



ETC, 要让路畅心也畅

潘高峰

这几天,ETC 一直处于舆论 C 位,受到媒体追问和公众热议。

ETC, 是不停车电子收费系统的简称。ETC 专用车道,是给那些装了 ETC 车载器的车辆使用的收费车道,采用电子收费方式。ETC 到底好还是不好? 其实本不该成为一个问题。

我们都知道, 高速拥堵一直令驾驶员头疼。尤其是节假日期间, 高速堵成停车场的场面并不鲜见。很多时候, 拥堵节点就在收费站, 因为停车收费本身就与道路通畅矛盾, 但为了建设和维护高速公路, 收费又不可避免, 于是 ETC 就成了解决矛盾的绝佳手段——无感过不停车, 不仅为车主节省了时间, 减少了拥堵, 也降低了汽车在一停一走之间产生的废气, 刹车、加速过程中消耗的能源。这也是国家大力推行 ETC 的原因。

吊诡的是, 今年 1 月 1 日, 全国 29 个联网省份的 487 个高速公路省界收费站全部取消, 采用 ETC 收费, 随之而来的, 却是不绝于耳的质疑声。比较集中的是: “装了 ETC 路更堵了” “高速收费比以前涨价了”。

日前, 交通部对此回应称: 全国高速公路并网运行刚刚开始, 部分地区系统运行不够稳定, 需要进一步调试完善; 原来的收费系统是按照最短路径收费, 而新的联网收费系统是以车辆通行的实际路径进行精准计费, 少部分车辆的通行费可



孙绍波画

能会上升。这样的解释, 听起来很有道理, 但从根本上来说, 并没有消除公众的疑虑, 因此大家并不买账。这很好理解。比如, 前者拿新事物的阵痛期说事, 其实并不具有说服力, 毕竟 ETC 不是一个新事物, 最早在 20 多年前就出现了, 这么多年发展下来, 系统还不稳定, 感应还不灵敏, 这种理由过于牵强。说到底, 还是准备不够充分, 或者说是强行赶进度所致。

2019 年 6 月份, 交通部提出到 2019 年底之前, ETC 安装率和使用率分别要提升至 80% 以上和 90% 以上, 由此引发了一场突击式推广 ETC 的运动。车主一方面需要面对各种各样的“奇葩”条幅推广, 一方面还要应对各大银行职员的花式推销, 但是相应的配套服务却始终不到位。人都有逆反心理, 也有趋利避害的本能。俗话说, 不看广告看疗效, 办理 ETC 的根本目的是改善拥

堵, 如果因为仓促上马, 准备不足, 车道配比设置不合理, ETC 系统本身又故障频频, 最终导致路堵心更堵, 那么话说得再漂亮, 也无法让人信服。这并不是反对 ETC。大家都认可, 普及 ETC 是大势所趋, 但是如何循序渐进地推广, 如何确保质量地调试, 如何做好后期运行维护, 都需要政府、企业、银行准备周全。如果在绩效考核的逼迫下, 以不合民心的方式狂飙突进, 忽视 ETC 使用

者的体验与诉求, 那么即使考核达标, 也失去了人民群众的理解支持。与其如此, 不如把进度缓下来, 把工作做得更加细致, 让老百姓真的是因为 ETC 的优点和好处去主动安装, 而不是在无从选择下被动安装。

再说涨价。笔者好友马先生家住青浦, 以前上班回家的双程收费是 10 元左右, 现在提高到 16 元左右, 涨价近 60%。巧的是, 他是一个老 ETC 使用者, 因此在他看来, 这涨价其实与装不装 ETC 无关, 不管是用“车联网收费系统”还是用“精准计费”的名目来形容这种涨价, 最终结果还是生活费用大大增加。

要知道, 去年交通部曾经做过宣传: 安装 ETC 之后, 收费将比不安装前减少 5%。很多驾车人对此已经有了心理暗示, 现在发现这个 5% 是先涨价再优惠, 很容易产生一种被戏耍的感受。因此, 即使要采用新的计费方式, 在这个时间节点是否合适, 值得商榷。毕竟, 新旧过渡最需要平稳, 任何让人产生不好预期的变化, 都容易引发不可测的结果。

说到底, 这还是一个政绩观的问题。一件便民利民的好事, 反受百姓质疑, 管理者就必须认真思考: 是否真的做到了便民利民, 还是这种“便民利民”只存在于自己的想象之中、记录在考核的指标之上。

习近平总书记曾经说过: 我们听喝彩声, 还是要真正听老百姓的喝彩声。就是这个道理。

为居民提供“代跑腿”服务, 长桥街道打造“最美”延伸点

丢失20多年的结婚证 10分钟补办成功



结婚证丢了怎么办? 是不是还要到登记所在地去补? 住在龙吴路 247 弄的范金凤因为买房要提供结婚证明, 昨天, 她步行 5 分钟, 来到小区对面的华滨华沁警务中心, 把身份证递交给设在警务中心的街道社区事务受理中心延伸点的窗口工作人员。核实身份、材料输入电脑、网上传输给档案部门远程查档, 不消二三分种, 档案部门就把范金凤 38 年前的结婚证明用 PDF 格式传了过来。打印后, 结婚证被放入警务中心延伸点的“业务周转资料袋”, 整个过程不超过 10 分钟。等下午 4 时半以后, 工作人员代为跑腿, 将连同这个资料袋里的另外三份资料一起, 送到徐汇区长桥街道社区事务受理中心盖章。第二天, 范金凤就可以到警务中心领到结婚证明, “这个要点个赞, 真方便, 一点儿都不耽误我买房。现在家门口可以办的事情是越来越多了。”

警务中心设了 3 个窗口, 其中一个就是属于长桥街道社区事务受理中心的延伸点, 警务中心的装修风格明快简洁, 橙色的凳子、淡米色地板、黄橙蓝拼色立柱, 营造出温馨的氛围。在 58 岁的范金凤眼里, 这是个“最美”延伸点, 她在这里轻轻松松享受到了长桥街道提供的“代跑腿”的便捷服务。范金凤当年结婚登记是在闵行区, 年代久远, 结婚证早在 20 多年前已遗失, 原本要特地到闵行区或街道社区事务受理中心去跑一趟的麻烦, 在家门口就化解了。这只是延伸点的 50 多项服务内容中的一项。2018 年, 本市的企业、群众有了政务服务和社区事务的一网通办、全市通办的“加持”, 地域限制被打破, 企业和群众只要进一扇门, 就能办成不同领域的事项, 并享受就近办理事务的便捷。今年, 长桥街道再升级“2.0”版本, 将社区事务受理服务中心的触角伸展到居民家门口的延伸点。长桥地区区域范围大、人口众多, 民生事务办理需求量大, 社区事务受理服务中心年接待人次目前已突破 12 万。“为解决居民到社区事务受理服务中心办事距离远、流量大、交通不便等问



长桥街道社区事务受理中心的延伸点位于华滨华沁警务中心

本报记者 陈梦泽 摄

题, 街道根据区域地形特点, 分别在邻里汇、华滨华沁警务中心、汇成三村和中海瀛台 4 个点设立了延伸点, 接下来百色路靠近植物园的“黄金点位”也要增开社区事务服务站。”长桥街道社区事务受理服务中心副主任孙婷告诉记者, 各延伸点的网络硬件、设备设施与社区事务受理中心相配套, 实现与社区事务受理中心无差异化办理, 打造“线上一网、线下一窗”的一站式网上传输平台, 让“数据多跑路, 群众少跑腿”。中心本部+5 个延伸点, 每个点位的辐射直径可覆盖周边 5 至 7 个居委, 延伸至老百姓家门口的办事事项就是服务的“直通车”, 让老百

姓享受到“全市通办, 一次办成”的便捷, 以及“多走网路, 少跑马路”的高效政务服务。说话间, 住在华滨家园的任梅珍推门进来, 她来询问是否可以登记大病医保。得到“当场就可以办理”的肯定回答后, 她不禁叫好, “我在瑞金医院开完刀不久, 人还很虚弱, 过去要坐好几站车去街道社区事务受理中心办理, 现在家楼下就能办, 太好了!”在延伸点可以办理包括民政、副食品补贴、公安、档案、卫计等 10 大类 50 余项业务, 近 20 项是可以当场办结的, 如就医记录的更换补发、长护险申请、医保信息查询等。30 多项还可通过工作人员

“代跑腿”, 中心为此专门设计制作了“业务资料流转袋”, 一事一袋, 内附材料、办理事项、延伸点接单单、中心本部受理人等清晰列明。警务中心周边有一个商务园区, 附近的华滨、华沁家园也居住着不少外来人员, 接下来这个延伸点还将增设居住证办理业务, 届时包括新办、签注、地址变更等所有居住证业务都能“一网打尽”。据孙婷透露, 即将开设的百色路服务站的服务内容就更齐全了, 将会增设一台自助机, 办理企业的工商、企业数字证书、人社、绿化市容、税务等条线业务。“真正做到企业、群众找政府办事, 像网购一样便利。” 本报记者 袁玮