

“送出3000顶头盔后事故下降”与柔性执法的力量

本报评论员 吴迪



中国新闻名专栏

执法一头连着职能部门，一头连着社会公众，执法的方式、态度和细节关乎人们对法治的信心。应该认识到，柔性执法不仅关乎每一个具体的执法人员，更是在涵养整个社会的文明意识、法治素养，甚至关乎整个国家的法治建设进程。

据12月6日《半月谈》报道，近日，一则交警柔性执法的视频火了。江西抚州一名交警在执勤时遇到一名没戴头盔的三轮车驾驶员，在了解到其“没钱买头盔，腿脚不好，平时靠低保补贴”等情况后，不但没罚款，还送了

他一顶新头盔并鼓励其“生活向前看”。据介绍，当地交警日常巡逻时都会在后备箱放一些头盔，遇到没戴头盔的小孩、困难群众时便会主动赠送。过去两年来，抚州交警联合爱心企业共送出3000多顶头盔，全市头盔佩戴率从此前不足50%提高到85%以上，涉电动车交通事故率下降近三成。

“送出3000顶头盔后事故下降三成”，对如此“柔性执法”“人性化执法”，网友们毫不吝惜溢美之词——“这种不是为了罚款的姿态，令人心生好感”“人情味比直接罚款更有效”……

这一做法之所以能够“四两拨千斤”，主要在于它改变了人们对有些执法人员“就知道拦车罚款”的固有印象。一些人本来违法在先，受到相应的处罚无可厚非，但现实是，不仅没被处罚，反而被温情细语安慰，还被赠送了头盔。执法人员这么做不仅暖了人心，而且有利于增强其今后的自律和对遵守交规的认同。

据悉，当地交警也曾为公众头盔佩戴率低深感头疼，“开了罚单，人们往往会觉得执法态度冷冰冰，下次可能还是不戴，不仅可能没达到处罚效果，反而可能加剧抵触情绪。”

跟着痛点找答案，或许是当地的“成功密码”。相关报道显示，交警在日常巡逻中，常以“一个生活在大爷大妈、叔叔阿姨、弟弟妹妹身边的唠叨交警”的身份出现，了解到了不少戴头盔多因“没头盔”“忘了戴”“太贵了”“质量没保证”等原因，于是便有了“赠送3000多顶头盔”和在街头投放免费共享头盔的暖心“后续”。从实施效果上看，交警的初衷和善意不仅被人们“get到”了，而且确实提升了人们遵守交通规则的意识。某种角度看，这也正是执法与守法的一种双向奔赴。

“送3000顶头盔后事故下降三成”，这一经验未必可以简单照搬，但这背后的治理思维对更多地方而言有一定启发借鉴意义——将严管和罚款的旧逻辑，转变为容错和服务的新姿态，值得尝试。一是不妨更多地从群众视角看问题、找答案。正如当事交警所言：“每个人人生际遇不同，所做的选择有时是无奈之举。面对这些，‘说’不如‘做’，我们尽力去帮助他们，相信他们会懂我们的苦心。”二是可以从效果导向思考执法方式的变更。社会治理要将疏堵结合的理念应用到“毛细血管”，让处罚有尺度、执法有温度。三是将普法、执法等活动以可视化方式呈现，扩

大公众知晓度、参与度与配合度。

当然，柔性执法并不是不讲原则地“一律网开一面”，而是张弛有度、宽严相济，即在符合法律规定的前提下，在执法方式的灵活性与人性化上做出一些尝试，以一定的容错空间和服务手段代替“一罚了之”“以罚代管”，促使当事人自我纠错、主动守法。

2021年修订的行政处罚法强化了处罚与教育相结合的原则，增加了“首违可以不罚”、明确了“没有主观过错不罚”等内容。近年来，越来越多的地方执法部门对此进行了践行。比如，有地方住建系统出台了行政处罚免罚清单，制定了免罚的配套监管措施，引导当事人及时自我改正，主动消除、减轻社会危害后果；有地方探索推出“首违不罚+公益减罚+轻微速罚”的柔性执法新模式，持续优化营商环境……从全国范围看，首违不罚、轻微免罚等越来越成为“执法日常”。

执法一头连着职能部门，一头连着社会公众，执法的方式、态度和细节关乎人们对法治的信心。应该认识到，柔性执法不仅关乎每一个具体的执法人员，更是在涵养整个社会的文明意识、法治素养，甚至关乎整个国家的法治建设进程。



购物卡抵扣工资，到底藏有哪些猫腻？

龚先生

据九派新闻报道，有网友称其工资被折换成购物卡，使用有诸多限制。

近年来，企业欠薪的情况大大减少，但以非货币方式发放工资的情况却有沉渣泛起之势。形式上虽有种种变化，但目标只有一个，就是不想、不能痛快地把工资发到员工手中。

对于企业来说，要认识到，以非货币形式发放工资的行为涉嫌违法。希望相关部门强化对类似行为的惩处力度，不给意图在员工工资上耍花招、“打擦边球”的人留下任何空间。



网友跟帖——
@今夕何夕：这侵害了劳动者对工资的支配权。
@芷冬容：工资必须实打实，企业不能偷换概念。

阅读全文请扫二维码
“工人日报e网评”

为职业陪诊师 划定清晰的行为边界

唐传艳

今年9月，辽宁沈阳小刘的母亲感觉胸闷气短，小刘不方便回去，便通过社交平台联系了一位陪诊师。当地一家知名医院心血管内科普通门诊和专家门诊均显示“号满”。陪诊师表示，他能帮忙挂上知名专家号，服务费300元，专家门诊费36元。记者调查发现，这种现象具有普遍性，患者挂不到的专家号，陪诊师却能挂到。(见12月7日《工人日报》)

陪诊师可以挂到患者挂不到的号，一种可能是，陪诊师本人就是“号贩子”，只不过是用陪诊师的身份作伪装。还有一种可能是，他们与“号贩子”合作。若如此，陪诊师不仅成为“号贩子”的遮羞布或合作者，而且更便于为“黄牛”提供“人头”。此外，陪诊师获取紧缺号源或许与他们在医院内部“有人”相关，这类做法虽然没有直接贩号，但找关系、走后门也属于违规行为，对于号源分布的公平性，对诊疗秩序、对医疗行业风气等都可能构成不良影响。对于这种或直接或间接的贩号行为，要坚决予以查处。

换个角度看，如果陪诊师能够通过正大光明的途径抢到紧缺号源，可以体现陪诊行业的优质服务并增强吸引力。现实中，患者就医普遍需要在网上预约挂号、缴费、查阅报告等，部分患者尤其是老年患者对线上操作不熟，甚至因存在数字鸿沟增加就医困难。如果陪诊师能够通过正当的操作，帮助这部分患者成功挂号就医，显然可以也应该鼓励其发展。

由此看来，对于陪诊师能够挂到患者挂不到的专家号，既应该及时发现并查处可能存在的不良行为，也要从现实痛点出发，看见背后的患者诉求，别简单粗暴地“一棍子打死”。为此，要给陪诊师行业划定清晰的行为边界，区别对待不同情形，哪些行为可以有，鼓励做，哪些不能做，要让从业者“心中有数”，进而提升陪诊服务质量的同时，避免部分人员浑水摸鱼。

陪诊师是近年发展起来的新职业，随着社会老龄化进程加快，公众对这一职业的需求日益增长。在此背景下，陪诊师队伍鱼龙混杂，甚至“号贩子”和“医托”混迹其中，这警示有关方面，陪诊行业亟待规范，只有明确了标准“硬杠杠”，才能进一步促进该新兴职业的健康发展，为更多人带来便利。



G 图说

请 坐？

据封面新闻报道，近日，有网友曝光江苏昆山一座公园为防有人在座椅上睡觉，将长椅全部焊上了钢管。随后，当地有关方面通报称网民反映情况属实，目前公园长椅上安装的隔断扶手已连夜拆除。

为公园长椅安上隔断扶手，确实能阻止游人在上面躺卧，却也让座位变得狭窄局促，就座时还很容易硌着、磕着。曾几何时，舆论诟病一些公共场所的第三卫生间长期上锁，不久前某地公交站座椅被设置为弧形，仅能容纳“半个屁股”，同样被吐槽。原本应为公众提供便利的设施，为何屡成“添堵”之物？相关方面或许有降低管理成本、维护市容市貌的考量，但类似操作，显然没搞明白公共服务的本质，亦弄丢了城市管理的初心。对一城一地而言，很多时候，比之于光鲜亮丽的高楼大厦与街道景观，公共设施和服务细节中传递出的浓浓人情味，或许是一张更加动人的名片。

李法明/图 榆超/文

给“第三方测评”来一场测评和打假

何勇海

如今，“先看测评后购物”成为不少消费者的习惯动作。江苏陈女士在观看一名拥有200万粉丝的测评博主的视频后，购买了一条连衣裙，没想到，实物与视频严重不符。近年来，一些本该帮助消费者“避坑”的测评演变成消费陷阱，有的博主假测评真带货，用绝对性用词过度宣传。(见12月6日《新华每日电讯》)

在电商平台上，商品琳琅满目，营销策略极具迷惑性，很多消费者深感无所适从。在此背景下，本意帮助消费者“避坑”的“第三方测评”博主及其视频越来越受欢迎。在该类视频初兴时，一批能提供实证数据、进行科学测评的账号，确实可以让消费者快速比对产品优劣，做出选购决策。然而，随着此类视频的吸粉能力提升，越来越多博主加入测评行列抢占市场先机，于是开始“野蛮

生长”，缺乏资质、测评标准过低、假测评真带货、收钱抹黑其他企业等现象令人对“第三方测评”渐渐失去信任。

无论是测评与实物严重不符，还是用绝对性用词过度宣传，以及假测评真带货，都涉嫌以虚假测评误导消费者，尤其是以测评之名行推销之实，更涉嫌虚假宣传。这类行为可能已经涉嫌违反广告法、反不正当竞争法、消费者权益保护法等法律。如，广告法中明确规定“广告不得含有虚假的内容，不得欺骗和误导消费者”。

虚假的“第三方测评”也会侵害一些生产者和经营者的合法权益，扰乱健康的市场秩序。比如，不久前，江苏苏州市中级人民法院披露了一起典型案例：某公司在没有科学依据之下，在社交媒体发布测评文章，对不同品牌的8款防晒衣进行对比。法院认为，被告公司测评文章中标示的数据缺乏科学性和可靠性，易误导公众、影响消费者的

购买决策，构成不正当竞争行为。

因此，我们需要给“第三方测评”来一场测评和打假。相关平台要对测评博主资质进行严格审核，构建一套有效的管控机制。比如，完善认证和准入管理机制，健全测评内容审核把关机制、投诉应急处理流程，充分利用数字技术对“第三方测评”内容进行实时监测。监管部门则应对严重违反法律法规的测评从业者予以严厉打击，打造公平、有序的市场秩序，依法维护消费者合法权益。此外，针对虚假测评，明确平台方的连带法律责任，倒逼平台有所作为。测评博主应严格遵守相关法律法规，坚持内容的真实、客观、准确，对商业性广告内容应采取明示措施提醒消费者，坚决拒绝商业性拉踩和诋毁行为。

只有不断提高“第三方测评”的真实性，才能得起全社会的“测评”和审视。一个本该成为消费者好帮手的新赛道，千万别滑向公众“怕什么来什么”的深渊。

“电量救星”变“钱包刺客”？共享充电宝别急着“割韭菜”

结果显示，59.27%的受访者认为共享充电宝收费不合理，15.23%的受访者认为租借价格不透明、标注不清晰，而且有的计费规则不合理。消费者戏称，共享充电宝行业已经走上了“年年被吐槽、时时成刺客”的“黑红”之路。

除了价格高昂外，服务体验不断下降也饱受诟病。在某投诉平台上，关于共享充电宝的投诉高达两万多条，主要集中在无法联系客服导致难以归还、恶意扣费、归还后仍在扣费、隐性收费等问题上。此外，设备故障频发、充电速度慢、标价混乱以及纠纷解决机制不健全等问题，也进一步加剧了消费

者的不满和担忧。

共享充电宝行业乱象频发，主要原因在于企业盈利压力加大与运营成本攀升。随着越来越多经营者入局，该行业竞争越来越激烈。有报告显示，我国去年共享充电宝行业覆盖点位数已达到404万个。激烈竞争之下，相关企业通过提高租金来支撑生存空间，就成了一种最简单直接的选择。

共享充电宝行业陷入无序竞争状态，不仅损害消费者的利益，也影响着行业的可持续发展。消费者对此现象的反感显而易见，今年初，有网友晒出其一年在共享充电宝上花费1200元的消息，引发网友热议，不少消

费者表示“想说爱它不容易”。

让“电量救星”守住“共享”和“江湖救急”的初心，相关部门应加大监管力度，建立良好的市场秩序。比如，京津冀三地消协组织已经基于调查发出了行业建议；深圳消协发布了全国首个《共享移动电源行业自律公约》。这些都为各地有关职能部门提供了可借鉴的经验。此外，共享充电宝行业的参与者也应从加强技术创新和成本控制的角度缓解发展压力，同时正视行业存在的危机和问题，制定公平合理的收费规则和价格标准，并明码标价，充分保障消费者知情权和公平交易权——守住性价比、保障消费者合法权益，其实也是在保护行业前景与市场信心。

共享充电宝作为解决现代人手机电量焦虑的重要工具，保障其行业健康发展具有重要意义。推动共享充电宝回归本质，为消费者提供便捷、高效的充电服务，不仅是消费者的期望，也是整个行业持续健康发展的必然要求。

G 媒体声音

◇优化“仅退款”，让规则更公平

近日，某电商宣布将废止“退款不退货服务”，并为触发该条款设置了条件，如商家是否遵守交易规则，是否主动同意。

《浙江日报》评论说，“仅退款”这一售后机制的初衷是为了让消费者拥有更“丝滑”的购物体验，然而利用规则漏洞“薅羊毛”的事件屡见不鲜，破坏了公平交易环境。各大电商平台对规则的调整，回归更加公允的立场，是必要的纠偏和完善。要在提升消费者体验和侵犯商家合法权益之间实现平衡，本就是高难度动作，精细化管理是趋势所在。

◇“尔滨”归来如何长红

即将再次开门迎客的哈尔滨冰雪大世界近期公开拍卖糖葫芦摊位经营权，相比去年的成交价，今年已飙升数倍。

《经济日报》评论说，糖葫芦摊位经营权的拍卖价上涨，证明哈尔滨的魅力得到了市场认可，可看到涨了这么多，也不免让人暗暗为这座城市捏一把汗。冰雪虽冷，服务需热，如何在保持旅游市场蓬勃发展的同时，呵护好游客的体验和钱包，是哈尔滨需认真对待的问题。在激烈的新一季冰雪争夺赛中，唯有以新吸引、以质赢客、以诚待客、以信留客，方能赢得游客的长流不衰。

◇医保个人账户跨省共济释放新动能

近日，国家医保局在江苏举行医保个人账户跨省共济启动仪式。目前，9个省份已上线医保个人账户跨省共济功能。

人民网评论说，医保个人账户共济从市内扩大到省内，再从省内扩大到跨省，医保部门努力克服待遇政策、系统交互、信息传输等挑战，逐步解决“近亲属”在外地参保无法使用个人账户共济的问题。基本医疗保险是减轻群众就医负担、增进民生福祉的重大制度安排。在持续深入实施全民参保计划的同时，要不断提高医保服务便捷性可及性，更好呵护人民群众的健康权益。

(陈曦 整理)

关育兵

近日，北京市民赵女士看到某品牌共享充电宝的租借价格标注为2元，未曾想这竟是2元/30分钟的价格。令人不安的是，在扣款协议中，她发现了“您确认并不可撤销地授权某科技公司发出扣款指令……”等字眼，这让人对共享充电宝的便民性和安全性产生质疑。(见12月8日《法治日报》)

共享充电宝价格不断上涨、好借难还等问题由来已久，引发广泛吐槽。比如，不久前，京津冀三地消协组织发布的一项调查结