司ofo的客户端已经无法登录,使用ofo小程序测试时,则提示网络异常。除此之外,ofo官方400客服电话也无法接通,拨打该公司官网公布的办公电话,则提示已关机。

这个话题在网络发酵后,不少消费者才想起自己在ofo小黄车上的押金至今还没退回。有网友吐槽,ofo的客户端早已没什么实际用处,之所以一直没卸载,是因为偶尔登录一下,看看排队退押金会否出现奇迹。如今登录都不行了,显然彻底凉透了。

作为共享经济的明星代表,小黄车曾经顶着光环一路狂飙。2018年11月,曾红极一时的ofo陷入资金危机,大批用户在ofo办公楼前排队退押金。对消费者的押金,该企业的负责人一再公开表示会退还。但现实是,4年多过去了,如今ofo多地子公司已经全部注销,公司也被法院强制执行,可无论处罚还是退押金,一直是不了了之。ofo的退押金成了网友们无奈自嘲的“梗”。

从某种程度上说,消费者维权难,给了

无良企业无赖的底气。据媒体报道,有消费者于2020年10月在“ofo共享单车”APP上申请退押金,已排到第1659万余位。单笔押金从100元到200元不等,为这一两百元钱,能让消费者如何大动干戈地去维权?即使有心维权,面对耍赖的企业,消费者只能发一句牢骚:“凭什么让我们买单。”这句牢骚背后投射的不仅是消费者被损害的权益,更是被打击的消费信心。

眼下,消费者普遍茫然,押金会不会随着平台的消失石沉大海?对此,我们看不到小黄车半句诚恳的交代。

市场不是任性的天堂,消费者也不是任意宰割的对象。小黄车“黄”了,消费者权益的维护不能“黄”。监管部门应及时介入,第一时间掌握企业最新情况,抓紧给消费者一个说法,不能让小黄车就这么一走了之。

资本退潮后,消费者不能成冤大头。ofo的破产给共享经济敲响了一记警钟。“万众创新”的互联网经济新产业需要规范发展,必须管控好类似押金等金融创新模式,不断健全监管机制。

要知道,正是对每一起维权的关注,对每一位消费者权益的维护,形成了我们值得信赖的市场环境和生活环境,刺激着消费动力和经济活力。

### 画中话



### 破解“预付式消费退费难”

为破解群众集中反映的“预付式消费退费难”问题,促进专业技术类职业资格考试培训机构健康发展,北京市近日启动专业技术类职业资格考试培训机构单用途预付卡管理专项检查工作,重点检查预付卡发行、备案、资金存管等各个方面。记者2月23日从北京市人力资源和社会保障局获悉,截至目前,已经检查专技类培训机构49家,预计今年2月底前完成专技类培训机构全面检查。

图片来源:新华社

## 绍兴市自然资源和规划局国有建设用地使用权出让公告

绍市自然告字[2023]4号

根据相关法律、法规,以及《浙江省国有建设用地使用权出让网上交易规则》等文件规定,经批准,绍兴市自然资源和规划局决定公开出让上虞区城东86号(F-03、F-04-A、F-05-A、F-06)地块国有建设用地使用权。现将有关事项公告如下:

一、本次国有建设用地使用权出让通过浙江省土地使用权网上交易系统绍兴市上虞区子系统(以下简称网上交易系统)进行,登录网址:<https://td.zjgtjy.cn>。

二、地块出让基本要素

地块编号	出让面积(m <sup>2</sup> )	土地用途	出让年限	规划主要指标要求			起始总价	竞买保证金
				容积率	建筑密度	绿地率		
上虞区城东86号(F-03、F-04-A、F-05-A、F-06)	78969	住宅用地	70年	1.6—1.8	≤30%	不少于35%	人民币113716万元	人民币22744万元

1.地块坐落:本宗出让地块位于上虞区城东,东临春澜路,南临王充路,西临迎宾大道,北临梁祝大道。

2.出让方式:网上拍卖。

3.出让年限:住宅用地70年,自合同约定的交地截止日起算。

4.竞买规则:本次出让不设置底价(政府保留价)。地块起始总价为人民币113716万元,加价幅度为500万元或500万元的整数倍。具体竞价规则详见《出让须知》。

5.竞买时间:自《网上交易成交确认书》签订之日起12个月内支付50%的土地成交价款,12个月内付清剩余50%的土地成交价款(具体时间以土地出让合同约定的日期为准,下同)。

6.交地时间:自《网上交易成交确认书》签订之日起12个月内并缴清土地成交价款后,按地块现状交地。

7.动工时间:自合同约定交地截止日起12个月内动工。

8.建设期限:自合同约定动工截止日起36个月内竣工。

9.其他要求:(1)该地块建成商品房可毛坯交付。(2)竞买申请人可在报名前详细了解《规划设计条件书》《项目开发建设履约监管综合约定协议》等内容,并应实地踏勘和咨询,全面了解出让地块情况。

三、竞买资格及要求

1.本次国有建设用地使用权出让网上拍卖交易采取资格后审方式,即先竞买、后审查资格。竞买申请人应认真、全面、系统阅读《网上公开出让文件》《浙江省国有建设用地使用权出让网上交易规则》,对上述内容作充分了解。并自行到地块现场踏勘,全面了解地块现状。竞买申请人一旦提交申请,即

审核不通过或未按时签订《网上交易成交确认书》和《国有建设用地使用权出让合同》的,竞得结果不生效,其竞得入选人资格丧失,出让人有权不予退还竞买保证金。

3.其他竞买申请人所缴纳的竞买保证金,在出让结束后2个工作日内到绍兴市上虞区公共资源交易中心办理竞买保证金退款手续(不计息),竞买保证金退至原缴纳竞买保证金的银行账户。

#### 七、其他注意事项

1.本次国有建设用地使用权出让报名只接受网上申请(即通过网上交易系统进行),不接受书面、电话、邮寄、电子邮件及口头申请。

2.相关事项详见出让须知和合同文本、规划设计条件书等,出让地块情况如有变动,另行公告。

3.本次出让活动委托绍兴市上虞区公共资源交易中心组织实施,如有不明,可进行咨询。关于网上交易系统技术相关问题的,请致电400-0878-198。

咨询、咨询时间:工作日上午9时—11时30分、下午2时30分—5时;关于竞买规则有关问题的,可咨询绍兴市上虞区公共资源交易中心,联系人:韩先生,联系电话:0575-82398110,网址:<http://www.shangyu.gov.cn/col/col1228984905/index.html>;关于出让地块情况相关问题的,可咨询绍兴市自然资源和规划局上虞分局,联系人:杜女士,联系电话:0575-82113134。

4.本次出让信息可在中国土地市场网([www.landchina.com](http://www.landchina.com))、绍兴市上虞区公共资源交易中心网站(<http://www.shangyu.gov.cn/col/col1228984905/index.html>)查询。

5.绍兴市上虞区招标投标监督办公室对本次出让活动进行监督,投诉电话:0575-82180907。

绍兴市自然资源和规划局

2023年2月24日



富强 民主 文明 和谐 自由 平等  
公正 法治 爱国 敬业 诚信 友善

社会主义核心价值观

公益广告