

# 顶格协调：目标导向下的协同服务

大众日报淄博融媒体中心 高金国

“顶格协调”这几个字，在淄博比较火。什么意思？且看事例：

从2020年1月13日正式签约到8月28日吉利新能源商用车成功下线，仅用220天。7个月时间，淄博市、淄川区各级领导先后召集50多次协调会。正是这种打破常规、顶格协调的作风，为项目快速落地提供了强大组织推动力。

斗胆给“顶格协调”下个定义，可以这么说：

顶格协调，就是用最快的速度、最高的效率、最优的服务，打造更佳的营商环境，为企业解决问题，为经济发展助力。

有人说，所谓“顶格”，就是一把手扑下身子、冲到一线，带头协

调。这种理解，当然没问题。但最关键的，不是“领导”，而是“人”；“人”最关键的，不是身体有没有冲到一线，而是思想、意识、观念有没有冲到一线。

所以扯到最后，根本问题，还是“脑袋”的问题：思想不在线？服务意识、效率意识有没有？理念先进还是保守？

工作方法有多种。被动应付，叫工作；主动找活干，也叫工作。做事不分轻重缓急，看上去挺忙，却不出成果，叫工作；举重若轻，谈笑间用草船借了十万支箭，也叫工作。工作方式不同，效果就不一样。

为什么要顶格协调？根子在于确立“目标导向”。大的招商项

目，很多事情，牵一发而动全身，十分琐碎，相当复杂。有时候起关键作用的，不是人人看得见的大事，反倒是我们很容易忽略的小事。

打个比方，客商来了，各种政策都很好，偏偏上厕所不方便，让他憋一肚子气，投资可能就黄了。

所谓“营商环境无小事”，原因就在这里。怎么解决？有两个思路。

一个是，费事巴拉地捋，条分缕析，一条条、一件件，把相关问题全部找出来，步步为营，慢慢去改变。

一个是，“目标导向”，先确定目标——比如完成吉利新能源商用车这个项目，把该项目涉及到

的所有问题，梳理出来，统筹处理，顶格协调，速战速决。

两个思路没有优劣之分，前者也要认真做；但从效率来讲，后者更为紧迫。尤为重要的是，通过“目标导向”，解决掉一个大项目涉及到的所有问题，会树立一个模板、一个榜样，新的项目来了，直接借鉴，会省事很多。

“目标导向”，有助于实现效率的最优化。它不仅能解决影响大项目的主要问题，更能解决影响人的情绪的细节问题。这些问题，往往是跨界的，市场监管局管得了市场，却管不了厕所，必须统筹处理、顶格协调。

协同服务，就是要学会“跨界服务”，对那些不属于自己“一

亩三分地”的事儿，也要主动协调、主动负责，实行“首管负责制”。

很多单位，已经有了较强的服务意识，但“协同服务”观念依旧淡薄。不是自己分内的事儿，他会客客气气、面带微笑，“请您离开”。这就很伤自尊了。

投资商多是外地人，不是和机关打交道的行家，怎么可能对你的职责范围“门儿清”？好的营商环境，就是不苛求客商“啥都懂”，而是要求服务人员“啥都能协调”。

这种意识，很难在基层自主形成，需要“自上而下”地示范，形成氛围。“顶格协调”，正是“协同服务”意识的最佳抓手。

## 大众报业集团十大名牌专栏 诗评画议

大蒜加醋治新冠，核桃香油排结石？  
养生视频老人传，害人不浅勿忘管。

绘画 王铎 配诗 郝玲

“已经找到治疗新冠的方法了，四头大蒜，加一瓶白醋，泡一个星期服下，新冠肺炎就能痊愈。”“我爸爸有肾结石，看到有个视频说，体内有结石再也不用去医院了，用核桃加香油放白糖，蒸着喝半个月，体内结石就能全排干净。”如今，年轻人经常会在父母的朋友圈里看到“有效了！再也不用去医院”这样的视频而震惊，视频内容不仅毫无医学根据还给受众造成误解，更有甚者因此错过最佳治疗时间或因“偏方”食物中毒。而老年人成为医疗养生类谣言在家庭亲友群传播的主力军。

据10月22日《半月谈》

## 取消驾照年龄上限 体现与时俱进

□ 胡建兵

10月22日，记者从公安部新闻发布会上了解到，公安交管深化“放管服”改革，推出优化营商环境12项措施。这12项措施将于11月20日施行。其中：放宽小型汽车驾驶证申请年龄，取消申请小型汽车、小型自动挡汽车、轻便摩托车驾驶证70周岁的年龄上限。

原先设置的申请驾驶证年龄70周岁的上限，是因为那时经济条件还不是太好，很多人到了70周岁就已经老态龙钟了。随着我国经济的飞速发展，人民生活水平的大幅提升，民众的寿命也随之延长。有关资料显示，我国城乡居民人均预期寿命从新中国成立前的35岁提高到2019年的77岁，预计在2030年中国人平均寿命会达到79.0岁。中国人口平均预期寿命不仅明显高于世界平均水平，也超过了中上收入国家，反映出了中国人口素质良好的发展态势，也表明人民医疗水平和生活水平的持续、明显的改善。

当下，中国已经进入老龄化社会。我国人口平均预期寿命达到77岁，如果除去一些身患严重疾病以及因意外事故死亡的这部分人，估计平均寿命会达到80岁以上。现在的人活到90岁以上是很常见的，有的90多岁的老人还能骑着自行车等出行。硬性限制老年人学车、驾驶年龄，确实是从安全的角度着想，但客观上却损害老年人权益。因此，原先的对申领驾驶证设置70周岁的上限早已不合时宜，早该取

消了。

取消考取驾驶证年龄上限，放宽小型汽车驾驶证申请年龄，目的是为了适应老龄化社会发展的新需求，让更多年纪大的人可以驾驶小型汽车，出行更轻松。这也跟国际接轨，当下，国际社会上有许多国家都允许老年人驾驶小型汽车。例如美国、英国、日本等国家。不少朋友也许看到过90多岁高龄的英国女王亲自驾驶汽车出门的画面。另外，诸如日本这种老龄化比较高的国家，老年人驾驶小型汽车的比例也在逐步上升。

此前，70岁学车上限的存在，让很多身体依然健康的老年人颇感出行不便。取消这一上限，对这部分人群来说是一个福音。不可否认，一些老年人有身体疾病，有的视力不好，有的反应能力不强，还有的记忆力不佳，不适合驾驶车辆，但如果一味地对70岁以上的老人禁止驾驶，对于那些身体好的老人是不公平的。公安部不再对老人申请驾驶证设置上限，是与时俱进的体现，顺应时代发展的需求，体现了以人为本的施政思路。

当然，70周岁以上人群如果要考小型汽车驾驶证，需要通过新增的测试项目，比如记忆力、判断力和反应力这几项测试，还要保证身体条件符合安全驾驶要求。且需每年进行一次身体检查，提交体检证明。这样，既维护了老人的权益，同时也是为其他公民着想，让那些有能力驾驶的老年人不再困在家中，多驾车出去寻找快乐。

## 朋友圈骂人成被告 给“网怒族”上了堂普法课

观点  
提要

由于互联网具有多维、多向、无国界、开放性等特点，言论通过网络发布后，很容易得到他人的围观、评论和传播，其传播之快、影响之广，往往是行为人不可预知的。网络平台虽然是一个虚拟的空间，但也是一个公共的空间，如果在里面对他进行谩骂攻击，侮辱他人人格的，只是侵权的载体发生了变化而已，而事情的本质并没有发生变化，所以这种行为也构成对他人名誉权的侵害。

□ 张西流

近日，一则“朋友圈骂人被判朋友圈道歉十天”的消息登上微博热搜榜。因业务合作纠纷，孙某在朋友圈发布侮辱同事王某的不实言论。王某认为孙某的行为有损其名誉和人格尊严，遂将其诉至法院。最终，法院判决孙某以不屏蔽任何人的方式公开发布微信朋友圈向王某赔礼道歉，道歉内容至少保留十日。其实类似的案例并不鲜见。

随着微博、微信、论坛等网络信息媒介的兴起，互联网上侵权行为导致的案件数量也随之猛增。此前有媒体报道，近年来，北京市一中院审理的侵犯人格权的案件中，有75%是以网络为媒介的。这次，孙某在朋友圈骂骂同事“乡下人”“不要脸”，法院判其在朋友圈道歉，道歉内容至少保留十日，便是典型一例。如果说在道路上别车，是“路怒族”的话，那么在网上谩骂他人，就是“网怒族”了。而现实情况表明，如今“网怒族”比“路怒族”更为普遍。

由于互联网具有多维、多向、无国界、开放性等特点，言论通过网络发布后，很容易得到他人的围观、评论和传播，其传播之快、影响之广，往往是行为人不可预知的。可见，在网络上甚至要比在现实生活中，更应谨慎地规范自我的言行。鉴于此，早在2014年10月10日，最高人民法院专门制定发布了《最高人民法院关于利用信息网络侵害人身权益民事案件适用法律若干问题的规定》，规定中所称的利用信息网络侵害人身权益民事纠纷案件，是指利用信息网络侵害他人姓名权、名称权、名誉权、荣誉权、肖像权、隐私权等人身权益引起的纠纷案件。孙某在网上谩骂同事，显然适用此规定。

根据《中华人民共和国民法典》第一千零二十四条规定：“民事主体享有名誉权。任何组织或者个人不得以侮辱、诽谤等方式侵害他人的名誉权。”网络平台虽然是一个虚拟的空间，但也是一个公共的空间，如果在里面对他进行谩

骂攻击，侮辱他人人格的，只是侵权的载体发生了变化而已，而事情的本质并没有发生变化，所以这种行为也构成对他人名誉权的侵害。在司法实践中，已有这样的名誉侵权案列。2016年2月，北京市民张女士在单位微信群中，采用谩骂的方式向上司魏女士讨工资，西城法院一审判决张女士赔偿魏女士精神损害抚慰金等1万余元。

可见，朋友圈骂人成被告，给“网怒族”上了堂普法课。首先，网络平台不是法外之地，网民要规范自己的用语。不使用侮辱他人人格、损害他人名誉的语言，不当“网怒族”。同时，在使用他人姓名、肖像的时候，要征得他人允许，避免擅自使用。再者，在计算机技术高度发达的今天，不要利用技术手段窥探别人的文件，未经许可不得擅自使用别人的计算机资源。特别是，尊重他人的隐私，要注意避免传播他人隐私信息，注意为他人保守秘密。此外，也不要发布骚扰性的网络信息，维护他人的网络安宁权。