

## 观点 扫描



为啥“一转了之”会成为一些地方的工作常态？说到底，还是责任没扛起来。有些热线工作人员觉得把工单转出去就完成了任务，至于落实效果，那是具体部门的事。

## 12345工单不能“一转了之”

12345政务服务便民热线自设立以来，为群众提供了线上反映问题、解决问题的渠道，成为各地联系群众、服务群众的好帮手。不过，据媒体近日报道，一些地方在具体的运行管理中，存在12345工单“一转了之”情况，影响了群众诉求的解决，应引起相关部门的高度重视。

所谓“一转了之”，就是热线接到群众反映的问题，简单登记后便转给相关部门，至于后续办得怎么样、群众满不满意就不管了。群众满怀希望打来电话，得到的却是“已转交”的冰冷回复，问题悬而未决，热情渐渐消退，对政府的信任也打了折扣。

为啥“一转了之”会成为一些地方的工作常态？说到底，还是责任没扛起来。有些热线工作人员觉得把工单转出去就完成了任务，至于落实效果，那是具体部门的事。这种“甩包袱”的心态，让热线成了简单的传声筒，背离了设立热线的初衷。还有些地方的考核机制盯的是转交数量和回复速度，对解决质量、群众评价关注不够。在这样的导向下，“一转了之”便成了省时省力的“捷径”，却让群众的“急难愁盼”落了空。

流程上的模糊地带也给“一转了之”留了空子。有些问题涉及多个部门，责任划分不清晰，工单转过去后，部门之间你推我挡，谁都不愿牵头负责。而热线在中间缺乏有效的协调督办机制，只能眼睁睁看着问题“石沉大海”。时间一长，“转”成了应付，“办”没了下文，群众的诉求自然难以得到满足。

最近，《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》正式发布，对12345热线运行管理、提质增效等方面进一步提出了新要求，也为根治“一转了之”指明了方向。要让热线真正热起来，就得抓紧制度的笼子。建立“受理—转交—办理—反馈—回访”的闭环机制，每个环节都明确责任主体和时间节点，让工单流转的每一步都有迹可循、有据可查。对推诿扯皮、拖延办理的要严肃追责问责，让“一转了之”的念头不敢有、不能有。要打破部门壁垒，对跨部门的复杂问题，热线要主动牵头，明确主责部门和配合部门，通过建立联席会议、信息共享等机制，凝聚解决问题的合力，避免出现“多头管理”却“无人负责”的局面。

江竹轩 来源：法制日报



万能遥控器让这道防线形同虚设，直接消解着业主的安全感，扰乱了停车场的收费秩序，甚至可能为不法分子潜入校园、单位提供可乘之机。

## “万能遥控器”公然售卖，谁在给安全防线开“后门”

轻轻一按，道闸应声而开。网络平台上，售价数十元的“万能”遥控器销量惊人，巴掌大小的设备，被宣传成“畅通无阻”的神器。(7月20日央广网)

商家演示视频里，无论是小区道闸、停车场栏杆还是商铺卷帘门，只需对着设备按几下，就能让其乖乖“听话”。这背后的原理并不复杂，多数道闸使用固定频率的无线遥控，而万能遥控器只需复制、扫描频率，就像配了把万能钥匙，打开千篇一律的锁。

更令人心惊的是销售的公开化。在主流电商平台，“万能遥控器”被堂而皇之地标注“道闸通用”“卷帘门专用”，月销动辄上千件。

道闸虽小，却是安全的一道防线，不仅守护着居民的起居安宁、单位的财物安全，更承载着社会对规则秩序的基本信赖。万能遥控器让这道防线形同虚设，直接消解着业主的安全感。一个小小的遥控器，撬动的是整个社会对“安全管理”的信任根基。

《中华人民共和国无线电管理条例》明确，生产、销售无线电发射设备需取得型号核准，而这类未经授权

的“万能遥控器”，显然属于违规产品。为何它们能在电商平台公开售卖？平台审核的“宽松”难辞其咎。面对“万能遥控”“道闸破解”等直白的违规信息，平台既未核验产品合规性，也未屏蔽危险宣传，实则为非法交易提供了“舞台”。更需追问的是监管响应速度，此类产品并非新鲜事物，为何多年来屡禁不止？是检测技术滞后，还是查处力度不足？

根治万能遥控器乱象，监管部门必须亮出“硬手段”。对生产、销售违规遥控器的商家，要顺藤摸瓜、一查到底，不仅下架违规商品，更要追究法律责任；对电商平台，要压实主体责任，建立关键词筛查机制，让“破解”“万能”等违规信息无所遁形。

管理方更要摒弃“将就”心态。小区物业要定期检查道闸安全性，及时升级设备。保安应规范遥控器使用，避免频率外泄。

从道闸的加密升级，到监管的无缝衔接，再到每个人对规则的敬畏，唯有把漏洞堵在前面，才能让“出入平安”从纸面落到实处。孔德淇 来源：羊城晚报



这一争议的背后反映了公共管理中如何平衡不同群体利益与需求的难题。处理此类争议时，铁路部门应更多注重沟通与引导，而非简单地一刀切。

## 高铁“禁泡令”争议带来丰富启示

这几天，有关“高铁不允许吃方便面”的话题引发热议，并一度冲上热搜。

经查询，中国铁路12306官网出行指南中的注意事项的确指出，由于旅客列车车厢属于封闭空间，为确保旅途环境良好和空气清新，乘车期间请勿食用榴莲、方便面等气味浓重的食品。铁路客户服务热线工作人员证实，不含加热包的普通方便面可正常携带上车，但建议乘客尽量选择味道较小的食物，以免影响其他乘客。

部分网友对禁止食用方便面持赞同态度，认为高铁车厢作为相对密闭的公共空间，空气流通性较差，方便面冲泡后散发的气味浓郁且持久，容易在车厢内弥漫，给其他乘客尤其是对气味较为敏感的人群带来不适。一些患有呼吸道疾病的乘客，可能会因方便面的气味引发身体不适；孕妇、小孩等群体也可能对这种浓重气味产生反感。

另一部分网友则对“禁泡令”提出质疑，认为长途旅行中吃东西是刚需，而方便面价格亲民、食用便捷，是不少旅客解决餐食问题的首选。此外，有网友还对铁路部门此举的动机产生怀疑，认为可能是为了推动

自家高价快餐的销售。这些都加剧了公众对“禁泡（方便面）令”的抵触情绪。

这一争议的背后反映了公共管理中如何平衡不同群体利益与需求的难题。铁路部门出于营造良好乘车环境的初衷，制定相关规定本无可厚非，但在执行过程中，需要更加充分地考虑旅客的实际需求和利益诉求。一方面，应进一步优化车厢内的通风系统，降低食物气味对其他乘客的影响；另一方面，在餐饮供应方面，铁路部门应丰富餐食种类，提高餐食品质，提供更多性价比高的选择，以满足不同旅客的饮食需求。

处理此类争议时，铁路部门应更多注重沟通与引导，通过更加合理、人性化的方式进行说服解释，而非简单地一刀切。

希望高铁“禁泡令”引发的争议能为公共管理带来丰富的启示。在制定和执行规则时，要充分权衡公共利益与个体权益，综合考虑不同群体的实际情况和需求差异，通过优化管理措施，让每一位旅客都能在舒适、和谐的环境中，享受安全、便捷的出行服务。

吴睿鸫 来源：北京青年报