

## 吉林公主岭一办事窗口：要想办事快，得找中介“买”

这一办事人员与中介联手牟利的“窗口寻租”典型案例，启示“放管服”改革须不断深化

本报记者段续、张博宇

办产权、换户主、缴契税……群众买卖房屋，绕不开办事窗口。近日，吉林省公主岭市查获一起“窗口腐败”案件，该市政务大厅不动产登记中心窗口个别人员与中介勾结，中介在前收费承揽群众业务，窗口人员在后帮中介“干私活”，收取中介给的好处费。

办事窗口这个为民服务的场所，却成了别人的敛财之处。灰色利益链中，办事人员与中介联手牟利，“花钱办事”成了潜规则。经过纪检部门详细调查，相关人员受到处理，涉事部门也进行了多项改进。

办事窗口直接关系到群众的获得感、幸福感，在深化“放管服”改革的背景下，这一“窗口寻租”的典型案例值得深思。

## 要想办事快，就得花钱？

十几个窗口，却只有几个“叫号”办业务；早上拿到号码，得排队到下午；自己办得慢甚至办不上，花钱找中介却能“加急”办妥……一段时间以来，公主岭市政务大厅不动产登记中心窗口前排队时间久，排队严重，有“黄牛”卖号牟利，群众意见较大。

自己办事难，中介办事易？接到群众反映后，纪检部门快速介入。经过数月的调查，群众办事难背后的灰色利益链浮出水面。

经调查暗访发现，办公时间里，登记中心的十几个窗口只有几个对外办理业务，剩下的窗口不“叫号”，却仍有工作人员在里面忙活。一位调查人员表示，监控显示，有的工作人员早上提前上班，拎着两袋子材料到岗办理，午休时间也忙得不休息。

一边是群众苦苦等待，排不上号；一边是工作人员忙碌不停，却不叫号。这是为何？

经过对几名行为异常工作人员进行比对调查，调查组发现一个共同点——他们都与当地很多地产中介公司有资金往来。

原来，房屋转让、产权办理等是这里最为繁忙的业务，群众多，排队久。一些中介和工作人员“嗅到商机”，中介向群众收费承揽业务，窗口人员帮其办理，可以从中介那里拿到“分

## 斩断伸向为民服务的黑手

在群众和企业眼里，办事窗口是一个地方营商环境的晴雨表。办得好不好、速度快不快、程序繁不繁，直接涉及群众切身利益，决定着大家的获得感和满意度。吉林省公主岭市查处的这起办事窗口腐败案件，敲响一记警钟。

改革道路千万条，惠及群众是最关键的一条。“放管服”中，不论是技术创新，还是流程优化，许多改革成果最终要通过窗口展现。

试想一下，窗口前，一位急于售房的群众迟迟办理不了过户，一位慕名而来的客商购置了办公场所却难办产权，一位在当地经营的企业遇到了“花钱办事”……

对当地群众来说，“小事”变成了“难事”，切身利益受损，心里难免有怨言；对前来投资兴业的群体来说，本应是桥梁的窗

口，变成了一道令人糟心的坎，来或不来，就成了他们所要思量的难题。

更应警惕的是，理所应当的为民服务，却异化成侵害群众利益的“市场行为”，形成灰色产业，逼着大家越过规则、忽视规则。长此以往，伤害巨大。

窗口服务的点点滴滴，就是营商环境的方方面面，公主岭市将这一典型案例公之于众，也是为了形成震慑，让党员干部们意识到，越是靠近群众和企业，越是涉及群众切身利益，越要将纪律挺在最前。

在思想上，绷紧拒腐防变之弦，不伸手不插手；在行动上，不断倾听群众呼声，从群众反映的情况中找问题，进而锐意改革、提高效率，用更完备的流程和机制堵住腐败漏洞。

## 打掉“花钱办事”潜规则

红”。“假设正常办理需要五个工作日，‘加急’两到三天就可以出证。”某地产中介说，“一单生意，我们从中收取200元到400元不等的手续费，业务办好后，通过微信给具体承办人员发送100元到200元左右的‘辛苦费’。”

就这样，一条中介和工作人员牟利的“利益链”逐渐形成。为了加快速度，一些群众不得不找到中介，花钱办事。

## 调查人员说。

办事窗口是距离群众最近的服务场所之一，是软环境的测温计。排队久不久、速度快不快、办得好不好，直接关系群众的获得感。“放管服”关键环节变成了个别人的牟利工具，这种发生在群众身边的腐败危害巨大。采访中，有干部对记者说，一百次服务换来的认可，不敌一次“花钱办事”带来的伤害。

近年来，吉林省大力推进“放管服”改革，营商环境持续向好。这一案例暴露的问题，值得深思。采访中，有干部表示，恰是这种发生在百姓身边的腐败案件，其危害不容小觑，损害了群众的切身利益和对于营商环境的信心。

一方面，有的窗口审批人员利用自己熟悉业务流程，负责具体工作的便利，在直接服务群众的过程中谋取私利。另一方面，一线服务窗口人流量大，人员复杂，一些腐败手法也很隐蔽。

久而久之，本应是分内的服务职责，却

调查人员说。

办事窗口是距离群众最近的服务场所之一，是软环境的测温计。排队久不久、速度快不快、办得好不好，直接关系群众的获得感。“放管服”关键环节变成了个别人的牟利工具，这种发生在群众身边的腐败危害巨大。采访中，有干部对记者说，一百次服务换来的认可，不敌一次“花钱办事”带来的伤害。

近年来，吉林省大力推进“放管服”改革，营商环境持续向好。这一案例暴露的问题，值得深思。采访中，有干部表示，恰是这种发生在百姓身边的腐败案件，其危害不容小觑，损害了群众的切身利益和对于营商环境的信心。

一方面，有的窗口审批人员利用自己熟悉业务流程，负责具体工作的便利，在直接服务群众的过程中谋取私利。另一方面，一线服务窗口人流量大，人员复杂，一些腐败手法也很隐蔽。

久而久之，本应是分内的服务职责，却

(本报记者段续、张博宇)

演变成“市场行为”。“时间长了形成习惯，能等就慢慢等，不想等就花点钱，‘花钱办事’成了大家认可的潜规则。”一位到政务大厅办事的群众说。

## 决不能“守着大印当大爷”

全面从严治政之下，这一群众身边的腐败案例背后，少数办事人员漠视纪律约束、相关部门纪律监管失察的问题，更应引起警惕。

采访中一些干部表示，办事窗口直接面向群众和企业，不法人员往往会盯着重点岗位、重点人员，精心策划实施“围猎”，进而形成利益链。这就格外需要在监管上下功夫，对于服务窗口单位等一线岗位，不仅要

要加强服务人员的纪律意识，其主管部门的监管主体责任更应进一步压实，只有善于发现问题，敢于动真碰硬，才能真正绷紧纪律之弦。

案件发生后，公主岭市政务大厅里的不动产登记中心窗口迅速进行整改，其他未涉事的窗口和部门也引以为戒，优化流程。记者日前在该窗口看到，办事席位全部开放，群众很多，秩序也很好。窗口对面，新设置了预审服务台，帮助群众复印各类材料，确认办理要件是否齐全、缺了啥，告知怎么补，提高办事效率。

公主岭市政务服务中心政务服务科科长李艳杰介绍，目前政务大厅能够实现“当天叫号，当天受理”，还采取了AB岗制度，确保窗口办公不出现空档。“我们加强对驻厅审批部门的量化监督，与年度评优挂钩，进行约束激励。”李艳杰说。

受访专家表示，为民服务无小事，审批办事违规行为的背后，往往伴随着制度漏洞和改进空间。

以该案来说，花了钱就能压缩办证时间，恰恰说明这些证件的办理时限可以进一步压缩。这就要求相关涉事部门在群众诉求中找问题，在改革上下功夫，在机制上多思考，在流程上多优化，决不能“守着大印当大爷”。

业内人士透露，近年来，快递小哥的工作量大、单件利润微薄是常态。

调价的这六家快递公司，与快递小哥都是加盟制关系。

什么是加盟制呢？如中通成立之初，不断鼓励公司员工以承包的方式拉业务，同时不断招募有意开办民营快递的老乡加盟中通。加盟式给中通带来迅速扩张并不是秘密，其他快递公司的收入也越多。

一般而言，加盟制经营模式的运作以运单预收费作为主要收入来源，加盟的网点每收一单快件，总部就能获得一块钱或者更多的运单费。而随着越来越多的网点加盟，快递企业总体运送的快件数量就越多，获得的收入也越多。

“加盟制的快递小哥，其实是加盟商的员工，由加盟商跟他们签合同，我们要求加盟商保障快递员的合法权益，但具体要看加盟商怎么跟快递员谈。”中通快递一高管告诉记者。

“这些年，因为价格战，派件费下调，快递员的收入大打折扣。”上述业内人士表示，加盟制的快递公司，快递员的主要收入来自快递费的提成，这几年打价格战，从平均一单五六块钱降到三四块钱，在义乌低到八毛钱，给快递员的提成越来越少。以前快递员每单可以提一块至一块五，目前降到五毛至八毛，甚至更低。

他说，每单提高1毛钱，每位快递员每个月估计能增加500至1000块钱的收入。

那么，提成部分的收入，能真正进入快递员的腰包吗？快递公司会不会从中“揩油”？记者随机采访了多位快递员。“我们担心派送费上涨了，揽收任务量加大，或者其他罚款力度加强了。”一位快递员小哥说。

按照中通快递的做法，快递员增加的派费通过App直达快递员，中间环节不会截留。“中通持续提升派费直链的比例，让快递员与总部直接结算派费，建立标准、提升时效，提升快递员满意度。”中通快递媒体公关负责人表示。

“我们将督促企业完善考核机制，同时拓宽快递员申诉渠道。”国家邮政局市场监管司负责同志说，今后将建立以快递员为主体的满意度调查队伍，针对他们的体验感、满意度定期开展调查，并公开调查结果，从快递员的角度去分析评价企业保障快递员群体的客观情况，推动企业自觉地纠正以罚代管行为，保持合理派费水平。

物流行业专家杨达卿认为，派费上调有利于改变快递小哥的生存环境，若治本应对现有加盟制体系进行变革，破除原有体制中“总部—加盟商—基层网点—一线业务员”中的不合理现象。实行派费直链模式，当日派费当日结算，解决快递员派费结算的时效性问题，提升快递员职业满意度，有利于留住人才培养人，进而强化网点稳定性，提升服务质量和竞争力。

随着人们生活水平的提高，消费者对于牙齿美容的需求也在逐步上升。专家建议，未来需要进一步加强口腔医生、护士、技师、卫生师等队伍的建设，让专业口腔医护人员提供的医疗服务逐步满足大众需求。

刘洪臣建议，进一步对生活美容机构与医疗美容机构的执业内容与准入机制进行严格区分，“美甲”要想防止“病从口入”，就一定要到专业医疗机构去做。

工商部门与市场监管部门可加强对机构执照、服务定价的监管和抽查，维护风清气正的市场环境。

“综合医院口腔科，取得医疗机构执业许可证的牙科诊所、门诊部、口腔专科医院以及医疗美容专科医院的美容牙科等机构都能够提供正规的‘美甲’服务。”李超宏说。

记者在采访中了解到，“美甲”操作对医生的技术要求很高，医生要保证贴面粘接牢固可靠，又要减少对牙齿硬组织的破坏，还要防止牙龈软组织损伤，并且不影响咬合。

“从在校学习、考取执照到规范化培养，一名牙科专业的学生至少需要经过5到8年

的培养周期，才能够具有牙美容的专业能力和操作资格。”武汉大学口腔医院教授李超宏说，缺乏专业口腔医学知识、培训几天就上手的“美甲师”的不规范操作，极易给消费者的牙齿造成伤害。

多位口腔科医生表示，经常有“美甲”效果不佳，前来专业口腔医院求助的患者，但“美甲”留下的后遗症很多是不可逆的。

李超宏遇到过不少这样的患者，“有的患者‘美甲’后不到一个月就来我们这里，说‘美甲’用的树脂材料颜色太白、透明度差，甚至很快就会变色脱落，希望把它去掉。但完全磨掉树脂贴面后牙都是花的，还得再做贴面。”

“对牙釉质进行磨擦或酸蚀是‘美甲’必经的步骤，把牙釉质磨掉或酸蚀后是无法完全恢复到之前状态的，这是个不可逆的过程。如果牙齿磨擦得过薄，重新做贴面都很难。此外，不良修复体会对牙周产生破坏，患者会出现牙龈红肿、牙周退缩等症状，有些牙周问题也是不可逆的。”天津市第一中心医院口腔科主任医师李荣华说。

消费者要注意辨别机构资质

随着人们生活水平的提高，消费者对于牙齿美容的需求也在逐步上升。专家建议，未来需要进一步加强口腔医生、护士、技师、卫生师等队伍的建设，让专业口腔医护人员提供的医疗服务逐步满足大众需求。

刘洪臣建议，进一步对生活美容机构与医疗美容机构的执业内容与准入机制进行严格区分，“美甲”要想防止“病从口入”，就一定要到专业医疗机构去做。

工商部门与市场监管部门可加强对机构执照、服务定价的监管和抽查，维护风清气正的市场环境。

“综合医院口腔科，取得医疗机构执业许可证的牙科诊所、门诊部、口腔专科医院以及医疗美容专科医院的美容牙科等机构都能够提供正规的‘美甲’服务。”李超宏说。

记者在采访中了解到，“美甲”操作对医生的技术要求很高，医生要保证贴面粘接牢固可靠，又要减少对牙齿硬组织的破坏，还要防止牙龈软组织损伤，并且不影响咬合。

“从在校学习、考取执照到规范化培养，一名牙科专业的学生至少需要经过5到8年

美容师跨界美牙，培训两天就上岗，看似炫酷的花式美牙项目真靠谱吗？

## 一些美容店“美牙师”如此速成！当心“美牙”变“毁牙”

本报记者张建新、栗雅婷、刘惟真

“Tony老师”（理发师）也能跨界美牙？今年7月，中国美发美容协会成立美牙专业委员会，消息一出便引发口腔医学界的“炮轰”。中华口腔医学会及全国多地口腔医学会发布声明，要求立即撤销美牙专业委员会，坚决抵制口腔医疗美容乱象。

在一片声讨中，8月25日，中国美发美容协会在其官网发布通知，宣布撤销美牙专业委员会。然而，“6D纳米美牙”“纳米冰瓷牙”“3D树脂贴面”等名称花哨的美牙项目，仍旧是许多美容院、纹绣店甚至美甲店里的消费热门。

花式美牙项目真能让牙齿变美吗？所谓的“美牙师”是如何“炼成”的？“跨界美牙”有何风险？新华每日电讯记者就此展开调查。

## “干过美甲的话应该很容易上手”

记者在某网络平台以“美牙”为关键词搜索发现，大量美容机构提供“美牙”服务，记者对其一家位于天津的美容机构进行了实地探访。

在一商住两用房内，纹眉师与“美牙师”共用场地，纹眉师负责前期接待“美牙”顾客，而“美牙师”还同时负责打瘦脸针、太阳穴填充、下巴玻尿酸填充等。

“美牙师”周某向记者介绍，“6D纳米美白贴面”即树脂贴面，每颗牙的价格在80元到150元不等，“纳米冰瓷贴面”即瓷贴面，每颗牙的价格为880元。

“这就和手机贴膜一个道理。”周某解释，“贴面对你自己的牙没有任何磨损和伤害，做完也没有任何不适。随时来随时做，2个小时就能搞定，以后不想要了可以拆掉，拆掉后和原来的牙齿一模一样。”

当记者询问“美牙师”是否为专业医师、是否具有执业资格时，对方回答，“我们属于牙科美容，不伤害原牙，不涉及医疗。”

“美牙”真的像“美牙师”描述的这么简单吗？一位今年年初曾在该机构“美牙”的消费者告诉记者，“美牙后牙齿感到不舒服，牙缝变得容易藏污纳垢。去专业口腔医院检查后，医生告诉我，美牙时牙表面被腐蚀变薄，不可能恢复如初，如果后期贴面掉了，也很难进行修复。我的牙就这么毁了。”

一边是“美牙师”信誓旦旦的承诺，一边却是消费者如潮的投诉，这些“胸有成竹”的“美牙师”究竟是如“炼成”的呢？



漫画：陈军

记者发现，在互联网和社交网络上存在大量“美牙”培训广告，这些广告通常将“美牙师”这一职业包装为“零门槛、高收入”的黄金职业，并辅以“真人案例”进行宣传。无论是饮品店主、工厂女工，还是无业宝妈、小区保安，经过美牙培训后都变成了月收入近十万元的高薪“美牙师”。

记者联系多家“美牙”培训机构发现，“美牙”培训通常分为基础班和进阶班。基础班培训时长一般为2到3天，进阶班则在一周左右，培训机构称基础班毕业后70%的牙可以操作，进阶班毕业后所有类型的牙都可以操作。

记者选择了一家培训机构，谎称自己曾从事美甲行业、没有任何医学背景。该机构的接待人员表示，成为“美牙师”无需医学背景，“干过美甲的话应该很容易上手，你还可以和身边人一起学，每推荐一位新学员入学，都可以获得一定数量的奖金。”

## 当心“美牙”变“毁牙”

多位专家表示，“美牙”应属于医疗美容

快递公司提高末端派费，能否真正惠及快递小哥？