

■每日观点

# 治理天价宰客要法治还要德治

□辛望

一个良好的消费环境的建设,仅仅靠严肃的惩罚是不够的,还必须提升社会的道德风尚。国内消费者在海外爆买“中国造”,说明国内的消费环境远远不能让自己人放心满意。天价宰客事件频发,说明法治疏漏甚多,而国内对国内消费普遍心存疑虑,则说明德治非常薄弱。在强化法治的同时,促使善良、朴实、厚道、精工细作等传统美德回归人心,也同样紧迫。

茶。“结账时被告知茶费是48元一口。共消费2100多元,二人的现金1000多元全部被强行掏空”。黄浦区官方也已发消息称,已对涉事茶馆立案查处。一旦查实违法事实,将依法从严处罚。(《新京报》报道)

近年来,“天价宰客事件”不断上演,刺激着公众的神经和眼球,如368元一盘的“天价豆腐”,一秒一块钱的“天价骑马”,100元一碗的砂锅白粥,8.8元一颗的杏干,38元一只天价虾,398元一斤天价鱼,894元的天价蘑菇炖鸡等等。这些不法商家虽然最终都受到了法律的惩处,但仍然难以消弭公众对“天价宰客”的担忧。

“天价宰客”就是恶性宰客,不但违反了法律,而且违反了社会的规矩与习俗。

分析所有的恶性宰客行为的

背后,都可以看出一个共同规律——老板都是有备而来的,事先精心设下“陷阱”,而后专门等“猎物”落网。这就说明,仅靠顾客小心谨慎是不够的,即使长着孙大圣的火眼金睛,行走江湖也难免被宰。

换句话说,如果将买卖双方变成了一种博弈关系,不管法律规定得多么详尽完备,顾客总是难以防范意外状况,这就需要道德出手发挥防护作用。以饮食为例,如果仅仅满足不吃死人或者应付卫生局检查,是很难做出放心食品来的,做餐饮行业的人,还确实需要一点良心意识、道德标准。只有“良心做饭”加上“合法经营”,才能做出让顾客放心满意的伙食来。

让人欣慰的是,不管是上海“天价茶”还是青岛“天价虾”,这

些恶性宰客事件发生后,有关部门行动还是比较快的,对相关违法店家的处罚也是相当重的,基本上都罚得店老板“吐血”。有关部门也明确对社会做出了承诺,对恶性宰客事件“零容忍”。这些严格的执法行为,虽然大部分是媒体曝光之后架不住舆论压力做出的,但这种严肃的表态还是值得肯定,这实际上代表了中国政府依法治理市场经济的坚定决心。

必须要补充的是,一个良好的消费环境的建设,仅仅靠严肃的惩罚还是不够的,还必须提升社会的道德风尚。近年来中国游客在日本、韩国、澳大利亚甚至欧美“爆买”的新闻不绝于耳,其中的不少商品其实就是中国大陆生产的,但“中国造”为什么非要到境外去买?一个重要原因是顾客们觉得买得很放心,在那边的消

费很舒心。中国人在海外爆买中国货的现象,这正是从另一个侧面说明了良好道德风尚对于促进消费的重要性。看来建设一个发达的消费社会,必须有法治,也必须有德治,两手都要硬,缺一不可。

当前,“天价宰客”事件仍然时有发生,这表明政府对市场监管的能力还远远未臻于完善,监管的漏洞依然比比皆是。另一方面,消费者对国内消费环境还普遍存在疑虑,以至于不得不依靠“海淘”,这就说明国内商业道德建设水平远远不能让人满意,逾越良心和道德底线的商家仍然大有人在。在加快法治全覆盖的同时,让善良、诚信、感恩、友善、朴实以及工匠精神等传统美德重新回到人们心中,也是一件紧迫的任务。

4月7日,有网友发布微博称,6日下午,两名日本学生去上海豫园景区游玩时遭遇“茶托”,被带到金陵东路的豫园一家茶馆喝

■每日图评

## 熟食被踩暴露管理漏洞

近日,有网友在网上发帖称,在太原市沃尔玛超市长风店购物时,无意间发现有一名员工没有任何防护措施直接踩在了摆满熟肉的冰柜里,并配发了两张图片。4月6日,记者从太原市食药监局小店分局了解到,针对网友反映,该局对太原市沃尔玛长风店进行了调查,涉事食品已全部下架。(4月12日《山西日报》)

超市的很多熟食,我们拿回家稍微加工一下就可以直接食用了,但如果你看到超市员工直接用脚去踩踏熟食,你还敢去食用

吗?员工鞋上的各种垃圾、细菌、微生物,不是都被踩到这些熟食上面去了吗?这是一件想想都让人感觉难以忍受的事情,更别说是购买和食用这样的熟食了。

试想一下,超市的员工敢于当着来来往往的顾客的面拿脚去踩踏食物,那么如果没有顾客在场,又会如何?这只能说明这家超市在食品安全意识上,在内部管理上出现了严重的问题和漏洞。从这个角度来说,被开除的员工只是超市疏于内部管理的“牺牲品”和“替罪羊”。



市场竞争越是激烈,商家和企业越应该珍惜自己的羽毛,珍惜自己多年来树立的形象,赢得的信誉,而唯一的途径,就是完

善企业规章制度,加强企业内部管理,增强员工安全生产意识。否则,最后必然有搬起石头砸自己脚的那一天。 □苑广阔

■长话短说

## 杜绝美容陷阱 先从“出生证”管起

承诺免费做脸,可做到一半却以各种名目收费。这样的“美容陷阱”听来并不陌生,可前两天又有姑娘中招了。她在论坛上发帖说了自己的遭遇,称发这个帖子,就是想给大伙儿提个醒。市场监管部门表示:属于强制消费行为,但取证难,一般以协调为主。(4月9日《宁波晚报》)

翻阅各类媒体,你会发现,其实像“免费做脸”这样的事件各地随时都在发生,而且,它也只是各类美容陷阱中的一个小把戏而已,更“绝”的招数还多得是呢!譬如“包治百病”,有的美容院声称有中外名医指导,能治疗各种疾病,让你信以为真,愈陷愈深。

诸如此类的美容陷阱还有很多,说到底,之所以这类美容陷阱频频发生,跟目前各类美容机构超常速度扩张不无关系。而美容行业的良莠不齐,也给城市埋下了各类消费隐患。要彻底杜绝美容陷阱,首先,应从美容机构的“出生证”管起。如何管?窃以为,美容机构“出生”前,相关职能部门应对美容机构、美容师进行全面资质评定,合格后方能“准生”。

当然,“出生”后并不是意味着相关部门就可以完全撒手不管了,平时还应加强对从业人员的规范化管理,开展美容服务量化分级监督工作,设立美容资质年度考核制度。这里需要提醒的是,如果这一过程只是走走过场,任由实际运营中的“无证美容师”代替证照上的“挂牌美容师”,那么,其后果是可以想见的。

此外,职能监管部门要积极发挥行业协会的功能,帮助协会建立“自我约束”性质的美容服务量化分级评定机制,并在协会网站或监管部门网站随时或定期发布相关行业动态及服务质量评定结果。对涉嫌美容陷阱等行为的美容院坚决予以公开曝光。 □朱志莹

■网评锐语

## 责任心“垮塌” 比护墙垮塌更可怕

张爽:4月11日,贵州凯里学院附中2号楼楼顶周围的矮墙发生垮塌,当场造成1名学生死亡、1名送医抢救无效死亡,2名学生受伤。据知情人透露,在改制初期,学校相关领导就学校教学楼危险,向当地政府申报重建,但未获批复。很显然,其并不止是一次意外事故,其中存在人祸的因素。相关部门缺乏责任心,明显比护墙垮塌本身更可怕,也更值得关注!

■世象漫说



## 神水

“拉法作用在身体上,会使受损的基因重新修复,你的基因修复好了,什么病都治愈了!”沈阳市民杨先生的亲属身患糖尿病,接触到了一种名为拉法的“神水”,在参加过一次经销商活动后就深信不疑。虽然价格昂贵,治病原理不明,他还是掏了6000块钱,拎了两箱“神水”回来。(4月11日环球网)

□陶小莫

■有感而发

## “模拟招聘会”有何现实意义?

4月11日,“职面人生,职掌未来”广东广雅中学首届模拟人才招聘会在该校体育馆举行。现场邀请了来自政府机构、金融、传媒、互联网行业等61家单位的面试官,与广雅1000名高二学生一对一模拟真实职场面试。(4月12日《南方都市报》)

虽然是“模拟招聘会”,但整个过程并不“模拟”,而是“真刀真枪”,与真实的招聘求职场景并无区别。让高中生参加这种“模拟招聘会”有何现实意义?对此,面试官说,进校园能

更好了解“00后”想法。学生感言,感受到外面的世界“压力山大”。校方表态,这次实操“为未来而教”。

面试官、学生和校方,三方所言其实都指向一个问题:如何引导学生做更好的自己?做更好的自己,就是独立能力、创新能力、合作能力、思考能力、动手能力、质疑能力等综合素养的不断提升,而非仅仅是成绩、考试的单一应试能力。说白了,就是高分低能。

学校在注重分数的同时,同

样要重视学生综合素养的培养和训练。关在教室里不是唯一的教育方法,多接触社会的实践教学,必须同步跟进。比如,举办高中生“模拟招聘会”,就是引导学生做更好的自己,鲜活的社会实践教育和训练。让学生做更好的自己,需要付诸切实行动,类似“模拟招聘会”可以推而广之,形成一种机制。不管是考试,还是日常教学,教育都应朝向“让学生做更好的自己”而努力掘进。

□孙维国

## 乘客“泼空姐” 素质何在?

周歌:据广东省公安厅11日通报,4月10日20时30分许,北京至广州的CZ323航班旅客沈某因对飞机乘务员服务不满,对其进行辱骂,并拿起一杯水将两名乘务员的脸和衣服泼湿。生活中,谁都难免遇到这样那样的麻烦与挫折,但遇事大家都应当平和理智处置。即便有些麻烦无法通过调解来达成共识,但在当前的法治社会,公众也应当果断拿起法律武器,依法捍卫自身权益。