

网 声 网络戾气 让人心痛

在某网站针对“哈尔滨医科大学附属第一医院医生被残杀”事件的调查中，选择“高兴”者竟接近2/3。我们当然不会把网上发言的人与现实生活中的人完全画等号，因为前者往往呈现更极端、戾气的一面。但面对惨剧，那么多“高兴”的表达，让人备感痛心。公众应该端正心态，理性地看待医疗行业存在的问题。医生可以治疗患者身体上的疾病，但要想治愈那种纵容暴力的“社会病”，必须依赖全社会的参与。

人性高于一切高考也不例外

湖北高三学生张文驰在备战高考期间，赴京捐献骨髓，参与挽救素不相识的白血病患者生命。张文驰表示：“救人比高考更重要，救人的事没什么好犹豫的。”这句话彰显了一个朴素道理：人性高于一切，高考也不例外。这让我们想到有很多人缺乏必要的人文情怀，即所谓社会责任意识。“最美中学生”的美，也来自于对这种社会责任意识的呼唤。张文驰在人性的高考中得了满分，恰是因为许多人在真实的高考背景下，根本无力去追求这样的人性之美。

“禁检血铅”需要问责

两年前湖南郴州因血铅超标事件被广泛关注。经调查，如今郴州市里找不到一家可以做血铅检测的医院。无法及时进行血铅检测，意味着可能丧失救治机会。以民众健康换GDP和政绩，如此做法，上级政府不能失声。医院随意削减医疗项目，漠视民众需求，国家卫生部门应进行干预。郴州这两年在真治污还是在假治污，国家环保部门也应核查。“禁检血铅”，需要问责，也欠缺给公众一个回答。

酒企公布信息难解假冒之困

为了遏制假酒泛滥的现象，食品工业协会组织首批8家白酒企业对外承诺，将向公众公开真酒的销售渠道、网点和供应量等。由于假酒藏身之地一般不是产地和源头，追查往往处于被动的地位；销售假酒的规模较大，警力不足，最主要的是，处罚力度不足以震慑“后来者”。所以，先不说要求酒企公布信息的规定不能落实，即便落实得力，这种做法虽然在一定程度上能够遏制假冒白酒的泛滥，但并不能从根本上消除制假假酒的土壤，需要从法律、法规、执法等各个方面下功夫。

(大众网 王晓亮 辑)

大众时评

多从社会公平视角解读阶梯电价

何勇

3月28日，国家发改委召开2012年全国经济体制改革工作会议，按照部署全国上半年要推出居民阶梯电价。方案提出：80%的居民家庭电价保持稳定，高于地区平均水平一定幅度的二、三档电力消费要多缴费，第二档每度电加价5分钱左右；第三档每度电调高2毛钱左右。(3月28日中央人民广播电台)

实施居民阶梯电价并不像很多人认为是等于变相涨价，涨价其实对于绝大多数居民没有任何影响或者是影响很小。当前，居民用电量只占社会总用电量的10%多一点，上涨居民用电价格对扭转电荒格局没有太大的作用和意义。实行居民阶梯电价之后，对于用电量在社会平均水平的将近80%的居民家庭没有任何影响，“基本级”的居民家庭用电价格不上调，尤其是中低收入居民在用电上支出不会随着实施居民阶梯电价而增加。而且，对于电价有所上涨的居民家庭而言，也能承受电价上涨带来的压力。一方面，电价上调的用电家庭是用电量较大的家庭，属于中高收入家庭，不在乎用电支出；另一方面，电价上调幅度有限，一度电不是5分，就是2毛，即使按照2毛

计算，一个月使用500度电，也只是增加100元支出，一般家庭完全可以承受得了。实施居民阶梯电价，主要目的是促进社会公平公正，在保障基本民生权利基础之上，节约能源。众所周知，改革开放以来，我国社会贫富差距不断拉大，不同群体的包括用电消费在内的消费水平差距巨大。仅仅安装几盏5瓦灯泡，每天只亮个把小时的低消费用户，在与使用多台空调、冰箱的楼上、楼下的奢侈型高消费用户的用电价格相同，显然不公平，实质上就是低收入的用电低消费居民为高收入的用电高消费居民承担用电成本。实施居民阶梯电价，一方面不会让低收入家庭因为电价上涨而降低生活水平；另一方面提高了高收入家庭的电价，让他们承担

更高的用电成本，能在一定程度上抑制高收入家庭的无度用电，从而节约能源。当然，我们必须清醒地认识到，我国发生电荒的根源在于价格管制，是“市场煤、计划电”之间的矛盾，导致利润被处于垄断地位的供电系统独吞，造成发电企业亏损。换言之，缓解电荒，扭转发电企业亏损格局的根本途径是打破管制与垄断，让发电企业分得更多的利润比例，而不是不停的涨价，也不是实行居民阶梯电价。总而言之，实施居民阶梯电价制度并非不可取，也不是洪水猛兽，吞噬着居民的生活水准和财富，反而是促进社会公平用电的重要举措。

职业资格证书 亟待提高“含金量”

顾家瑞

笔者在调研中了解到，一些地方的职业资格认证培训出现了“拔苗助长”的现象，从而降低了职业资格证书的“含金量”，令人担忧。据报道，去年，广东省共吸引175.4万人次参加职业技能鉴定，其中135.2万人成功获得各类职业资格证书，稳居全国首位。与广东省一年过百万人争相获取各种职业资格证书一样，在我国不少地方，广大求职者也将职业资格证书当成了获得一份好工作的法宝。职业技能鉴定的质量是客观、准确地衡量劳动者职业能力和劳动价值的基础和关键，建立科学、完善的职业鉴定质量保证体系，规范管理职业资格鉴定环节，是确保职业资格证书“含金量”的根本。目前，社会上推出的各种职业资格证书，既有人力资源和社会保障部门、教育部门颁发的，也有行业组织自行颁发的，可谓证照多门，鱼龙混杂，不仅让用人单位和劳动者无所适从，也严重影响了职业资格证书的科学性和权威性。有关部门应提高职业技能鉴定质量，严格执行工作规范、技术标准和管理规程，严厉打击各种违法违规行，努力净化职业资格证书市场，切实维护职业技能鉴定的权威性，不断提高职业资格证书的“含金量”。

画里有话 禁止公车私用不能靠“偶尔发现”

周稀银

近日，网曝洛阳市洛宁县环保局领导，周末开公车带家人去野炊。该县环保局随即回复称“局领导现场检查水质监测情况”。目前，洛宁县委办公室称，网友所拍图片属实，当事副局长已构成违纪。(3月28日新华网)这件事起吗给了我们两大“看点”：一是环保局领导私用公车的时间为周末，这也是公车私用的高峰期；二是该公车标志醒目，是一辆环境监察专用车，很容易让公众识别，因而也为公车私用被举报提供了便利。这是很多公车私用“实例”中的普通一例，虽然这辆公车被暂扣，所涉副局长将被给予党内处分，但即使将这个副局长被开除回家，也并不能从根本上阻止类似公车私用现象。每逢节假日来临，公车私用现象甚多，禁用公车私用的通知和规定也出台了，可年年禁，年年不止，问题就在于未从根本上建立公车统一封存制度，而只有在被群众逮个正着，并被上网扩大影响后才被动处理。但“补洞”式的处理，难以杜绝公车私用。为此，笔者建议，一方面要尽可能地让公车姓公的标识固定化、公开化和易于识别化；另一方面，应为所有公车定制并“佩戴”统一的一个“身份证”，记录使用单位名称、保管使用者姓名等信息，使违规行为细化到具体的单位和个人。同时，在鼓励群众积极举报和认真受理的同时层面上，还要有制度化经常化实质化的内部举措，令公车私用不再那么轻而易举，最起码不会让公众监督难上加难，甚至就难以识别。总之，禁止公车私用不能靠群众“偶尔发现”。解决公车私用问题，根本之路在于真正意义上的公车改革，但相应



漫画 / 唐春成

改革尚未进行之前，应考虑推行公车封存制度，普及公车标志，从而便于群众监督。即便只实施这些办法，公车私用频率也会有所下降，使公车私用歪风得到一定程度的遏制。

擦亮品牌 提升为民服务品质

——济南市历城区供电公司创先争优工作纪实(下)

“窗口单位面向客户，与群众联系最紧密，只有窗口工作创先进，争第一，才能让群众真正满意。”济南市历城区供电公司党委书记陈子军说。该公司在窗口单位开展了“一所一亮点”工程，引导窗口单位牢固树立起“特色标杆出自我们身边，创先争优就是日常工作”理念。在本职工作中寻找最具专业特点、最具地域特色、最别具一格的工作方式，通过提炼和总结形成创先争优金牌项目，以点带面从而带动公司整体服务水平的提升。提升服务质量，提高满意水平活动在历城区供电公司各个供电所掀起新的高潮。彩虹供电所开展了“电力彩虹，情系学子”活动，走进驻地院校开展用电服务；唐王供电所开展“供电服务进田间”活动，走进田间地头为客户检查用电排灌设施；西营供电所开展“亲情服务，爱心彩虹”活动，为敬老院里的老人送上关爱……全公司11个供电所以主题活动为抓手，突出提升服务水平、树立服务品牌、拓展服务内涵，不仅赢得了广大客户的良好口碑，

在地方政府先进表彰中，多个供电所荣获“优化发展环境先进单位”、“促进区域经济发展先进单位”等荣誉称号，仲官供电所建成国家电网公司标准化示范供电所，并被列为国家电网公司农电一流5个供电所先进典型之首，公司也荣获了区民主评议政风行风公共服务类第一名，赢得“满堂红”。历城区供电公司创新城乡供电服务新机制，整合城乡供电服务资源，做到客户服务响应快速化、作业程序标准化、业务流程规范化，真正达到“优质服务，城乡共享”，制定实行《城乡供电服务统一标准》，对窗口服务标准、服务环境、故障报修、用电检查和投诉处理等进行规范和统一，提升窗口形象，规范供电服务行为，大力促进供电服务提升和行风建设深入。历城区供电公司还从服务环境综合整治入手，按照城区标准对辖区全部供电营业厅进行标准化改造，提升基础设施建设，推动服务能力提升，实现服务水平在更高层次上的

迈进。“开展标准化供电所建设，提升管理，规范服务，最终落脚点是要让每一名客户都用上舒心电、放心电。”乡镇电管部主任王汀告诉笔者。2011年，历城区供电公司建成了全省首A级供电企业中心营业厅，中心营业厅中设立业务办理区、业务待办区、洽谈区、引导区、客户自助区、24小时自助服务区、多媒体展示区，客户可以完成电费缴纳、停电、保电、业扩申请以及业务咨询、政策查询、增值费、普通发票的换取等所有的用电需求。为方便客户，各营业厅还设立了爱心服务处，配备了雨具、打气筒、笔、老花镜等日常用品，大厅入口增设了报刊栏、擦鞋器、饮水机等服务设施，中心营业厅还设立了残疾人呼叫器等特殊关爱设施……从不同角度为客户着想，提供更周到更全面的服务，提升客户满意度。同时，历城区供电公司积极践行“创先创优”的工作理念，在实施16项创先创优系列工程的基础上，再设立10项重点工程，其中包括

国家电网公司营销配网一体化试点建设、国家电网公司农网改造升级工程“先进型”示范县试点建设、山东电力集团公司小城镇典型供电模式试点建设、济南供电公司城乡服务一体化试点建设等多项公司系统重点工程，把“民生为重、服务为先”原则作导向，创新为民服务举措，提升为民服务品质。“为民服务创先争优”活动中，该公司8个基层党组织255名共产党员带头“亮身份、亮职责、亮承诺”，12个营业窗口和60名窗口服务人员公开服务承诺，公开岗位职责、工作流程，全员“比技能、比作风、比业绩”蔚然成风，“党员互评、领导点评、群众评议”深入开展，形成了各级基层党组织履职尽责创先争优，广大党员立足岗位争优秀的生动局面。“一个党员一面旗帜、一个支部一座堡垒，我们要求服务窗口的共产党员亮出党员身份，通过佩戴党徽、工作牌，设立共产党员公示栏、共产党员示范岗等多种形式，发挥党员模范带头作用，形成共产党员

家电冷年看格力 万众瞩目红四月

“我们有个想法，给格力红四月申请一个专利”

刚刚进入3月中旬，山东格力电器公司总经理段秀峰和他的下属就常常被人问到一个相同的问题：今年格力红四月活动什么时候开展呢？“大家伙都惦记那几套彩电，憋得是相当难受。”小品中的搞笑语如今有了现实版。每当这个时候，段秀峰都会略带歉意地回答：“再等等，我保证，到时候一定给你一个意想不到的惊喜。”3月份的山东家电市场似乎陷入了一个“消费悖论”：一方面，各品牌和商家憋足了劲纷纷发力，意图成为撬动早春市场的“第一根杠杆”；另一方面，市场反应却是平平，消费者持币待购的心态十分明显，似乎都在憋着，等待格力红四月的到来，就像是一场门票价格不菲的巨星演唱会，粉丝们肯花大价钱，期待的无非是巨星的压轴出场，前面的节目再热闹都是垫场。如今，“巨星”即将登场，台下一片欢腾。

● 格力红四月表面是拼价格，实则是拼内功。价格战、诚信战、服务战、品质战、文化战五者相互融合，浑然一体，准确地诠释了红四月“无法复制，更无法超越”的内在含义。● 格力红四月活动远远超出了单纯智力发明的范畴，是专属于广大消费者的空调盛宴，我们必须给它贴上“防伪标签”，以维护消费者的根本利益。

话，是因为我们感觉自己还没有准备到最好。”山东格力电器公司总经理段秀峰实话实说。其一，作为空调行业的龙头，格力深知，自己的一举一动都会被放在公众的“放大镜”下，格力这个品牌就是行业的榜样，榜样就有榜样的规矩，对市场实施一轮接一轮的轮番轰炸，那不是格力的作为；其二，格力红四月经过两年的惊人爆发，已经成为广大消费者信赖的营销品牌，必须悉心打磨，精心呵护。格力红四月不再仅仅是一场营销活动，更承载了大众对一个行业的消费信心。格力红四月每举行一次，首先想到的就是会给消费者带来什么，给整个家电行业带来什么。据了解，格力红四月早在今年3月初就开始策划酝酿，对活动时间、实施方案、内部落实、消费心理等环节反复推敲比较，最终确定在4月7日—8日举行格力

最强的空调企业，格力的核心技术驰名全球，格力的产品质量有口皆碑，有这两点支撑，格力才有底气推出行业最高的服务承诺——一年包换全额补偿实施4年。今年的格力红四月打出了“全年最低价，全线产品一降到底”的营销点，表面看是拼价格，实际上，价格战背后拼的是一个企业的内功，也只有在雄厚实力保证下的价格战，才是健康的、理性的价格战，万众瞩目的价格战。

格力红四月正在考虑申请专利

品牌之所以能够成为品牌，就是因为它的深厚内涵。格力红四月自从2010年举办以来，在策划创意、营销推广、市场运作、个性化文化等方面逐步出了一条路，这条路是格力独有

格力红四月为什么会万众瞩目

“要问我们为什么迟迟按兵不动，说实