今日论衡 之公民问政

□然玉

政务服务“好差评”制度：大数据驱动的公共治理革新

近日，国务院办公厅印发《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》指出，建立政务服务绩效由企业和群众评判的“好差评”制度，推动各级政府增强服务意识，转变工作作风，夯实服务责任。《意见》要求，2020年底前，全面建成政务服务“好差评”制度体系，建成全国一体化在线政务服务平台“好差评”管理体系，各级政务服务机构、各类政务服务平台全部开展“好差评”，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖。（12月18日新华社）

今年初，政府工作报告就首次明确提出，建立政务服务“好差评”制度。而直到最近，一份专门的“意见”终于出炉。应该说，整个《意见》针对“好差评”制度的方方面面，都给出了事无巨细的预设安排。以此为指引，此前各地零星的、差异极大的政务服务评价模块，有望真正实现标准化和规范化。可以预见的是，完善的“好差评”制度，不仅能够倒逼政务服务提质增效，并且也将推动整个公共治理系统朝着数据化、科学化再进一步。

其实一直以来，政府部门都是鼓励群众、企业来评判政务服务的。过去的意见箱、意见簿、热线电话等等，正是为此而设。但诚如我们所知，现实中此类“渠道”基本都是形同虚设，远未有效呈现公众对政务服务的“真实想法”。之所以形成如此结果，原因是多方面的。比如说，“操作程序设计不友好”，市民往往要当着公职人员面白纸黑字“写意见”，尴尬和压力可想而知；再比如说，“反馈不及时、不充分”，提了意见却石沉大海，久而久之公众自然懒得奉陪了。

相较于以往，如今力推的政务服务“好差评”制度，完全就是另一个概念了。其最直接的优势，就是“技术工具”所带来的用户体验的改善。无论是“评价器”还是“线上评价功能模块”，都很好保障了群众无须承担压力，遵从内心、表达想法的权利，这一做法与商业银行等市场机构的“成功经验”是相通的……而除此以外，我们更应该看到，全新的政务服务“好差评”系统，突破性地实现了“评价数据的上收和集纳”，这大大打破了传统的部门壁垒，可谓影响深远。

以往“意见箱”“意见簿”种种，很多都是部门内部消化了，通常并不会上传。而随着全国一体化在线政务服务“好差评”平台的建设，相关评价数据将被更高层级所共享和掌握，这意味着“群众意见”与“上级考核”的无缝对接，也意味着“对下负责”和“对上负责”的有机统一。《意见》明确提出，“加强评价数据的综合分析和应用”，将“好差评”情况纳入绩效考评——运用大数据推动治理能力建设与治理模式创新，这可说是绝佳的实践样本。

建好、用好政务服务绩效“好差评”制度，对畅通“下情上达”通道、理顺政府和民众之关系，至关重要。大数据所驱动的公共治理模式的基因变革，正加速兑现成效。

物管条例对“不请自来”者应有制约措施

首席评论 □阅尽

《广州市物业管理条例（草案）》日前提交市人大常委会一审。据悉，它借鉴了深圳、上海等城市的立法经验，对化解当前小区物业管理中的热点难题等有诸多新思路，尤其是在明确相关权责义务及各方行为规范等方面有一些开创性的规定。

随着城市更新及大量新建小区建成，物业管理成为市民极为关注的话题。广州曾于2014年出台过地方性的物业管理暂行办法及配套文件，它对规范物管活动，维护小区秩序起到了积极作用。但随着社会快速发展，物管工作也面临诸多新问题，物管纠纷多发，物业服务质量参差不齐等矛盾日渐突出，影响到社会的和谐安宁。可以说，物业管理也是当下社会微管理层面重要的课题。

针对目前业主大会“成立难”“换届难”等问题，该条例（草案）明确了业主大会由物管会或居委会负责召开。同时，还创新异议处理机制，破解业主大会“决策难”。对于业委会的“监管难”，要求强化对业委会及成员的离任审计，并赋予街镇政府的监管职能。之前，有些小区曾发生旧物管拒不撤离，致使新旧物管无法交接，对此，条例（草案）明确物管企业已被解聘又拒不退出的，业主可不交物业费。另一方面，业主若不按合同交纳物业费，也可能录入失信被执行人名单。

应该说，这是一部维护小区各方利益及行为规范的法规，对相关各方均具制约作用。但在当下，恐怕最需约束的还是较强势的物业服务企业一方。特别是对“不请自来”和“擅自定价”等问题，仍缺乏有效制衡措施。众所周知，新建小区物管几乎都是发展商的子公司。这有一定合理性。但从物业服务所应遵循的双方自愿原则来说，明显对业主不公平，特别是物业收费标准，完全由物管说了算，有强买强卖的意味。如何化解这一矛盾？在制定法规时就不应回避。

建议条例可增添有针对性的条款，诸如对“先入为主”的物业服务企业实施“试用期”制度。只有等小区业主委员会成立后，业主们认可了物管企业，并与之签订委托合同，方可转正。而“试用期”的物管只能按较低的“试用工”收费标准收取服务费。这样一方面可督促物管提高服务能力和水平，另外亦可倒逼其尽快成立业主委员会。可谓一举两得。

新条例（草案）规定小区共有物权要实施登记、公示制度，这对因物权不清晰引发的纠纷将起到抑制作用。但需考虑如何令这项措施真正落地的问题，不妨将其纳入小区竣工验收的内容。该条例还规定物管区内绿化养护、园林水池喷泉等水电费用不得列入业主的分摊费用，这无疑维护了业主的权益。但这部分费用由谁买单应明确。否则将来可能又会引发新的纠纷。

总之，物业管理条例既要规范和明确各方权责，同时，亦应成为协调小区各方利益平衡的稳定器。

（作者是本报首席评论员）

热点快评 □斯涵涵

花式播广告受罚 警示广告不能随心所欲

现在综艺植入广告花样繁多，日前，据市场监管总局消息，重庆某医药有限公司在《吐槽大会》第三季第4、6、7三期片尾小剧场通过演员口播“999皮炎平绿色装，止痒就是快，无色无味更清爽”等内容的方式发布广告，不能提交广告审查机关对广告进行审查的文件，且广告中未标明禁忌、不良反应，也未标明“请按药品说明书或者在药师指导下购买和使用”字样。被责令停止发布违法广告，并处罚款90万元。（12月18日扬子晚报）

《吐槽大会》受到不少观众的喜爱，其中主持人和节目嘉宾采取各种形式口播、穿插各种广告的方式也为观众所熟悉，一方面比较符合这种语言类节目特点，另一方面也降低了观众对广告插入的抵触，故娱乐式口播广告一发而不可收。

只是这次皮炎平广告使其翻了车。据悉，999皮炎平作为甲类非处方药，药企可以无须经过批准进行宣传，但药品广告有着诸多限制。《广告法》明确规定，非处方药广告应当显著标明“请按药品说明书或者在药师指导下购买和使用”。推荐给个人自用的医疗器械的广告，应当显著标明“请仔细阅读产品说明书或者在医务人员的指导下购买和使用”。医疗器械产品注册证明文件中有禁忌内容、注意事项的，广告中应当显著标明“禁忌内容或者注意事项详见说明书”。这些禁忌该广告都未标明。而节目中涉及医药广告的口播以及小剧场，也不能提交广告审查机关对广告进行审查的文件，即超范围播出，可见此则广告多处违规。

药企本想借助节目的知名度来让广告深入人心、拓宽市场的销路，没想到得不偿失。而类似这种打擦边球的花式打广告近年来层出不穷，在各类影视节目尤其是综艺节目中，各种软广告花样百出，贯穿节目始终，此类广告具备隐蔽性、顽固性、强制性的共有特征。厂商通过这种强行植入的办法，来达到绑架宣传、获得利润的目的，而节目制作方和播出平台也从中获得不菲的广告收益，但无形中影响了观众的观赏体验，更违背了广告法。

口播广告受罚，警示广告不能随心所欲。尤其是在药品、食药保健、房地产、金融投资理财等涉及重大民生的相关广告方面，从文案到播出方式、播出范围都要慎之又慎。

漫话漫画

非法萌宠

文/杨玉龙 图/春鸣

如今，爱养宠物的人越来越多，其中不乏追求个性、标新立异的年轻人，他们不满足于养猫犬当宠物，而选择一些“另类萌宠”，宠物圈由此出现了大量新族群，如蜘蛛、蜈蚣、仓鼠等。鸟市上，传统的虎皮鹦鹉、鸡尾鹦鹉远远不如小太阳鹦鹉、非洲灰鹦鹉受欢迎，然而，后两种鹦鹉分别属于国家二级、一级保护野生动物。（据12月18日《检察日报》）

养宠物虽是个人自由，但也不能突破法律边界。比如，根据我国《野生动物保护法》，饲养猴类、鳄鱼等野生动物，需要取得林业部门的驯养繁殖许可证。同时，根据法律规定，“随意放生野生动物，造成他人人身、财产损害或者危害生态系统的，依法承担法律责任。”

来自司法机关的数据显示，网络宠物店是最常见最集中的买卖野生动物渠道，尤其是前几年，某知名购物网站上非法出售国家保护野生动物的现象甚是猖狂。在QQ群、微信群、贴吧、论坛等通信交友平台上，买家和卖家更是“放得开”，甚至形成了非法产业链。

自2016年开始，相关部门开始加大对网络平台交易野生动物的打击力度，对一些涉及违法野生动物交易网店予以关停下架。这种“严打”态势绝不能松懈。除此，笔者以为，更须强化相关法律知识的普及，让更多的人熟知饲养宠物的法律及安全规定。因擅自饲养保护动物做宠物而被处罚的例子已不少。交易双方都别因一时任性和无知遭受法律制裁。

网络平台须切实负起责任，加强对入驻商家的资质审核，对存在不法经营行为的当采取必要措施。对于QQ群、微信群、贴吧、论坛等同样不能失于监管，相关运营企业须完善技术手段，以防范给不法交易搭台。

街谈巷议

共享单车霸地盘 吃亏的还是这个城市

从11月18日起，越秀、荔湾、海珠、天河四区共享单车整治情况实行一日一报。各区交通、交警和城管三部门也联合约谈共享单车企业。效果如何？有媒体民调中心走访广州市区内多个共享单车停放点，发现不少地方已经能做到有序停放共享单车。但仍有部分路段出现单车停放量超出区域承载能力的情况。

共享单车要实现它的公共利益和商业利益，就必须增加周转率，高度的流动性是必不可少的。因此企业本不愿意它的单车长期在某些地方滞留。如果大量单车都被分散于很多偏僻的角落，半天都没有人把它骑走，甚至搞到没电失联，这个运营就很低效了。

所以，企业更愿意把车辆集中在地铁站、公园、景区附近，因为这里会有最大的客流量。这就导致热门地区和无人监管的次热门地区，有时就会成为“重灾区”。因此超出承载力就会成为经常出现的景象。

从企业角度设想，这些地方投放多少迟早都会被人骑走。让广大用户为企业义务劳动，同时也实现用户自己的出行目的——这就是互联网企业理想中的状态。其道理就和用户自发为百科增加内容，自动为地图增加标注一样。

但和网络世界的无限不同的是，共享单车是真实占据城市地面的。共享单车大量集中，对行人及周边交通环境就会产生排挤作用。表面看是行人、机动车对共享单车“抢地盘”的不满，本质来说是各方都在对城市空间资源进行争夺。

按照经济学的科斯定理：资源应该流到价值最高的用途上，谁用得好就归谁。很显然，过量的共享单车堆放，恰恰是对城市公地的滥用。造成的代价，可能就是更多的人行路难，机动车通行遇到阻碍，造成更多的混乱。而主管部门并未对过量堆放进行收费或者罚款，地皮资源就这样被无端耗散掉。

共享单车企业通过获得牌照，进而获得了城市免费地皮产生的额外利润，减少了自身建库的投入。但是对消费者来说，希望看到的是企业通过大数据在投放和调配上更加精准有效。比如在大型活动之后能调来大量车辆。

如果企业为了保持存在感和市场占有率、排挤对手而长期过量占地盘，职能部门就应该发现一次，警告一次，查处一次，以行政手段纠正市场的失灵。评估各方需求，让土地资源被更高效地利用，减少公众在享用城市资源中的成本和窘迫，这应该是共享单车管理制度最终要落脚的地方。

耀琪

《叶问》系列收官 《李小龙》有望接班

羊城晚报记者 胡广欣

《叶问4》即将于12月20日全国上映。前日，《叶问4》在佛山举行首映礼，出品方博纳影业老板于冬，电影总监制黄百鸣，主演甄子丹、吴樾、陈国坤到场。

在猫眼购票平台上，《叶问4》有超过28万人标记“想看”，足见该IP的观众基础。《叶问》系列从2008年拍到2019年，用四部电影让观众记住了这位一袭黑色长衫、低调淡定的“一代宗师”。不过，《叶问4》不仅是《叶问》系列的完结篇，甄子丹更放话这将是他“最后一部功夫片”。

问题来了：《叶问》之后，谁将接班？在前天的首映礼上，出品方博纳影业老板于冬没有卖关子：“我们在《叶问4》里埋下了伏笔——李小龙。”

陈国坤

甄子丹

套路虽老，屡试不爽

在首映礼上，一向自信心爆棚的甄子丹却坦言拍《叶问4》备感压力：四度出演叶问，要如何让观众仍能看得兴奋？“原本《叶问3》就是这个系列的最后一部，但拍完之后，很多影迷和影商都希望我们多拍一集。最后我们找到了一个新的角度，有底气拍出这部不会让观众失望的终结篇。”

《叶问4》的舞台从中国搬到美国唐人街，剧情换汤不换药。“家庭”是《叶问》系列的核心，叶问每一次出手都是被动防御，而家庭永远都是那个触发点。在这一部里，叶问太太张永成已经去世，叶问的家庭生活就变成了他跟青春期儿子的感情危机。故事讲述他在美国为儿子物色留学学校时，意外卷入唐人街华人武馆与当地军方势力纠纷。不爱打架的叶问被迫打架，顶着标志性的“唉，好麻烦”冷漠脸，将那些龇牙咧嘴的反派打得落花流水。

虽然谈不上创新，但正因循规蹈矩走套路，《叶问4》仍然是一部好看的商业爽片。武打场面是整部电影的亮点。除了最后咏春拳大战美军军官的“终极一战”之外，甄子丹还与吴樾有几场精彩的打斗戏。吴樾在片中饰演唐人街中华总会的万会长，同时也是一名太极高手。咏春对太极，一快一慢，颇有观赏性。吴樾说：“第一次跟甄子丹搭档，的确怕他的咏春速度太快打到我，但他很专业地调整了自己的速度。加上袁和平老师担任武术指导，做了很多设计，非常棒。”

叶问之后，小龙接班

甄子丹此前就表示，《叶问4》将是他最后一部功夫片。在前日的首映礼上，他再次谈到这个问题：“我觉得功夫片是动作片之中最难拍的。演员不仅得有演技，而且要有中国功夫的底子。我觉得，《叶问4》作为一个收官之作，是一个很圆满的句号。”但他也强调，自己并非息影、也并非拒绝动作片：“功夫片是动作片的其中一个类型，我还可以拍警匪片、动作喜剧片等。只是我觉得在功夫片领域，我已经拍够了。”

《叶问》落幕之后，华语电影还会有新的功夫英雄吗？博纳老板于冬坦言：“希望功夫片、动作片能够继续拍下去，也希望我们这个团队的组合可以继续拍下去。我们在《叶问4》里留了伏笔，那就是李小龙。”

叶问是李小龙的师父。在《叶问3》里就出现了李小龙向叶问拜师的片段。《叶问4》中，李小龙已经出师，并到了美国开拳馆。在这一部里，李小龙的戏份颇多。除了再现李小龙成名前参加空手道大赛的片段之外，片中第一场长达10分钟的大型打斗就是李小龙大战外国空手道高手。

《叶问4》里扮演李小龙的是特型演员陈国坤。他谈到，自己演了很多次李小龙，而《叶问4》有最好的团队。在这部电影里把李小龙的经典画面重新呈现给观众，觉得非常荣幸。

历史剧《大明风华》开播

汤唯首演古装剧表现“有惊喜”

羊城晚报记者 王莉

由张挺执导，汤唯、朱亚文、邓家佳、乔振宇领衔主演的历史剧《大明风华》正在优酷视频全网独播。该剧改编自小说《六朝纪事》，讲述了自永乐元年靖难之役结束后，明朝君臣开创了长达半个多世纪盛世的传奇故事。

前几集剧情里，朱亚文与汤唯的互动默契，朱亚文会“撩”、汤唯青涩，不少观众期待“宣德CP”早日发糖。前晚，朱亚文接受媒体采访时却直呼“心太累”：“我这个角色一生都在猜她爱不爱我。”

朱亚文饰演朱瞻基

玩世不恭是一种保护色

剧中，朱亚文饰演宣德皇帝朱瞻基，天生洒脱爱玩，文武双全，“是这个家里最讨爷爷朱棣喜欢的大孙子，也是一个情感上比较波折的人”。喊着“我先搅它个满城风雨”出场的朱瞻基气场十足，随即又与汤唯饰演的孙若微在酒楼里互相试探，风流中透着一股子腹黑，船头哼小曲的桥段又流露出浪漫气质。

戏里，朱瞻基被孙若微评价为“马蜂腰螳螂腿”；戏外，网友却嫌弃朱亚文的扮相不像皇孙却更像东厂公公，还被网友评价为“厂里厂气”，朱亚文为此幽默反问：“我娘吗？”#朱亚文我娘吗# 随即登上热搜榜。

对于剧中的呈现，朱亚文解释：“其实这是朱瞻基的保护色，他虽然一直有爷爷的庇护，但朝野上还是在其他长辈的监控之下，他得用有点玩世不恭的状态去生存。”因此，朱亚文在后期配音的时候故意用上轻浮的语气，“他只有弱下来才能在这群强人面前生存下去，这也是我对这个角色的理解”。

汤唯饰演孙若微

“情敌”乔振宇是最大对手

《大明风华》是汤唯首次出演古装电视剧，开拍前她专门学习了明朝历史文化和各种台词发音。“她在里面的整体呈现让我非常惊喜。”朱亚文对汤唯的表演称赞不已。两人此前合作过电影《黄金时代》，此番再次合作默契依旧，朱亚文笑称，“撩起来很得心应手”。

两人相识于一场抓捕行动，女儿身被识破、刺杀手段被拆穿，孙若微在掌控一切的朱瞻基面前显得手足无措，犹如“待宰的羔羊”。但朱亚文透露，两人的感情发展并不像表面那样“男强女弱”：“一开始朱瞻基用貌似风流的一面去接近若微，其实是想拿到一些他需要的信息。但从整部剧看，我这个角色一生都在猜她爱不爱我，心太累了。”

横亘在两人之间的“第三者”是乔振宇饰演的徐滨，他一直温暖而隐忍地爱着孙若微，作为兄长、智囊和靠山陪伴了她一生。这个“情敌”被朱亚文视为剧中最大的对手，他笑称：“徐滨是若微情感上牵绊一生的男人。找乔振宇来演我就很不舒服，他是‘古装四美男’之一，十年前我跟他合作他就长这样，十年过去了他还是没变。”乔振宇则霸气透露：“我这个人物从头串联到结尾，陪伴着皇后，熬死了‘情敌’。”

“明朝一家人”也很接地气

区别于以往的历史题材正剧，《大明风华》避开了沉重悲切的视角，将笔触落于朱氏家族：骄横的汉王也有可爱的一面，强大如太子也会脆弱，万人之上的皇帝也会为家事忧愁，最受宠的皇太孙却极其缺乏安全感……宏大的历史背景中，朱家几代人之间的趣味互怼日常和复杂的情感纠葛，呈现了最接地气的“明朝一家人”。

在朱亚文看来，剧中的人物都很生动，“深不可测的爷爷朱棣，宅心仁厚的父亲朱高炽，勇猛威武的二叔朱高煦，心思细腻的三叔朱高燧……朱家的所有男性都非常迷人”。戏里戏外，朱亚文都对王学圻扮演的朱棣备感依赖，“我就是愿意跟爷爷在一块，我觉得王学圻老师在现场的时候，每分每秒的表演都是能充分吸收着的。至于为什么，大家看戏一定能感受得到。”