

拒收差评 政务服务平台不能自欺欺人



近日，有媒体报道，有网友反映，河北省的统一政务服务平台“冀时办”的“不满意”评价无法提交，只能打三星以上的“满意”评价才能提交。记者亲测“冀时办”小程序后发现，在选择一星和二星时，评价的确无法提交，只有选择三星以上才能提交。而在“冀时办”客户端办理公积金业务时，虽然无论打几星都可成功提交，但提交几次后，显示的评价人数和综合评级得分并无变化，“刚才的那些评价就像没有发生过一样。”

堵住差评，再“漂亮”的数据也是零

“冀时办”寓意“及时办”，其客户端和小程序在突出位置展示着“为美好生活加速”的口号。作为服务群众的政务平台，本应聚焦解决办事痛点、难点，却被曝出评价机制存在“卡脖子”问题，着实令人意外。政务服务平台设置评价功能，目的在于收集群众的真实反馈，以便及时发现问题、改进服务。可如今“冀时办”的评价系统却沦为“好评收割机”，只收好评，拒收差评，这不是自欺欺人是什么？值得注意的是，除了评价机制问题，还有网友反映平台存在页面卡顿、智能问答失效等功能缺陷，暴露出更深层的服务短板。

政务服务平台的评价功能，本应是群众表达诉求、监督服务的重要渠道，也是政府感知民情、改进工作的宝贵窗口。“冀时办”人为设置障碍屏蔽差评，本质上是剥夺了用户的监督权利，与建设服务型政府、优化管

商环境的初衷背道而驰。这种自欺欺人的做法，一旦被公众识破，只会严重损害政府部门的公信力和形象。

政务服务搞“好评滤镜”，不仅违背了评价机制的初衷，也让群众的监督权沦为摆设。群众之所以给出差评，往往是因为在办事过程中遇到了问题，希望通过反馈推动问题解决。可如今，差评被“拦截”，诉求无人理会，群众的不满情绪只会积少成多；政府部门听不见真实声音，发现问题、解决问题、优化服务便成为空谈，平台的服务质量恐将陷入停滞甚至倒退的恶性循环。

政务服务的优劣，最终评判权在千千万万的人民群众手中。堵住差评的嘴，粉饰出来的“满意”只能是自欺欺人的泡影。若想真正兑现“为美好生活加速”的承诺，就必须敞开心胸听批评、脚踏实地解难题。否则，失去民心，再“漂亮”的数据也是零。

及时亡羊补牢，让群众声音真正被听到

据悉，这已经不是第一次有网友反映相关问题，从2024年1月开始，就陆续有网友发视频表示遇到这一“怪事”。

在政务平台设立评价机制，本就是为收集办事群众的反馈意见，及时对不合理、不科学之处进行调整，督促工作人员不断提高服务意识和水平。可是，“选择性失灵”的系统bug，却为反馈机制带来了梗阻，让不少真实、鲜活的公众意见被“堵”住了。

可想而知，如果一些用户明明写了一段建设性意见或负面感受，却因不是好评而无法提交，那么问题不仅没有解决，恐怕还会积累更多不满。如此一来，评价系统可能就会成为某种形式化的摆设，哪怕最终成为“好评收集器”，又有几分真实的意义呢？而且，相关报道显示，即便一些评价能够提交，系统显示的评价数据却似乎“定格”不变。对此，也有必要追问一句：这些用户评价，究竟有没有原原本本地抵达决策部门，成为完善相关工作的重要参考？

当然，目前尚不能确定，当地评

价系统的“选择性失灵”，究竟是人为设定的，还是某种技术故障。但无论如何，对于这件不少网友早已开始反映的“怪事”，当地有关部门都有必要严肃调查，及时亡羊补牢，让办事群众能反馈真实感受，而不是“石沉大海”。如果“小程序只能打好评”是某些人为了制造“高分幻象”而有意为之，那么除了修复系统上的bug，进一步强化管理、为这种形式主义服务理念纠偏，才是解决问题的关键所在。

基层工作千头万绪，群众反馈也未必完全能在当下得到解决。但无论如何，都不该人为给群众评价设定“标准答案”，让一些真实的感受和建议被过滤掉。只有倾听真实声音，明确哪些是老百姓真正急难愁盼的问题，当下服务方式还有哪些改善空间，才能更有的放矢地提升工作成效，把政务服务做进老百姓心里。

总之，真实性是评价机制发挥作用的基本前提，及时补上系统漏洞、校正观念偏差，才能让群众声音真正被听到、被重视。综合自中国青年报、红网等 (谕路 整理)

不能放任药品“阴阳价”侵害参保人权益

□ 黄齐超

“一款药物为何两种价格？”近日，来自重庆的邓女士向记者表示，自己在位于重庆铜梁区的一家药店购买三黄片（葵花），店员告知售价为18元一盒，结账时，邓女士掏出医保卡准备付款，收银员见状提醒她，刷医保个人账户比付现金贵，需要支付26元。对此，邓女士当即提出了质疑，得到的回复是“价格一直就不一样”。面对明显不合理的价差，邓女士拒绝付款，最终在附近另一家非定点药店，以16元的价格购入同款药物。

邓女士的遭遇绝非个例，事实上，很多定点药店都是如此操作。那么，究竟为何会如此呢？业内人士分析，消费者用医保支付的药钱，没有直接打到药店的账户上，而是先进入了医保系统。一两个月之后，医保部门再跟药店结算。另外，药店还承担着医保报销系统的维护成本。医保结算的这些“隐性成本”，推高了医保支付的药价。

业内人士的分析，或许有一定的道理。然而，这些却不应成为医保支付药价高的借口。的确，医保结算的周期长一点，药店需要先支付药品成本。但是，这个成本因素是可预见的，也就是说，药店在申请定点资格的时候，就明白了这一点。占了定点资质的优势，吸引参保职工购药，就应自担医保支付周

期带来的隐性成本。互联网技术那么成熟，所谓的医保报销系统维护，其成本几乎可以忽略不计。当然，如果真的存在医保部门向定点药店收取结算手续费，或者收取维护刷卡系统费用，那么，医保部门也该取消这些费用，让利于参保职工。

事实上，药店之所以敢对医保支付的药品涨价，主要是因为他们拿捏住了参保人的命门——个人账户上的医保资金属于“专款专用”，倘若不在医院看病消费，或者不在药店购药，就只能一直“躺”在账户里。所以，一些参保职工明知医保支付价格高、不划算，也愿意用医保支付。

药店按支付方式的不同推行“阴阳价”，不仅侵害了参保人的权益，还扰乱了药品市场的销售秩序，涉嫌价格欺诈。医保个人账户里的资金，本来就属于持卡人所有，到药店购药遭遇区别对待，无疑会打击职工的参保积极性，不利于全民医保政策的推行。同时，定点药店的“阴阳价”，或造成医保基金“跑冒滴漏”。

因此，医保部门不应放任药店“阴阳价”的套利行为，应建立举报打击和价格追踪机制，加大飞检力度，对恶意违规、屡教不改者，取消定点资格。此外，也要尽量做到医保基金的即时支付，降低药店结算成本，最终让参保职工受惠。

当心“消暑神器”变为“伤人利器”

□ 苑广阔

炎炎夏日，驱蚊花露水、降温喷雾、杀虫剂等产品销售火爆。然而，这些消暑神器若使用不当，会出现不小的风险。7月4日，南宁市消防救援支队通过一组实验直观展示上述产品的安全隐患，提醒市民正确使用。

在南宁消防部门的这组实验视频中，杀虫气雾剂遇明火瞬间形成火舌，降温喷雾使衣物迅速燃烧，密闭空间内喷雾导致爆燃……这些看似平常的夏日用品，竟隐藏着如此惊人的安全隐患。在高温天气持续侵袭的当下，这组实验无疑给公众敲响了警钟——追求清凉舒适的同时，必须时刻绷紧安全防范这根弦。

近几年，高温成为夏天无法避开的话题，各种“消暑神器”也不断涌现，从传统的花露水、清凉油到新型的降温喷雾、冰感湿巾。这些打着“黑科技”名号的产品往往标榜“瞬间降温”“持久清凉”等功效，却鲜少在醒目位置标注其化学成分及潜在危险。南宁消防的实验揭示了一个被大多数人忽视的事实：许多降温产品中含有乙醇、丁烷、二甲醚等高度易燃物质，一旦接触明火或在密闭空间内积聚，极易引发火灾甚至爆炸。这种信息不对称使得消费者在不知情的状态下将自己置于危险境地。

更令人担忧的是，社交媒体上充斥着对这些“消暑神器”的夸大宣传。网

红博主们演示着“三秒降温”的惊艳效果，却只字不提安全事项；电商平台上“夏日必备”的营销话术铺天盖地，产品风险提示却需要放大镜才能找到。在这种氛围下，消费者很容易形成“便捷至上”的使用习惯——在车内密闭空间大量喷洒、靠近火源使用、随意存放等危险行为屡见不鲜。南宁消防模拟的车内爆燃实验，正是对这种日常行为的严厉警示。

面对这种情况，构建全方位的安全防护网势在必行。对监管部门而言，需要加强对这类产品的成分标注管理，强制要求易燃警示标识达到足够醒目程度；对商家来说，应主动履行安全告知义务，不能为追求销量而淡化产品风险；媒体和社交平台则应承担起传播科学知识的责任，纠正片面宣传。而最重要的，还是每位消费者自身安全意识的觉醒——购买前仔细阅读成分说明，使用时严格遵循安全指引，存放时避开高温火源。

古人消暑，多用蒲扇轻摇、凉茶慢饮，虽效率不高，却胜在安全稳妥。现代科技为我们提供了更多选择，但任何便利都不应以安全为代价。在这个夏天，让我们既享受科技带来的清凉，又保持对风险的清醒认知。唯有如此，我们才能真正安度炎夏。