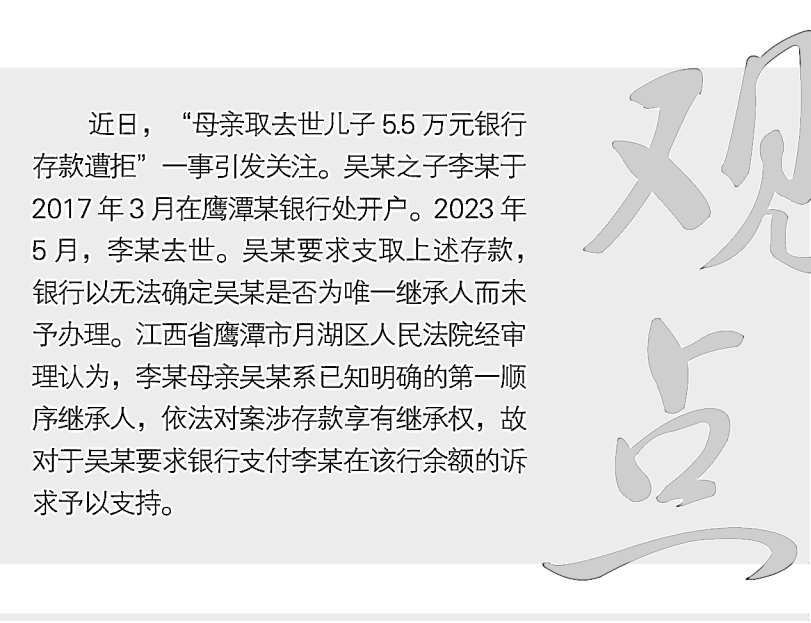


破解“取遗款难”需要更暖心举措



化解“取遗款难”不应只靠家属打官司

事实上，已故储户亲属到银行取款遭拒的情况时有发生，“79岁老人欲取离世儿子41万元存款被拒”“父亲离世300万元存款取不出”等话题频上热搜。更有甚者，陕西西安一位先生要取出母亲生前存在银行的几百元钱，还得先花1000元的公证费。无奈之下，他选择放弃取款，同时也放弃了权利，这显然不是其想要的结果。

必须承认，银行设置“取遗款须公证”等取款规则的目的，是为了保障存款安全和继承人合法权益。本案中，即使死者家属提供了亲属关系证明和相关公证书，但银行仍拒绝家属支取到期存款。这不禁令人质疑：银行的制度究竟是如何保护客户的利益的？

事实上，早在2022年，中国银保监会、中国人民银行就联合发布了《关于简化提取已故存款人小额存款相关事宜的通知》，规定提取已故存款人1万元以内存款无须继承公证

书。今年4月，两部门又出台新规，将已故存款人小额存款简化提取的账户限额统一提高至5万元。这些都在一定程度上缓解了“取遗款难”的问题。其实，在此基础上，各地还可以根据地区经济差异和银行业金融机构间差异，鼓励金融机构对免公证提取账户遗款限额作更灵活化的处理。

换言之，化解“取遗款难”，不应只靠家属打官司，还需银行规则更人性化。面对逝者遗留下来的存款，银行应出于对人性 and 亲情的尊重来办理退款事宜。毕竟，需要兑付的除金钱外，还有责任、担当和信誉。银行应当秉承契约精神，自觉执行“存款自愿、取款自由”的法定储蓄政策，在规范经营和强化服务的前提下，与顾客平等互利。具体到遗款提取，不妨建立健全与公安、民政、公证机构等部门的联网核查机制，提高自身审查能力，尽一切可能来简化手续，保障存款安全和继承人合法权益。

银行的不近人情也是一种审慎

客观来说，就本案而言，银行在储户遗产处置上的审慎并非没有道理，简单粗暴地扣上一顶不近人情的帽子有失公允。

众所周知，维护储户资金安全是银行的重要职责。在当事人离世的情况下，存在银行的遗产归谁，这就成了一个问题。对于储户亲属单方面提供的信息，银行该无条件相信吗？答案显然是否定的。在本案例中，李某没有结婚、无子女，吴某系未婚生育李某，无法确认李某生父，系独自抚养李某，这些信息都来自吴某的陈述，或许其也曾出具相关证据，但证据是否经得起检验，银行可能也缺乏核查的能力。

也正是基于上述原因，银行坐等储户亲属自证甚至于向法院起诉，也就成了当下解决类似问题的通行方案。有了一纸判决，储户亲属的诉求有了法院背书，银行自然就可以放心支付剩余存款了。在这个过程中，让储户亲属自证或许不近人情，但在资

金安全、法定继承人权利不被剥夺的价值面前，似乎又成了无法避免且可以理解的事情。

涉及遗产继承，社会运行的成本总需要一些人来承担，现实中，这个代价的承担者是逝者家属，但这种不近人情真就没法破解吗？答案显然是否定的，这就需要政府聚焦群众痛点，推出一些暖心的改革举措来破解，比如浙江义乌市实施的“身后一件事”改革。

在义乌的实践中，当地建立了逝者部门联办平台，银行、保险、证券、期货等金融信息查询纳入联办，逝者在哪个银行有存款、是否设立证券账户、有无购买商业保险等都可以一键查询。同时，简化逝者个人金融资产处置流程，通过主动通知家属、优化提取流程、简化所需材料等方式，有效解决了逝者金融账户处置材料繁多、流程复杂、支取困难的问题。综合工人日报、南方都市报等（业勤 整理）

城管推“西瓜地图”体现民生温度

□ 叶金福

夏季是西瓜销售的旺季，为方便瓜农售瓜、市民买瓜，近日，安徽省芜湖市经开区城管局在辖区内科学规划39处夏季西瓜便民服务点，经开区居民可以根据这份“西瓜地图”，就近购买西瓜。

近年来，每到西瓜大量上市之际，各地城市的新旧小区、背街小巷便开始频频出现瓜农叫卖的身影。但由于没有专为瓜农设置的摊点，许多瓜农往往是今天在这里摆摊设点，明天又跑到那里摆摊设点。而城管也是见一个摊点，赶走一个瓜农，取缔一个摊点。加之，许多瓜农卖了西瓜之后留下大量的瓜皮等垃圾，增加了环卫工人的清扫负担。

一方面是瓜农的强烈诉求，需要通过售卖西瓜增收；另一方面是西瓜摊点杂乱无章，推车、三轮车与垃圾无序摆放，影响了城市的市容市貌。许多瓜农还和城管玩起了“躲猫猫”，开启“流动作战”模式。这样的“两难”局面，显然既不利于瓜农的销售，又不利于城市的管理。

那么，如何破解这一焦点矛盾，让民生服务与城市管理“齐步走”呢？城管推出“西瓜地图”无疑给出了一个很好的答案。一方面，有了“西瓜地图”，瓜农就可名正言顺地在规定的地点摆摊

设点，无需“东躲西藏”；另一方面，有了“西瓜地图”，市民就可就近买到新鲜的西瓜，无需为盲目寻找瓜摊而发愁；同时，更为重要的是，有了“西瓜地图”，对于城管而言，也减少了城区市容市貌管理和交通疏导的压力，可谓是一举三得。由此看来，城管设立“西瓜地图”之举，无疑是一个好做法。

其实，从“西瓜地图”这一城市“善治”举措来看，民生需求和城市管理并不矛盾，关键在于城市管理者能否坚持以民为本，关注民生，变“堵”为“疏”，变管理为服务。如果城市管理者能聚焦群众的民生需求，善于“堵疏结合”，树立“善治”意识，就一定能让我们的城市管理更有“民生温度”。当然，我们的果农也能从中拥有更多的获得感和幸福感。

眼下，各地各个季节都有各种瓜果集中上市，如何既让果农有地方售卖，又能让城市有序管理，“西瓜地图”的做法无疑值得借鉴和推广。

期待类似的“西瓜地图”能在更多的城市不断涌现，也期待各地各部门能从“西瓜地图”中得到更多有益的启示，划出更多的“摊贩地图”，从而让民生服务与城市管理实现“齐步走”。

非接触执法模式展现人性化管理

□ 郑建钢

近年来，宁波市大力推进生命通道“畅通工程”，其中，江北区积极探索“非接触式执法”，有效破解住宅小区消防车道管理难题。该模式推广4年以来，江北区住宅小区电子抓拍消防车道执法案件量是同期人工执法量的35倍，共办理案件53164起，发送短信106328条，执法效率从最初的半个工作日提高至如今的“秒级响应”。

小区里的消防车道违法停车，总的来说比较常见，对待这种不自觉的人，管理起来重又重不得，轻又轻不得，大道理不管用，小道理不适用，十分头疼。

而物业限于没有执法权，不去管是失职，管了又收效甚微，弄不好还会引发口舌之争，甚至肢体冲突。想要彻底解决消防车道违停，往往显得无可奈何，左右为难。

在消防车道违法停车，如果没有发生火灾等意外事故，危害性还不是十分明显。万一火灾突如其来，就会产生严重后果。比如，2021年1月26日，宁波市江北区朱佳苑小区发生火灾，得益于“非接触”执法，小区消防车道隐患得到有效整治，消防车进门仅2分钟便到达现场，成功解救被困群众2人。而在2015年10月28日，宁波市海曙区文苑风荷小区发生火灾，因为小区道路

两旁停满私家车，甚至还有小型货车，影响了救援，被困火海的母子不幸离世。

为了破局，宁波市江北消防在全国首创了“非接触式执法”，该系统具备全天候、全方位和无死角、全流程证据链等许多优势，一旦抓拍到车辆违停行为，就会流转至交警信息平台，再向车主推送违停信息。如车主在规定时间内驶离的，不予处罚。否则，车辆就会被拖离并接受相关处罚，效果明显。

非接触执法模式，是一种先督促教育、后处罚的方法。事先给一次改正的机会，改了就好；如果不改再予以处罚，相对来说处理方式比较人性化，当事人也比较容易接受。事实证明，非接触执法模式有效解决了小区内消防车道堵塞隐患。据统计，4年来，累计发送责令整改短信106328条，督促驶离车辆约53000辆，摄像头可以完成对消防车道上的违停行为进行抓拍、取证，不再需要人工到场。

话又说回来，保持消防车道畅通，是事关包括自己在内的小区全体业主安全的大事，只要稍微有一点规则意识，加上应有的文明素质，用不着他人提醒，也应该提高消防安全意识，确保不违法停车。