



新闻及订报热线  
0371-  
96211

依托纸媒,大河报致力于以全媒体矩阵为用户提供更多资讯与服务,欢迎扫描下方二维码参与互动。



大河客户端



豫直播



大河财立方



大河报官方微博



大河报微信公众号

## 征集

大河报“一次办妥,听你的”栏目,继续倾听您的办事烦恼。

1. 新闻热线: 0371-96211;  
2. 拨打项目负责人电话: 15639075551(陈骏) 13525568604(郭兵) 13213078231(杨书贞) 直接与记者取得联系。

## 今日评论

关键词 | 以人为本

# 公共服务需要公共情怀

□本报评论员 赵志疆

郑州市一个派出所的办事大厅内冷热有别,工作人员在玻璃窗口内吹着空调,但排队的办事群众却在大厅的排队等候区冒热汗。8月9日,大河报对此事进行了报道,在全国引起巨大反响。郑州市公安局相关负责人回应称,将在全市的户籍办证大厅开展一次自查行动,为办事群众提供更多便民服务。(详情见本报今日A1·06版)

炎炎夏日,人头攒动的办事大厅格外燥热难当,冷热有别的状况不免令人颇有怨言。办事大厅内,焦急等待的市民更在意的是尽快办结事项,多半无暇顾及享受到怎样的服

务,但作为一个窗口服务单位,如果对公众的需求和服务体验熟视无睹,无疑将严重背离便民为民的服务宗旨。

令人感到欣慰的是,大河报的报道一经刊发,不仅涉事办事大厅立即进行了整改,郑州市公安局还举一反三在全市户籍办证大厅开展自查行动,要求各派出所户籍办事大厅柜台都采用敞开式办公,不能加装玻璃。服务窗口的设置不仅关乎公众的办事体验,同时也体现着办事单位的形象与态度。服务窗口敞开式办公,拆掉的不仅仅是窗口的玻璃,同时还有横亘在办事群众面前的“玻璃墙”。

现代社会,管理在很大程度上意味着服务,如果办事单

位过于强调管理职能,处处以管理者自居,难免会基于“利己”的考虑实施管理,服务设施的设置因此会基于利己考虑,所谓“门难进、事难办”由此几乎不可避免。如果办事单位更加强调服务职能,凡事以服务者的姿态去面对,就不难从民生的难点和痛点中找到努力方向。

近日,还有一件令人感到欣慰的事——8月1日,大河报以《4年跑百趟,“黑户”男孩入户难》为题,报道了司东伟爱心收养养子,因为始终无法给孩子入上户口,将耽误孩子入学一事。一周过去了,8月7日,司东伟欣喜地致电记者:“孩子可以上学了。”原来,报道引起新郑市公安局的高

度重视,该局责成龙湖派出所对“黑户男孩”进行摸底调查,并按照程序办理入户手续。

两起事件中,相关部门闻过则喜的态度值得称赞,更难能可贵的是,由此释放出提高公共服务意识的积极信号。群众利益无小事,做好任何一项公共事业,都必不可少地需要公共情怀。以公共情怀为出发点,公共事业不只是“照章办事”那么简单,更需要以以人为本的人文关怀。很多时候,公众之所以对一些公共服务心存怨言,并不是服务本身乏善可陈,而只是缺少了那么一点人文关怀。以公共情怀而不是职业习惯去面对公众,很多公共事业其实可以做得更加温情脉脉。

## “西瓜男孩”是励志读本

□钱凤伟

在浙江金华永康,“西瓜男孩”的称号让18岁的李恩慧被大多数人熟知。今年参加高考的李恩慧,已被浙江警官职业学院录取。尽管老师曾建议他可以申请助学贷款,也有好心人想要为他捐款,但李恩慧还是想要通过卖西瓜的方式,为自己筹集14000元的学费和生活费,而筹到这些钱则

需要卖掉7万斤的西瓜。(8月9日《北京青年报》)

14000元的学费和生活费,对家庭条件一般的李恩慧来说,是一笔不小的费用。李恩慧希望通过自食其力来攒出学费。在他看来,卖西瓜除了可以赚钱,也是难得的经

历,“使自己成长得更快,这些经历用钱是换不来的”。

于现在的许多孩子,“西瓜男孩”足以成为励志读本。

尤其是许多独生子女,家长只重视孩子的读书、学校更忙于应付应试教育,大多只重学习成绩,放松素质教育,以致衣来伸手饭来张口,娇生惯养,备受宠爱甚至溺爱,再加上社会负面影响的副作用,不少孩子从小意志薄弱,经不起挫折,这样的孩子,虽然考上大学,但显然难以成为栋梁之材,因此相比于学业的深造,更急迫的是意志的磨练。

当然,这并非都是都要像“西瓜男孩”那样辛苦攒学费,但“不经历风雨,怎么见彩虹,没有人能随随便便成功”,于温室中长大的孩子,有意识地为自己创造条件,更多地经受生活的洗礼,显然更为迫切,唯有如此,才能学会怎样做人的道理,才会有“西瓜男孩”这样的生活热情和理想追求,才懂得感恩,才能以坚强的意志,去直面今后的人生。

## 河粉儿热评

### 工作人员吹空调 办事群众冒热汗

郑州一派出所办事大厅工作人员吹空调,办事群众受煎熬!此事经大河报报道后引发热议。8月9日上午,大河报记者再次来到郑州市公安局经开分局航海东路派出所办事大厅进行回访,发现工作人员正在大厅内安装空调。在办事大厅内,之前没有水的饮水机,水桶里也装了水。办事大厅内之前不能使用的自助服务终端,也已恢复正常,可以使用。

@远望:舆论监督很重要!

@长风起兮:之前是惯性思维,多年来都是这样,所以没有发现其中的不便,但是知错就改,还是好同志。建议对所有的窗口服务单位都排查一下,全面把便民设施设置好、维护好。

### 小伙来郑州打工第一天就溺亡

8日中午,一名来郑州打工的商丘小伙,在梅河边给护栏刷完漆后,下进河里洗澡。等与其一起干活的工友叫他吃饭时,才发现他没了踪影,吓得赶紧报警。民警赶到后,怀疑他溺水,立即向郑州水上救援队求助。可惜,将其打捞上岸后,溺水小伙已经死亡。

@打鱼小船:一时的大意,后果是多么的严重,出来打工是为了什么?明天的幸福,可是换来的是今天的诀别!痛心疾首……

@凡:珍爱生命必须时刻敲警钟。

@你:每天最不愿意看到这种事情发生,还是平平安安才是真。

### 烈日下被反锁 两男孩车内喊救命

8日下午,商城县一位司机大意将两男孩反锁车内后出去办事,结果在烈日的暴晒下,被困车内的两男孩热得汗流浹背,几近虚脱。危险之际,该县环境整治机动巡查执法组的执法队员发现了被困的孩子,并砸破车窗将他们救出。(详情见本报今日A1·15版)

@郑州市城市管理局:最大的悲剧是,已经发生过的悲剧还在不断重复发生!!转出去,哪怕只转给一个还不知道这样做有多么危险的家长看到就好!

@米斯特BO-O:还好被及时发现!

@碧海红花2:这么大年龄的孩子,应该教会他自己从车内开门出来!

### 人民日报整版追记李芳老师

8月9日,人民日报一个整版追记河南小学教师李芳:引路,永恒的星光!2018年6月,李芳走了,走得让人猝不及防。“有车,快走!”这是李芳留下的最后一句话。她用自己的血肉之躯,挡在死神与学生之间,将生命定格在伟大的瞬间。她以命相许,把生的希望留给了学生。

@0倩宝宝:看完了,当之无愧的好老师!作为信阳老乡,敬佩不已!

@WangMF90:学为人师行为世范。

@阳光男孩13527:春蚕到死丝方尽,蜡炬成灰泪始干。

(大河客户端编辑 连山易 实习编辑 王娇 整理)