

# “起床气”说到底是“官气”

最近,有两则新闻看得人五味杂陈。

一则是北京警方推出9项户政业务“预约延时办”服务。另一则是“女子提前3分钟敲门办业务惹怒交警”。据报道,在四川省遂宁市蓬溪县,龙女士到交警大队办事时已是午休时间,交警让她下午2点半再来。龙女士苦等了两个小时,“直到下午2点27分,我听到交警大队办公室有声音,便敲开了门”,谁知民警廖某某大为光火,一顿呵斥。据通报,目前廖某某已被停职,该局将依规依纪作出处理。

两则新闻,其实不具有可比性。一个是组织行为,一个仅是个人举止;一个是谋定后动,一个则是“猝不及防”——但归根结底,还是同一件事:服务。

利民之事,丝

发必兴。近年来,在优化政务服务上,各地都主动在服务上做增量,用自己的辛苦一点换取群众的便利一点。

然而也必须看到,在某些不起眼的角落,有那么多极少的办事人员,仍“听不懂”工作要求,跟不上任务节奏,俨然不知今夕何夕。他们仍固守过去“门难进、脸难看、话难听、事难办”的恶劣作风,摆着“管理者”的架子,自觉高人一等,时常“官味”十足,面对群众时态度傲慢、趾高气扬,甚至动辄训斥、刁难。比如午休时间仅被打扰3分钟,便输出一顿“起床气”,不仅与公职人员的形象大相径庭,给人非常不好的观感,而且“啃食”各地优化服务的工作成效。

怎么管?当地的通报说到了点上:进一步强化队伍管理,改进工作作

风。对“内”,要狠抓理想信念教育、党性教育,让每名办事人员更加深刻地认识到,自己是公仆、勤务员,而好作风就是生产力、就是营商环境、就是群众的获得感满意度,必须不断校正政绩观,在办任何事情时都要掂量下群众满意不满意、高兴不高兴。

于“外”,约束机制很关键。“好差评”制度卓有成效,但在个别地方,仍有留言本、意见箱形同虚设。对此,必须在监督、考核机制上下功夫。仅以温州为例,该市连续十多年举办“万人评机关中层处室和基层站所”活动,将“监督投诉二维码”贴到大街小巷,对结果进行通报且与奖惩挂钩,展现出强大的震慑力。群众的评价更管用、更好使,必能倒逼政务服务持续向好。(据新华网7.31 夏振彬/文)

有效付出,对方才会更幸福;付出有度,自己才会更舒服。

有个朋友跟我抱怨,说她女儿太不懂事。原来,前几天她生病,浑身没力气,只想躺着。可女儿想吃糖醋里脊,她就硬撑着起来做,结果状态不好,糖放多了,女儿尝了一口就不吃了。她既生气又委屈,一边哭一边骂女儿没良心。女儿也不高兴,说她无理取闹,丢下碗就回了房间。

更让她不爽的是,老公居然也不帮她,还说她都是自找的。“本来嘛,我给地点个外卖就行。你非说外卖不健康,要自己做,做出来女儿不爱吃,能怪谁呢?”“合着我强忍难受忙活一通,到头来还错了?唉,老公不理解我,女儿又是小白眼狼,你说我的命咋这么苦呢?”说着,朋友忍不住抽噎起来。

我和朋友相识多年,深知她是个快人,家里什么事都要管,大到买车买房,小到买双筷子。所以,老公和孩子被她惯得不像样儿,衣来伸手饭来张口。而且她从来不知道示弱,哪怕累了病了,也做不到安心躺着休息。

朋友并非圣母,她希望自己的付出老公和孩子可以看到。倒是说要他们对她感恩戴德,可至少应该珍惜她的付出,体谅她的不易,而不是她辛辛苦苦忙碌一通,却被他们嫌弃。

为了爱的人付出,确实值得赞美,但要有个度,而且必须是有效付出。对方爱吃的是苹果,你倾尽所能买来一袋梨,那就别怪人家不领情了。作家艾小羊说:一个人毫无保留付出的样子,真的不美。因为我们的天性是自利的,当你违背天性去做一件事的时候,眼里有欲望,脸上有戾气,嘴巴也不会饶人。

所以在婚姻里,不要一厢情愿地付出所有。该偷懒的时候就偷懒,该放松的时候就放松。地少拖一次不会有什么影响,衣服放到明天再洗也不会发霉,时不时吃一顿外卖,孩子可能更高兴。多些有效付出,少些自我消耗,夫妻感情和亲子关系都会更和谐、更美好。(摘自《婚姻与家庭》 寇慈/文)

付出有度才有效

没有一种生活是可惜的



程中,我们应保持知足的心态,自足才是真的奇迹。(摘自《杂文选刊》 陈英远/文)

## 如是说

如果思想可以败坏语言,那语言也同样可以败坏思想。

——乔治·奥威尔  
我开始告诉自己:我感受到的不舒服就

是不舒服,我感受到的不友好就是不友好。——要承认自己的感受,用不着过度反思自己(摘自《新周报》)

## 善于打破惯性的“拍立得”

物理学家兰德对每天搞实验教学,真是厌倦了,他便想开一家公司,做些新的尝试,突破自己。于是,他注册了一家新公司,制作照相机等高端光学技术产品。

公司运行起来后并不乐观,不过,兰德还是充满信心,因为他知道,开公司与做实验是一样的,需要一个长期的积累过程,不会那么容易成功,他努力坚持着。

周末的一天,他的女儿嚷着春光好,要到郊外去野炊,并拍一些相片。她告诉兰德,学校准备把学生春游的照片都挂在墙上。

兰德陪着女儿来到郊外。春色真的很美,阳光温柔地照在绿草上,小花开得一片又一片。兰德拿出相机给女儿拍照,这可是公司生产的一款相机,能用它给女儿照相,兰德很高兴。

回来时有些晚了,女儿却接到通知,明天要把照片挂在墙上。女儿急了,她知道是要洗相片的,可现在几乎所有店铺都关门了,兰德遗憾地摇了摇头。

女儿伤心地哭了起来,遗憾自己春游的照片不能与其

他同学的照片一起贴在墙上。尽管兰德一直在解释,但女儿太小了,是听不进去的。兰德安慰着哭泣的女儿,陷入了沉思。他在想,为什么照完相后,都要等着洗相片呢?就不能突破一下这个惯性吗?他突然灵光一闪,能不能生产一种即拍即出片的相机呢?如果消费者照完相能直接拿到照片,那是怎样的一种体验呢?

随后不久,兰德的公司便投入了研制。功夫不负有心人,半年后,世界上第一款即拍

即洗的相机Polaroid 95面世,瞬间引起了轰动,达到了每年600万台的销量。兰德后来又给相机起了一个很好听的名字:拍立得。而正是这款相机,带来了相机界的世纪革命,也让他赚取了人生的第一桶金。兰德善于打破惯性思维,成就了别样的人生。许多时候,习惯将我们带入了周而复始的轨道,一年又一年,年年一个样。而我们从来不知道,打破惯性会推着我们将进入另一番天地,看到不一样的风景。

(摘自《保健与生活》程刚/文)

# 扎堆直播间的“药神”



直播间里的“健康主播”在介绍产品

中国医疗技术“最先进”的地方,不在协和医院,不在北上广深,而在包治百病的直播间。如果你看过生活在城市家中老人的手机,就不难发现这个既现实又魔幻的人间真相。当传统的线下保健品虚假宣传问题还令人一筹莫展的时候,聪明的生意人已经站上“直播带货+大健康”的双重风口,开始在各类短视频和社交平台上疯狂收割了。

## 隐秘而成熟的黑色产业链

招募主播-培训话术-包装产品-直播间销售,这一整条完整的产业链,吸引了无数嗅到利益的投机者,也养肥了大量富豪主播与不法商家。

“如果你发现某主播说话奇奇怪怪的,总是用一些隐晦的词语、需要你猜测的表达来讲解产品功效,那你就该警惕了,其店铺资质或者产品宣传一定有问题。”曾经从事直播运营投流的张林告诉记者,因为

研发的“特殊茯苓”,不仅有传统茯苓去湿气的功效,还能治肾病、防癌症,主播冒着泄露天机的自身危险,才“偷偷”介绍给直播间的“家人们”用。售价约等于正规电商渠道的26倍。

根据国家市场监督管理总局前不久的官方通报,2023年全国市场监管部门查处“神医”“神药”广告违法案件达9572件,罚没1.25亿元。

# 名校参观一票难求,抢票软件暗藏黑色产业链

暑假期间,部分热门景区门票和高校的免费参观门票一票难求,一些不法人员利用这种火爆的需求,制作非法外挂软件抢票,进行所谓的“秒杀”操作。近日,北京市海淀区人民检察院披露了一起案件,揭开了“黑客”“黄牛”、旅游从业人员等参与其中的倒卖高校参观票的黑色犯罪产业链。

## “黑客”开发抢票软件

北京市海淀区人民检察院科技犯罪检察团队检察官白磊介绍,“抢票工作室”是由一名“黑客”和多名键盘手组成的一个黑色产业链小集团。“这名‘黑客’长期关注黑色产业链相关消息,他发现抢购热门景区的门票是‘发家致富’的一条捷径。”

白磊所说的“黑客”,是某公司技术员李某某,他偶然在几个社交软件群组中发现,有人询问是否有软件可以抢购参观名校的票,李某某由此想到针对热门景区的系统,设计一款外挂软件。李某某花钱购买了一些底层数据、代码,自己组建研发了涉案抢票软件,利用

软件抢免费门票再高价售出,可以说是“一本万利”。

得知李某某的抢票软件可以抢到北京某些高校和景区的参观预约门票后,王某某和张某某便与李某某约定合作抢票并向外出售,只要李某某能提供抢票软件,便将抢到的每张门票倒卖金额的30%转给李某某。如果抢票软件出现问题,李某某承诺提供调试、修正等软件售后服务。

## “键盘手”发帖“钓”客源

李某某针对不同景点设计不同的抢票软件,王某某等人通过网络发帖等方式吸引旅游从业人员,同时在各大网络平台发布含有高校名字的帖子,或者直接发布相关标题,如“某某高校一日游”“某高校搬砖”来吸引客源。

有了客源渠道,王某某、张某某分别组建了以二人为首的两个犯罪窝点,购买了大量手机电脑,并招募一些“键盘手”来操作抢票软件,成立所谓的“抢票工作室”。

北京市海淀区人民检察院科技犯罪检察团队检察官助

易等每个环节都有全面的话术,相当比重的内容都是在教主播如何规避平台规则,打擦边球。

在社交平台输入“直播带货”“话术”等关键词随意检索,你会发现都有大量教程教你如何巧妙地避开违禁词,无视平台规则继续违规卖货。最简单却难以被审核发现的技巧就是,把违禁词用拼音或者笔画拆解代替。

还记得去年央视的3·15晚会吗?情感主播演卖保健品专坑老年消费者,一天就能净赚几十万元。一元钱一盒进的货,卖99元10盒,主播佣金竟然高达80元。而在曝光时,该主播已经卖出上千万盒。这些直播间的“苦情戏”骗局背后,同样有统一的培训和“专业”的剧本。

## 年年曝光,为何屡禁不止

在法律规层面,对于直

播售卖医疗产品尚未出台全国性、专门的相关规定。近年来,不少声音认为,应当将直播带货划入广告范畴从严管控,这一呼吁获得了众多消费者和专法律人士的支持。

金杜律师事务所合伙人邬玲曾公开撰文指出,网红经济本质上是一种影响力经济。根据《广告法》及其适用范围的界定,以推销商品或服务为目的的直播带货行为,在性质上构成商业广告应无疑义,并且在执法实践中也已有体现。例如,上海市市场监督管理局就曾以涉嫌违反《广告法》为由,对某洗面奶在直播带货时出现“治愈”“抗炎”等医疗用语而处以行政处罚。

但仅是事后处罚,可能仍然不够。但有一点是明确的,监管方对“三品一械”直播带货乱象的整治态度正日益趋严。(摘自《Vista看天下》)

懂技术,只需输入游客身份证、手机号等个人信息和所需门票日期,使用涉案抢票软件“暴力”下单,便可在一秒内完成抢票,抢票成功的几率达到50%到60%。

2023年暑期不到一个月的时间,涉案的两个“工作室”通过非法运作抢票软件售卖累计获利达30余万元。

今年7月,北京市海淀区人民法院以非法获取计算机信息系统数据罪,判处李某某等13人有期徒刑6个月至4年6个月不等,并处罚金。目前判决已生效,犯罪情节轻微的4人,检察机关作出了相对不起诉处理,交由公安机关作出行政处罚。

白磊提醒:“这款恶意抢票软件的存在,剥夺了绝大多数群众公平公正抢号的权利。景区的免费门票、医院的号源等是社会资源,通过抢号的方式把社会资源都握在手中高价卖出,这不是依靠技术打零工做兼职挣外快,而是违法犯罪。”(摘自微信公众号“中央广电总台中国之声”8.3)