



统一刊号  
CN32-0104  
邮发代号  
27-67  
主办  
江苏凤凰出版传媒集团  
出版  
江苏现代快报传媒有限公司

地址  
南京市洪武北路55号置地广场  
邮编  
210005  
网址  
现代快报网 www.xdkb.net  
传真  
025-84783504  
24小时新闻热线  
025-96060  
本报员工道德监督电话  
025-84783501

今日总值班  
倪治清  
封面叠主编  
王磊  
头版责编  
王朋  
版式总监  
沈明

零售价每份1元

# 13部门能整治好骚扰电话吗

看上去,嚣张无比的骚扰电话正面临一场大会战。

工业和信息化部、最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部等十三部门印发《综合整治骚扰电话专项行动方案》,决定自2018年7月起至2019年12月底,在全国开展综合整治骚扰电话专项行动(详见今日快报封3版)。

这么多年,大小整治行动一个接一个,让人眼花缭乱,但这么多部门协同,“作战”规模这么大,历时这么久,还不多见。

点赞“决心已下”的同时,也应看到,这事已经整治了很多年,可结果却愈演愈烈。能不能整出结果,让百姓满意,还是一个大大的问号。

当然,这一次整治行动将综合采用法律、行政、经济和技术等多种手段,重点对商业营销类、恶意骚扰类和违法犯罪类骚扰电话进行整治。而且十三部门将建立骚扰电话联合行动工作机制,建立多部门联合响应处理机制,建立联合惩戒机制。这样一来,“道高一丈”的威力必然大了许多。

但再大的会战也是运动战,而运动战的效果,又是可疑的。

以治理垃圾短信为例,十年前,工业和信息化部就组织过专项行动,十年来,这类专项行动频推。但情况如何呢?谁用手机谁知道。据报道,某安全软件2017年共拦截垃圾短信98.5亿条。

令人愤懑的不止于被骚扰,因信息被泄而遭到精确“问候”的恐惧

能不能整出结果,让百姓满意,还是一个大大的问号

感,伴随过很多人。

和垃圾短信相比,骚扰电话已成全民公敌,有些骚扰电话已经邪恶化——今年5月,宁波传出消息:120急救热线被1600个骚扰电话打爆。

值得一提的是,早在2014年,宁波市住建委和宁波市市场监管局就联合整治过营销骚扰电话。但现实很骨感。

骚扰电话并非不可治理,因为公认的是,技术上不存在难度。真正的难题在于,由于种种原因,今天的治理成本已经特别大,形势也颇复杂。

几天前的检察日报梳理称,从2009年开始,央视、新华社等多家媒体就曾多次曝光运营商为各种骚扰电话开绿灯,为电话诈骗牵线搭桥,提供技术支持,甚至成为不法分子的帮凶。

运营商“分一杯羹”,某些职能监管部门又不那么“敏感”——媒体记者就“120被骚扰”采访主管部门居然连连推诿——这才是骚扰电话总也难治理的症结之一。

骚扰电话和短信已经形成利益链,要是只“打”一头,不管如何发力,也是无济于事的。由此,遏制骚扰电话不仅应该法治化、制度化、常态化,还得拿出壮士断腕、刮骨疗毒的精神。

现代快报首席评论员 伍里川

微信

## 别让“门卫”成“门威”

笔者到某单位办事,一进大门就见门卫板着脸,粗声大气甩过一句:“你找谁?”我说明要找的人,他手一挥:“没有来!”门卫对来访者板着脸,爱理不理,似乎非如此就不能显其“威”。希望有关单位别忘了对门卫的教育。要知道,门卫的态度折射着一个单位的形象。

南京 洪义

记事本

## “勾结拉客”岂是个别现象

只有游客蒙在鼓里,其实自己已经被安排得明明白白。昨日,青岛市相关部门发布《关于个别出租车司机与饭店勾结拉客问题的情况通报》。此前,“青岛出租车与饭店勾结拉客”引起关注。在青岛的机场、酒店以及一些旅游景点打车,会被出租车司机推荐到“合作”饭店就餐,每一单提成高达30%。

有关部门表示进行调查,维护消费者合法权益,令人欣慰。但通报中的“个别”二字有些扎眼。在调查前先自定性为“个别”现象,难道要以“个别现象个别处理”的方式潦草收场吗?要知道,早在2013年,青岛就曾出现过类似现象,有关部门答复称“驾驶员称自己只是将乘客拉到吃海鲜的位置,未与酒店合作”含糊了事,并未真正解决问题,也留下管理隐患。

多家媒体的报道说明,猖獗的宰客现象早非个例。而且,这一现象的背后,存在着一个利益共同体。以“个别现象”观之,未免“举重若轻”、避重就轻。而这正说明,宰客现象频发,并不偶然。屡禁不止,暴露出多少监管不力的问题?应该看到,这一现象在其他城市也有显现。旅游旺季游客增多,遭遇宰客,容易加剧矛盾,损害地方旅游“名声”。如何端正监管态度,堵塞监管漏洞,根治宰客乱象,是相关部门面临的考验。

建立良好的消费环境需要多方配合。完善监管体制,畅通救济渠道,是题中应有之义。城市的口碑就是它的名片,莫因乱象影响整体形象。加强监管不仅是对消费者负责,更是对城市形象负责。“温柔”的监管还是免了吧。 南京 曹嘉欣

# 惠民更亲民 汤山度假区12345助力美好汤山

## “三措”并举 做好热线工作

度假区12345办公室三措并举,切实做好“12345”市民热线的办理工作。“三措”一是强化责任落实:明确专人负责“12345”市民热线受理事宜,确保群众对小区物业、市政管养、景区服务等问题的举报投诉及时受理。二是健全工作机制:针对投诉人反映的内容采取电话

联系、实地查看等形式进行调查核实。根据现场实际情况和相关政策作出具体处理意见。除匿名投诉外,要求对每一个投诉件必须与投诉人反馈办理措施。三是加强业务学习,提升执行能力:不定期在度假区组织各承办部门开展业务培训工作,及时向各承办部门反馈最

## 三道关口,服务贴心 政府放心,群众暖心

度假区12345办公室和各承办部门周密制定《汤山区域市政基础设施管养考核管理办法》,认真把好三道关口。

准入关。所有参加竞标的管养单位都必须接受相关证件和资质的审查,接受三个月试用期的试用考核,除了考核管理办法中的相关规定外,12345办公室也对管养范围内产生的12345工单数、综合办结率、综合满意率进行统计,作为一项重要考核指标。在梳理上半年度假区市政管养方面的12345工单办理情况时,其中一家试用单位出现了一件回访不满意的工单,经现场排查发现该处路灯在前期维修时由于没有拧

紧螺丝,仍然处于不亮的状态。这家养护单位也因此失去了签订正式管养协议的机会。

审核关。各家养护单位在试用期间,由度假区市政园林所、市容办、清管所以及度假区12345办公室多部门,分不同时段、不定期对管养单位的服务情况进行检查,尤其是12345办公室工作人员本着以百姓意见为标准的原则,不但对12345工单诉求人进行回访,同时也对周边未拨打过12345政务热线的市民进行随机访问,对窨井盖、道路坑洼、路灯修复等问题的处理情况满意度进行调查,接受社会监督,确保选出最强的队伍,并将结果反馈至市政

新的业务要求,进一步明确了各承办负责人在办理工单中需要注意的事项,极大提升了办单人员的责任感和使命感,用真心、细心和耐心,不断为提高工单办结率和满意率而努力,确保“12345”热线办理工作再上一个新台阶。

管养部门。

服务关。在市政管养服务过程中,12345办公室协调制订了承办部门、村社区、市民代表三位一体的服务质量监督体系,保证市政管养服务严格按照管养合同约定执行,赢满意,优服务,惠民生。每次进行维修施工时都由12345办公室工作人员现场拍照存档,并由街道、度假区轮流抽调专人不定期进行明察暗访,认真把好服务的执行关。据统计,该措施自今年实施以来,汤山镇范围内市政设施相关投诉量明显减少,综合满意率达到95%以上,显著提高。

## 为民服务 打造美好汤山

今年3月,度假区12345接到多起市民致电,反映江宁区汤山街道汤青路路灯老化,路灯经常不亮。经核实,汤青路位于汤山老集镇范围内,多年以来依靠数盏路灯提供微弱的照明,部分路灯及线路严重老化,确实存在安全隐患。

度假区12345办公室立即联系相关部门负责人到现场,研究该条道路照明改进方案。经过实地考察分析和仔细询问附近住户的建议,工作人员确定了几处路灯安装位置并安装了新路灯。随着电闸送上去,灯光照亮了整条道路,同时也照进了群众的心里。

据了解,汤山度假区在接手汤山镇市政设施管养工作后,度假区市政园林所安排管养单位对老集镇的各个角落进行巡逻,结合市民向12345反映的具体诉求,切实解决了一部分老集镇市政设施遗留问题。特别是桃源村、幸福村、林场路等人口较为密集的区域,在一定程度上改善了市民的生活质量,确保了出行安全。

群众利益无小事,度假区12345办公室始终秉持“想民之所想,急民之所急,解民之所难”的原则,12345政务热线不但紧紧围绕政府为民的宗旨开展工作,也为建设亲民、惠民的美好汤山做出了良好贡献与榜样作用。

一直以来,南京汤山温泉旅游度假区12345办公室严格按照为人民群众解难事、办实事、做好事的目标,以高度的责任心,认真承办“12345”市民来电,充分发挥市政管养、城市管理、物业公司等部门的职能,助力美好汤山的建设,收到了政府放心、群众满意、队伍锻炼的三重效果。

通讯员 杨青林 孙惠

版权

声明

现代快报旗下媒体原创内容著作权,均属江苏现代快报传媒有限公司所有。为维护自身版权利益,制止非法转载行为,声明如下:

①任何单位或个人,在任何公开传播平台上使用著作权归属于现代快报原创内容的,必须事先取得书面授权;②本报欢迎合作,但对侵犯本报著作权的违法行为,将采取一切合法措施,追究行为人的侵权责任;③欢迎读者提供侵权线索:法律顾问曹骏律师(025-84728578);版权合作:快报总编办(025-84783477)。

本报法律顾问 江苏曹骏律师事务所 曹骏律师