

# 向热线的那一头道一声谢谢

袁正义

新民眼

又到夏令热线，一根热线牵起政府和千家万户。

1993年7月18日上午8时30分，时任上海市副市长的夏克强来到新民晚报。摆在铺着白布桌上的录音电话红灯开始闪烁，夏克强接听夏令热线历史上的第一个电话。来电的市民蒋有情家住安顺路，她家附近一条小路拖拉机、货车来往不断，吵得居民夜里无法入睡。夏克强当即责成交警部门会同当地街道处置，“不允许扯皮”；海伦西路一位居民反映居住的弄内垃圾已有一周无人处置，夏克强当场指示虹口区政府，限令当天派人清除。电话里传来市民的一声声谢谢。

一声谢谢，朴实朴素，发自内心的，参与处置的职能部门看得很重，将其视为最大的褒奖。我们的领导很亲民，百忙之中与市民直接对话；我们的职能部门很尽责，一把手到位，第一时间处置；我们的基层员工很敬业，冒着风雨酷暑奔走街巷小区。热线的这一头，真的都是蛮拼的，担得起市民的这一声感谢。

房漏、积水、断电、断气……23年前的那些来电，那种或急切、或无奈、或愤怒的语气，至今仍会让人觉得那么熟悉。正如曾6次来到夏令热线接听市民电话的韩正所言，夏令热线坚持为民服务、为民分忧，广泛倾听市民呼声，及时反映民生问题，就是要在政府与市民之间搭起一座沟通的桥梁，为政府更好地服务保障民生、改进城市管理发挥积极作用。从数据中，也许可以窥知一二，据统计，2014年夏令热线期间，市民来电总计近10.9万余个，受理各类信息9.3万多件，各职能部门实际解决率77.3%，第三方测评的市民满意度83.37%。



孙绍波 画

本届夏令热线开通首日，副市长蒋卓庆和两位领导成为首批接线员，每接一通来电，几位领导无一例外地对来电市民致谢。的确，热线另一头每一位市民，同样值得感谢——要感谢他们对生活中遇到种种困境的忍耐，感谢他们对城市发展现阶段存在各种缺陷的宽容，感谢他们有困难求助政府体现的一种信任，也感谢他们对政府工作仍有困难不能尽如人意的理解，更要感谢他们对城市管理、公共事务参与的热心。

热线的这一头是有着各种资源的政府部门，热线的另一头则是有一大批遭遇民生难题的弱势群体，然而当你在群众的感谢声中以“扶危济困”者自居感觉良好的话，可就错了。超大型城市的管理难题多多，有不少历史欠账，违章搭建、乱设摊、噪音扰民、停车难，旧的问题解决了，新的问题又来了，更有不少牵扯到各

方利益，成为每年投诉的顽症，光靠政府行不行？解决老大难问题，要靠发展才得到最终解决，而在现阶段则需要合力共治，甚至是某种妥协，社会治理需要人民群众，包括社会组织的主动参与、自主管理。夏令热线的众多志愿者、市民巡访团，正是“人民城市人民管”的主人翁精神体现者。

在接听现场，公务繁重的一把手们，备足“功课”，亲耳听到电话那一头老百姓的求助、抱怨，甚至责骂，他们会脸红、冒汗，甚至声音会微微颤抖，这也许是电话另一头的群众未曾想象的。一个个身居要位的领导，此时仿佛成为接受“面试”的考生，是否熟悉情况、是否能抓住要点、是否能迅速决策进行处置，甚至是否有合适的措辞、语调，来电的群众都会有自己的评判，这是来自热线另一头对城市管理素质、城市管理水平的倒逼。曾有一位公共服务企业的主要

领导，对处置市民投诉据说很有一套，他的经验是“不惜一切代价，先搞定再讲”。记者回访时，却听一位市民仍有抱怨：“我提了好多建议，他们也没兴趣听，还当我要贪点小便宜。”是不是真诚回应，群众心里明白得很。

记得李瑞环在天津担任市领导时曾说过这样的话：群众最可敬，他们有无穷无尽的力量，社会的财富靠他们来创造；群众最可爱，只要你真心实意地为他们服务，他们就真心实意地支持你；群众最可怜，他们的确有许多实际困难，但对我们的要求并不高；群众最可恨，不管什么人，惹怒了他们，就可以使你垮台。

夏令热线正在火热进行中，希望每一位坐在电话机前的管理者，真诚地回应人民群众的合理诉求，也别忘了真诚地对热线的另一头道一声：谢谢。

## 声音·八方

“各级财政将已收回沉淀和违规资金2500多亿元，加快统筹用于急需领域；国务院将239亿元中央预算内投资存量资金调整用于在建重大项目。”

——在下半年刚刚启幕的第一次国务院常务会议上，李克强总理再次指出。

“《国家安全法》的一个亮点就是突出‘以人民安全为宗旨’，坚持国家安全一切为了人民、一切依靠人民。法律第一条立法宗旨就强调‘保护人民的根本利益’，第七条明确规定‘尊重和保障人权，依法保护公民的权利和自由’，有关章节中还规定国家维护公民和组织的安全和合法权益。联合国人权高专声明关于《国家安全法》可能限制公民权利和自由的说法，完全是无端揣测，是站不住脚的。”

——昨天外交部发言人华春莹就新出台的《国家安全法》答记者问。

“美中联合反腐败出现更多合作与沟通，希望能够看到成功合作案例出现。过去几年美中一直在讨论和推进反腐败合作，对美方而言反腐败是个执法问题，大多数合作要通过各个执法部门来完成，双方正通过中美执法合作联合联络小组对话机制推进上述合作。”

——美国国务院助理国务卿帮办董云裳昨天在华盛顿表示。

“和平时期人口流动的主要动力是经济因素，说白了就是‘人往高处走’——区域经济发展不平衡导致劳动力流向就业机会更好收入水平更高的地区。”

——数据显示，我国人口流失数量超过200万的省份已超过10个。东三省人口流出近年来呈现加速态势，已成为净人口流出地，主要流向珠三角、长三角、京津冀三大都市圈。黑龙江省社科院社会学所助理研究员罗丹根据多年跟踪调查结果这样认为。

“现实中有的党员干部职务升迁了、生活变好了，却出现了信仰危机，不信马列信鬼神、信‘大师’，最终步入歧途、腐败变质。”

——黑龙江省委书记王宪魁日前在省委理论学习中心组会上说。

“新版支付宝的界面、图标和部分功能的确与微信相似，但这也很难界定是否属于侵犯知识产权的行为。除非它是一个艺术作品或是个人专享并受法律保护的东西。这种只是外观上的相似，并未涉及不正当竞争，很难从法律上去界定是否侵权。”

——新版支付宝“朋友”选项可聊天，被指抄袭微信，华东政法大学知识产权学院院长高富平就此表达观点。

## 声音·热点

# 印度加入上合组织非常重要

“当前，中印双方要按计划完成重大合作项目可行性研究，打造中印合作旗舰项目。要携手推进亚洲基础设施投资银行、金砖国家新开发银行、孟中印缅经济走廊建设，探讨将中方‘一带一路’倡议同印方有关倡议有效对接，实现互利合作和共同发展。”

——7月10日，国家主席习近平在俄罗斯乌法会见了印度总理

莫迪时表示。  
“印度加入上海合作组织的进程已经开始，这是一个非常重要的事件。”  
——俄罗斯总统普京在会见印度总理莫迪时说。

“印度加入上合组织有助于其巩固与地区各国的联系。感谢俄罗斯在联合国支持印度提出的设立国际瑜伽日的建议，感谢俄广泛庆祝这个日子。”

——印度总理莫迪对俄罗斯总统普京说。

“关于启动接收印度、巴基斯坦加入上合组织程序的‘扩员’决议，在此次会议上尤为引人注目，这标志着上合组织将进入新的发展阶段。”

——上合组织秘书长德米特里·梅津采夫在乌法接受《人民日报》采访时表示。

# “A股从昏迷中醒来”

绕政府如何出钱，但是政府工具箱中还有市场监管手段、执法调查程序等，那么通过调查，对违法但不构成犯罪的进行行政处罚、对已经构成犯罪的追究刑事责任，是创新资本市场治理的重要举措，也能起到立竿见影的效果。政府没有义务担保股价一路高歌，但却有义务担保市场公平公正公开。”

——中国人民大学商法研究所所长刘俊海解读公安部副部长带队，亲自到证监会办案。

“平仓线调整很有必要，在股价起伏的情况下，风险管理的条件没有放松，如果强行平仓，会导致投资人血本无归，给市场带来恐慌效应。”

——昨天，银监会创新监管部产品创新协调处处长苏薪茗对此表示。

“为进一步提升市场流动性，中国证监会决定，由中国证券金融股份有限公司提供充裕资金用于申购公募基金。”

——中国证监会新闻发言人邓舸昨日表示。

“保险机构一直持续买入股票和股票型基金，一个交易日也没有停，无论是加仓的数量、还是加仓的速度，都显著高于股票市场在4000至5000多点当时的水平。”

——昨天保监会举行发布会，解读近期政策，保监会相关领导在会上说。

本栏编辑 邵宁

在成立14年之后，致力于维护地区和平与稳定的“上海合作组织”将迎来历史性的首次扩员。

启动印度和巴基斯坦加入上合组织程序，是在乌法举行的上海合作组织成员国元首理事会第十五次会议讨论的重要议题之一。

伴随多项护市举措集中显效，昨日A股告别持续重挫，强势回升。今天上午继续全线飘红。市场普遍认为，昨天的报复性反弹是“A股从昏迷中醒来”，元气的复苏仍需时日，阶段性成效需要继续巩固。

“这是政府围绕如何形成监管合力、康复投资信心的重大举措。截至昨日之前，‘救市’手段主要围