

城管形象突围不妨以交警为师

汤嘉琛



今日论语

城管无疑是当今社会形象最糟糕的群体之一，很多人只要听到城管二字就会想到暴力执法。受这种刻板印象的影响，城管打人似乎已不再是新闻，城管被打却很容易引发围观。最近，温州苍南县就发生了一个极端案例——当地城管局工作人员整治占道经营行为时与菜贩发生争执，路人试图用手机拍摄执法现场被城管打伤，愤怒的群众随后对城管进行围殴，并一度使其中两人因伤情危重而休克。与以往那些暴力执法纠纷一样，苍南事件也给城管形象敲响了警钟。

城管群体如何实现形象突围，这是一个被媒体探讨过多次的旧话

题。苍南事件给我的一点新启示是，城管群体要走出负面形象的泥潭，或许可以向交警学习。

城管与交警的职能略有相似之处。但是，城管在民众和媒体那里得到的几乎是一边倒的“差评”，而大家对交警的评价却是好评多于争议——不否认也有部分人骂交警，但人们对交警执法的尊重与认可，远远高于城管。如果城管部门能以交警部门为师，城管群体的公共形象也许能有所好转。

城管可以向交警学什么？首要的一点就是规范执法。社会各界对城管执法诟病颇多，与城管群体构成复杂、执法随意性较大有关。在行使城管职能的人员当中，除“正规军”外还大量存在“雇佣军”和“临时工”，这些素质参差不齐的人在执法

时不按规矩出牌，很容易抹黑整个城管群体的形象。与之相比，交通管理工作中虽然也有协管员的角色，但协管员与正规交警之间的执法界限很清晰。

其次，在职能定位方面，城管可以像交警部门一样，多一些服务意识，少一些管理色彩。如今城管部门给人的印象是，从卫生、工商到环保、拆迁等几乎“无所不管”，可实际上公众最希望城管部门能提供周到的服务，而不是蛮横地滥用职权。如果城管部门也能像交警部门一样有明晰的权责归属，更多地为民的日常生活在提供贴心而周到的服务，城管与小贩、市民之间的关系势必会融洽很多。

此外，很重要的一点是，城管部门还可以向交警部门学学，如何适当“隐身”。日常生活中，交警并非每

时每刻都在路边执勤，但因为交警部门已建立一套完整的交通规则和驾驶规范，交通秩序并不会因此而受影响。其实，城管部门与其不断扩充队伍上街巡逻，不如花更多精力在与小贩共同制定规则等方面。尊重民众的主观能动性和自决权，信任社会的自我调试机制，反而能收到事半功倍的效果。

每当出现城管暴力执法事件后，都有人建议取缔城管部门。但我觉得，这种建议在短期内并不具备可操作性。与其空谈，不如找个可以学习的榜样，脚踏实地地改革工作模式、改进工作思路，这才是城管部门扭转形象的起点。交警部门形象并非完美，但如果城管能学习交警好的做法，完全有可能逐步实现形象突围。



新民随笔

互联网和谷歌眼镜

连建明

昨天是中国互联网诞生20周年的日子，20年来，以互联网为代表的科技创新极大地改变了我们的生活，各种创新技术层出不穷，最新的就是上周耳闻已久的谷歌眼镜正式开始销售。可以说，这20年变化速度，远远超过之前的100年、200年。

这些新技术一路走来，也伴随着不少争议，比如，互联网极大方便人们生活的同时，安全性始终困扰着人们，因为互联网也极大地方便了骗子、小偷。再如谷歌眼镜反对声音也很大，因为谷歌眼镜的拍摄功能可能侵犯别人隐私，所以，一些酒吧禁止戴谷歌眼镜入内。

最大的争议是新技术冲击了传统产业，比如，互联网对传统媒体、传统百货业等形成较大冲击，当然，人类社会的发展中，科技进步难免导致一些行业的衰落，但是，我们更需要科技推动整体社会进步。就说网购在中国发展很快，国家统计局最近公布的3月份消费数据首次增加了网购统计，51.7%的增速的确很高，不过，3月份社会消费品零售总额同比只增长12.2%，增速低于去年，说明实体消费增速较低，网购高增长并没有带动整体消费的增长，这有点遗憾。

所以，互联网与传统行业需要融合，现在，一些传统百货企业与互联网企业进行线上线下合作，就说明两者还不能完全取代。其实，互联网对传统产业带来挑战的同时，也带来机遇。国内很多传统企业都在互联网平台上开发新产品，比如机床企业将传统机床与移动互联网嫁接，在国际上率先推出手机操控的机床；空调企业推出可以手机操作的空调；最有趣的是，一家生产门窗的企业，推出了智能化控制门窗产品，这种窗户可以通过WiFi遥控。

西甲领头羊马德里竞技队带来一个运用新技术的例子，教练在比赛中戴谷歌眼镜进行实时数据分析，统计显示马竞头球数据显著占优，结果，他们发扬这个长处最终凭借头球取得了胜利。看来，善用新技术可以帮助企业提高效率。

新民新语

公车的标志

郁晶陶

怎样区分公务用车和民用车辆？有些执法部门的车辆，为了更好地履行公务而喷涂为特殊的样式，比如警车。有些公车在车牌号码上做文章，比如已逐步取消的“0”牌，或者小牌号等特殊号段。还有些地方为公车喷涂上“公务用车”标志，以便社会监督，比如湖南省宜章县，全县所有公车都贴了醒目的公车标志，随车还印有投诉监督电话。

规范公车使用，社会监督必不可少。十多年来，已经有22个省份取消或即将取消“0”牌，这是因为“0”牌屡屡被超范围使用，变成一种享受道路行驶特权的“通行证”。然而，取消“0”牌也带来一个副作用，对于那些既没有醒目外观，又不使用特殊号段的公车，社会监督反而难以到达。公务用车和民用车辆完全没区别，等于套上一件“马甲”，即便有违法行驶或公车私用行为，或者停到了不该停的地方，公众也无从辨别。

这应该就是一些地方喷涂“公务用车”标志的原因，重新让公车“特殊”起来。只是，并非特殊在拥有更多的道路通行权，而是特殊在要接受更多的监督。

公车“混入”民用车辆中，引发的担忧不仅是关于监督困难，更有关“隐形”特权。本来意在取消特权，会不会反令特权更加隐蔽？这不是毫无根据的。一些地方的交通执法部门，掌握着“特殊车辆”的名单，据此“选择性执法”。如此“上有政策，下有对策”，显然令取消“0”牌之类的措施大打折扣。

公车身上的标志，未必都要来个醒目的喷涂。但公众对于公车使用状况，确实有知情权。现在信息科技如此发达，让公众对各部门拥有和使用公车的状况有一个了解的渠道，不是能不能，而是想不想。

给公车打上标志，监督效果还有待观察。让公众认得出公车，毕竟只是监督的开始，目的还是遏止特权。公众举报之后，能否予以查实、问责，这个过程又如何得到监督，都是问题。如果在查处环节上止步不前、遮遮掩掩，那“方便监督”云云就不过是空话。不仅是公车，其他需要公众参与监督的公共事务，也莫不如此。

回归阅读也是自我救赎

权威声音

“感谢顾客过去20年的光临。”前不久，洛杉矶华人区最后一家巴诺书店贴出了一张终结营业的海报。作为美国最大的连锁实体书店，巴诺书店正逐年减少店面数量，计划在2014年关闭1/3的门店。

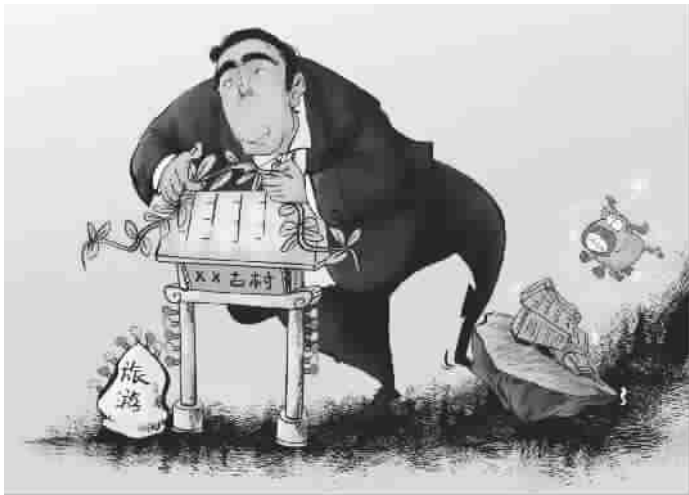
“阅读危机”可谓老生常谈。在传播快时代，资讯从不足变得过剩，公众所缺的不再是内容资源，而是阅读的一份宁静与耐心。接触

信息无法替代沉静思考。

去年，旅居上海的印度工程师孟莎美的文章《不阅读的中国人》在网络热传，并被一些报刊转载。这位印度人观察发现，中国人空闲时间爱玩iPad，却很少安静看书，不免担心“如果就此疏远了灵魂，未来可能会为此付出代价”。高尔基“书籍是人类进步的阶梯”的名言家喻户晓，中国人笃信“腹有诗书气自华”。梁启超读书，分“鸟瞰”“解剖”“会通”三遍；冯友兰则把“精其选”“解其言”“知其意”和“明其理”奉为读书经验。然而，不论

秉持何种读书观，倘若止步于浏览速读，不能做到在书海沉潜，也就谈不上体悟文字真谛，又遑论采撷智慧精华？索契冬奥会开幕之际，国家主席习近平接受俄电视台专访时表示，读书已成为一种生活方式，“让人保持思想活力，让人得到智慧启发，让人滋养浩然之气”。国家领导人日理万机尚能做到经常读书，言如黄钟大吕，催人省思。

“阅读危机”并非是个噱头，回归阅读也是一种自我救赎。（李浩然 刊今日人民日报 本报有删节）



古村不古

《江南古村遭翻新，人造山水煞风景。塑料枝叶水泥柱，旅游经济需反省。》近日，长期致力于保护徽文化的摄影家张建平在网上发文称，徽州蜀源村把农田给填埋了，搬来几块大石头，还花钱买了许多塑料藤蔓挂起来。徽州古村落公园化“改造”正向西递、唐模、棠樾、黄村、许村等蔓延。 孺子牛画

网视舆情

兰州水污染事故发生后，政府及民间的反应较之以往有所不同，网民旧事重提，把当地政府此前辟谣的新闻拿了出来，并对政府信息公开方面的表现提出质疑，不仅如此，颇不寻常的是，有当地市民还试图通过司法渠道对水务公司提起上诉，这些大大小小的动作一度让当地政府捉襟见肘。

不同做法产生不一样的评价，针对上述新现象以及由此产生的应对，网民在争辩中完成启蒙。问题的核心是，在这样的突发事件中，政府和民众应该扮演怎样的角色，从而体现民众的权利意识和政府的责任担当。一位网友的总结颇具代表性，他认为，“律师第一时间组织市民状告水务公司，社会机构第一时间调查污染造成的伤害，媒体第一时间

换一个角度看待公共安全事故

何小手

敦促政府自证清白，政府第一时间解释为什么上个月抓了几个造谣者，这才叫正常社会。”

在突发事件中，过去民众对政府部门的重要要求是及时公布相关信息，并期待对责任人展开问责，至于相关的批评乃至谴责，可谓严厉。这种舆论表现客观上有利于推动问题解决，不过，也有一定的缺陷，很多人站在公共利益的角度关注事件进展，将事件默认为“大家的危机”，不仅远离事件发生地的围观者如此，那些生命安全因事故受到威胁的当事人亦不自觉地将其视为“众人之事”。结果，到处都是批评者，唯独看不到受害人，于是，批评甚嚣尘上，维权却举步维艰。

公共安全事故仅仅关系到公共利益吗？显然不是，可惜的是，用公共视角去看待事故依旧普遍，乃至当兰州市民向法院起诉水务公司，兰州中院即以诉讼人不合乎法律规定的资格要求为由拒绝诉讼请求，这意味着司法机关将这种诉讼默认为公益诉讼，按照目前的法律规定，个人的确不具备诉讼资格。直到新闻报道提到律师的观点，提示市民可以受害人身份起诉水务公司侵权，这一思路让很多人茅塞顿开，过去被视为公共危机的安全事故，展示了它鲜为人知的一面，它提示我们，在公共安全事故中，围观者可能既是批评者，又是受害人。

这种转换可以作用于维权，当

然，理性的人会说，像水污染这样的事故，尽管当地市民是受害者，但一旦进入司法程序，则很可能因为伤害难以测量而使得司法问责难以展开。就事论事而言，这样的困境的确存在，问题是，未必其他公共安全事故都有这样的特性，像近年来愈演愈烈的土地污染现象，它同样被视为公共事件，但这种污染其实往往局限在一定的范围，“癌症村”即是极端的反映。显然，如果换一种思路去看待这种事件，司法的作为就值得期待。

借助兰州水污染事件，围观者开始接受用一种新的角度去看待公共安全事故，这样的转变是有益的，毕竟，在“公共”这个词的掩饰下，很多的批评者却受到了真正的伤害。