

柔性执法,主打一个将心比心

今日话题

近日,网友被一条浙江城管小姐姐对摆摊大叔隔空喊话的视频感动。当天,杭州市临安区综合行政执法局的工作人员章烁乐在视频巡查中,发现了摆摊大叔的违法行为,她温柔又有礼貌地提醒道:“正在卖菜的大叔,这里是城管指挥中心。温馨提示您一下,一会就要打雷下雨啦,小心成为落汤鸡。而且路边摆摊是不可以的,你快把东西收起来吧。市场就在附近,下次不要再摆出来了哦。”摆摊大叔听见喊话,一脸不好意思,并立马笑着改正。

对于城管小姐姐的暖心举动,网友说隔着屏幕都感受到执法的温度。为什么这个“喊话”会火?因为短短几句话,既有温暖的提醒,也有态度分明的劝阻,既铁面无私,又绕指柔情,让执法更

柔性、更有温度。如此“执法”,也难怪听到喊话的大叔,都有些羞愧,马上改正。

城管小姐姐隔空温柔“喊话”执法,实现了路径和结果的“双赢”。执法过程如春风化雨,民众心服口服,自然就有了较高的配合度,执法效果也自然很好。在“公正执法”和“群众满意”之间找到了一个平衡点,文明又有作为,彰显的恰恰是高超的执法水平。

最近,关于城管柔性人性化执法的案例接连上演。杭州富阳一群初中生摆摊为同学哥哥义卖鲜花,城管见了没有驱赶,还搬来桌子帮忙吆喝。河南许昌城管帮残疾瓜农安排特殊摊位,为外地瓜农提供住宿场所。当地将这种模式总结为“胖东来式服务”,在执法队伍里推广。这些新闻刷屏网络,赢得一片叫好。

这些柔性执法和管理都是在用心服务,谋求的是对群众的尊重和理解,归根结底是执法理念的革新,即把爱护群众、真心为群众服务作为一切工作的出发点和落脚点。这些柔性化人性化的执法,也契合了对善治社会的美好期待。

当然,温情执法和暴力执法同样存在于现实生活中,构成了城管群体的“一体两面”。没有对比,就没有伤害。前者的存在,应该让后者感到汗颜。

刚柔并济,将心比心,以心换心,讲究情与理交织相融,才是文明社会行政执法的正确打开方式,这应成为所有执法人员的基本常识和行为准则。反之,任何激化矛盾、不为群众合理利益考虑的执法,都该被扔进故纸堆。

(据《钱江晚报》王彬)

防范“代收货款”骗局可引入消费者“后悔权”

百姓声音

近日,消费者宋先生就差点被代收货款骗了,他收到一个代收货款快递,需付159元,打开一看,竟然是在绿化带常见的“冬青树苗”,市场售价只要几块钱。

在如今电商繁荣的时代,代收货款服务成了一种常见的物流配送方式,有利于商家销售商品、回笼货款,也给消费者提供了货到付款的便利条件,有助于促进商品销售。然而,这也给一些不法分子提供了可乘之机,利用该模式实施诈骗,令部分消费者蒙受经济损失,而快递公司缺乏有效制约措施,又使得“代收货款”骗局层出不穷。为了防范此类事件的发生,可考虑实施无理由退款“后悔权”,让骗子无机可乘。

目前“代收货款”是由快递公司上门送货,消费者在收到快递后,将货款支付给快递员,完成交易。如此就留下诈骗漏洞,消费者因各种因素下,在未打开快递验货时,无法察觉是否属于自己的网购商品,就可能在不知情的情况下,将货款付给快递员,快递公司再转付给骗子。那么,就可以在货款支付环节,引入消费者“后悔权”,由快递公司暂时保管货款,在限期内不得支付给商家。

具体而言,可以采取“七天无理由退货”制度,商家如果使用“代收货款”服务,就必须认可“七天无理由退货”条款,并必须由快递公司暂为代管货款,若消费者认为快递无误、可允许快递公司支付货款;或者七天期限到期后,消费者没有提出退货退款要求,快递公司自动将货款支付给商家。由此,即可给消费者充足的时间,去验证快递商品的真伪,防范“代收货款”诈骗,让骗子无法拿到货款。

同时,引入“后悔权”,也能够提高商家的诚信度,增强消费者对于平台和商家的信任感,让“代收货款”服务真正发挥促销效用。另一方面,消费者拥有的“后悔权”使得主动权掌握在消费者手里,得以迫使商家提高商品质量、售后服务,以降低“代收货款”的退货退款率,进而形成良性竞争,鼓励更多商家重视品质和服务,改善网购环境。

与此同时,此项措施的实施,也将促使快递公司重视管理责任,加强对“代收货款”服务的排查,保管好货款,主动采取措施防范骗局的发生。

在电商行业日益发展的今天,保护消费者的合法权益、提高服务质量和诚信度,乃是电商平台、商家和快递公司等应尽的责任。只有通过各方共同努力,才能构建一个更加安全、公正、透明的电商环境,让消费者享受到更好的购物体验,促进电商行业稳健发展。

(据《羊城晚报》江德斌)

画里话外



“臭”

近日,山西大同一女子在逛超市时,竟直接扒开榴莲偷吃,还把吃剩的核藏在冷柜下面。店家回应称,她总共扒开4个榴莲,每个都吃了一些。超市损失近千元,目前已报警处理,希望对方能主动赔偿。榴莲闻着臭吃着香,这样偷吃是只臭不香。

(据《北京晚报》李嘉)

街谈巷议

莫被健康监测“绑架”

据调查,有20%左右的受访者认为追踪健康数据容易引起健康焦虑,徒增压力。

近年来,公众对于健康生活的重视程度正在逐渐增强。在公共社交平台,健身、运动等话题时常能引起网友的热烈讨论。而在朋友圈等私人社交领域,亦不乏好友晒出自己的运动数据进行打卡分享。《2022国民健身趋势报告》显示,91.0%青少年认同“体育健身具有积极作用”,年轻人“爱健身、重养生”的现象正逐渐成为社会图景。

需求撬动市场。为了迎合深度触网的年轻群体,数字健康类产品日益丰富。在线上线下商城,无论是智能手环、睡眠监测戒指等健康类穿戴设备,还是运动计划、饮食计划等健康监测App,都是不少年轻人的“心水”所在。随着这些产品的叠加使用,数字健康监测在生活场景中的出场频率大幅度提升。

然而,当数字追踪技术对日常生活的干预程度增加,过度关注健康数据监测,也极易给自身带来压力。从起床查看睡眠质量,到根据App计

划制定每日食谱,再到完成每日的运动指标……原本安逸舒适的生活日常变成App中的一条条计划、一个个数据。身处其中,难免产生“每天都在做任务”的疲惫。也难怪网友为此发出“如果没有上报打卡数据,感觉自己好像没运动一样”的感慨。与此同时,面对设备偶尔出现的反常数据,部分用户患得患失,过度焦虑自己的健康状况。

细究这些负面情绪的产生,一个关键原因,在于对健康监测数据过于“较真儿”。正所谓凡事有度,过犹不及。一来,健康监测类产品对于个人的适配程度存在差异。尽管这些产品在研发过程中以大量数据作为研判标准,但用户在实际使用的过程中,还应结合自身实际情况量体裁衣。二来,健康监测设备毕竟不是医疗仪器,在进行健康评估时,这些数值更多是仅供参考。因此,用户要结合近期的身体感受进行综合判断,必要时还应就医检查,切勿因过度关注健康监测,被数据“绑架”,背离健康生活的初衷。

(据《广州日报》刘硕)