

# 12345 可以“办不了”,但很多事应当“被知道”



近日，内蒙古自治区包头市 12345 晒出一批市民不合理不合规诉求，引发热议。其中包括，“孩子的高考成绩不理想导致心情郁闷，希望包头市可以重新组织一次高考”“因酒驾被吊销机动车驾驶证，自己依靠开货车养家糊口，希望通过热线与相关部门取得联系，可以缴纳罚款，但请不要禁驾”“希望查询丈夫工资”等。

这些诉求既不合理合规，也是“不可能完成的任务”，透着某种魔幻现实主义的味道。有网友直言，“12345 成了许愿池”。仔细想想，还真是这么回事。

## 12345 的“有问必答”不能被视为一种必需品

另类诉求并不都是拿 12345 “开涮”，它们从各种角度反映了市民在生活中遇到的无奈与烦恼，正如包头 12345 工作人员所言，“共情和理解是必须要有的工作态度”。但对提出另类诉求的市民来说，12345 的“有问必答”并不能被视为一种必需品。人们需要努力自我克制，减少和杜绝 12345 的无效运转案例。

各地成立 12345 政府服务热线，是为了科学整合行政资源、方便群众咨询和求助，12345 也成为化解矛盾和风险、提升城市治理水平的重要平台。其所代表、倚重的公共资源并不是无穷无尽的，如果另类甚至奇葩的诉求过多占用资源，就必然使得一些合理的、急切的诉求被“挤出”，造成沟通、纾解机制的失衡，甚至可能耽误急难之事的解决。这是谁都不愿看到的结果。

客观上，另类诉求挤占 12345 平台，显示了运营人员和用户在站位上的差异性：运营者经历了专业的训练，有一整套应对机制可以帮助化解

难题、矛盾，但用户却处于专业训练机制之外，用户的身份、素养、脾性各不相同，导致他们在表达意愿时更为感性、随意，甚至随心所欲。有些自我意识较强的市民把私域中的事拿到公共平台来评判，也就不奇怪了。

在无法做到对用户进行统一训练的情况下，加强教育引导是有必要的。应该看到，不只包头 12345 面临这类情况，其他地方的 12345 也遭遇过类似现象。公布另类诉求，不是为了“吐槽”，而是为了向市民提出“诉求规范”，希望其能以此为戒，主动脱离另类诉求的窠臼，提升公共文明素养。

近年来，地方 12345 围绕提高市民热线办理工作质效、创新高效应用机制等命题，积极思谋对策，效果明显，但自身承载的压力也很大。一些 12345 工作人员满负荷运转、受委屈的事例，也不时见诸报道。对此，市民理应将心比心，以少添麻烦不添乱的意识为 12345“减压”，让 12345 更好地为大众服务，令更多人受益。

## 可以明说“办不了”，但共性问题应该被看见

从行政职能上来说，12345 确实有力有不逮之处，将之明确告知公众，也有助于人们寻求有效途径解决问题。但对于不合理诉求，却不能简单地一拒了之。这些不合理诉求不一定正确、有道理，但它们的出现却符合某种现实或逻辑。

比如有人提到“要求给儿子找工作”，这个要求当然做不到，但这背后会不会有某些共性问题，比如市民到底是因为什么原因而无法找到工作？比如在不少地方的“不合理诉求工单”里，都能看到对一些诸如处罚、罚款事项的质疑，如果类似投诉过于集中，这何尝不值得深入调查一番呢？

其实，在人们茫然无措、不知向谁求助之际，正因 12345 简便好记的数字号码、无所不纳的包容，让很多人在遇到问题第一时间就想到了它。这是 12345 广受信赖和好评的原因所在，它的声誉和口碑值得珍惜。

12345 可以说“办不了”，但也

应当做好平衡，哪怕是不合理的诉求，也不意味着可以完全无视。《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》也明确，“强化 12345 热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享，推动 12345 热线与各类线上线下政务服务平台、政府网站联动融合。相关部门要加强对普遍性诉求的研究分析，解决共性问题”。

这也意味着，哪怕“办不了”，但民众反映的问题，也可能折射出一些更深层的问题。对于这些 12345 也应当记录在案，并通过合理的机制进行反馈。

人们应当看到 12345 的价值，它已被证明是公共机构和民众沟通最有效率的方式之一，也是收集社情民意最有效的窗口之一。很多事也许“办不了”，但应当“被知道”“被理解”，也为施政改善提供有益的参考。

综合中国青年报、成都商报等  
(谕路 整理)

## 对无人驾驶出租车允许争议更须宽容

□ 苑广阔

最近，百度旗下的“萝卜快跑”频频登上热搜，7 月 7 日在武汉街头与行人相撞，7 月 10 日又因订单暴涨致百度集团股价上涨超 10%。但争议声也随之而来：无人驾驶要抢了出租车驾驶员的饭碗？无人驾驶出租车上路的法规是否已经完善？“萝卜快跑”引发热议的背后，不少人认为无人驾驶汽车正在整顿和颠覆出行市场。对此，有网友戏言，“萝卜快跑，你慢点跑”。

首先要承认，无人驾驶出租车的出现，是技术进步的结果，而这种技术进步，当然是我们所乐见的，不能因为它们的出现可能会抢走传统出租车司机和网约车司机的饭碗，就人为拒绝无人驾驶出租车。更何况，无数的实践已经证明，这样的技术进步，是人力无法阻止的，否则就可能被社会所淘汰。

虽然现在无人驾驶出租车还仅仅在一些试点城市出现，但是在这些城市订单的暴增，也说明公众对它的某种认可。从这个角度来说，作为传统的出租车和网约车从业者，与其担忧无人驾驶出租车抢了自己的饭碗，还不如未雨绸缪，早点为自己寻找新的出路。否则，等无人驾驶出租车大量普及，没有人再选择传统出租车和网约车的时候，就将十分被动。

## 别让“毒玩具”游离于监管之外

□ 廖卫芳

近日，有媒体报道，网上流行一种给孩子玩的“捏捏乐”解压玩具。而这种玩具貌似有“毒”。有网友表示，“拿出捏捏乐，就闻到一股浓烈的刺鼻气味，用甲醛测试纸测试显示，这款玩具甲醛严重超标。”一些家长也反应，网上买的这种玩具很多没有生产厂家等信息，属于典型的“三无”产品，而身边不少孩子都很热衷购买这类解压玩具。

一些网红软泥玩具，深受孩子们的喜爱，比如捏捏乐、水晶泥、起泡胶、假水等。但这些网红软泥玩具中，有不少是含硼、甲醛超标的“毒玩具”，孩子经常用手接触，不仅会增加硼中毒、甲醛中毒的可能，还容易引起湿疹、接触性皮炎、刺痒、起泡等过敏症状。

笔者以为，治理“毒玩具”还需监管首先“强起来”。监管部门要严把生产源头关。根据产品质量法第十条，监管部门可以通过给予一定奖励的方式，鼓励大众举报生产“三无”产品的商家、销售方；也可以通过参考目前已有的纺织品甲醛的测定标准等构建玩具生产的行业标准，尤其是对“甲醛”含量的检测等，从生产源头上遏制“毒玩具”。

其次，监管部门要严把流通渠道关。在销售方监管层面，督促销售方严格履行产品质量法第三十三条的进货检查验收制度。监管部门在检查过程中，不妨向经营者发放《售卖文具玩具行政指导

书》，要求经营者落实进货验收制度并现场签署《玩具文具诚信经营承诺书》，督促经营者落实主体责任，提升合法诚信经营意识。还要开展对“三无”产品的专项检查活动，以学校为中心，严查周围商店的产品经营售卖行为，加大抽检力度和检查频次，从流通渠道上遏制“毒玩具”。

其三，监管部门还要严把消费终端关。根据民法典和家庭教育促进法，父母及其他监护人对未成年子女具有“教育和保护”的义务。父母或其他监护人应当帮助孩子掌握安全玩具的基本知识，在为孩子选择玩具时，看购买玩具的包装上是否具有厂家以及产品信息，帮助孩子学会辨认 CCC 认证标志，督促孩子坚决不买有严重异味或刺激性气味的玩具，从消费终端上遏制“毒玩具”。

当然，家长也要“硬起来”。家长一旦发现玩具存在质量问题或安全隐患时，应及时与商家取得联系，倒逼商家退货退钱，并给予相应的经济赔偿。如果遭遇商家拒绝退货退钱和经济赔偿，就应积极大胆地向市场监管部门投诉举报，以维护自身合法权益不受侵害。

玩具的质量和安​​全直接关乎孩子的身体健康。相信，只要监管“强起来”，家长“硬起来”，就一定能有效治理“毒玩具”，让我们的孩子远离“毒玩具”的伤害，既守护玩具安全，又确保身体健康。