

# 让信用成为消费市场的“硬核”

□邓海波

**“人无信不立,业无信不兴。”信用是成熟市场经济的硬通货,不仅让人放心,更洋溢温情。一切消费市场的问题,说到底,大抵还是信用的溃坏和缺失。所谓的企业社会责任也好,热闹的道德血液也罢,最终仍须内化为交易双方对规则与秩序、契约与法律的尊重与敬畏。**

今天是消费者权益保护日,2019年消费维权年主题为“信用让消费者更放心”。

市场道路千万条,诚实信用第一条。消费者权益纠纷,大多是信用的纷争。根据全国消协组织受理投诉情况统计,2018年全国消协组织共受理消费者投诉762247件,其中根据投诉性质,售后服务、产品质量和合同问题仍是引发投诉的主要原因,占投诉总量的七成以上。卖完拉倒、假冒伪劣、霸王合同……要么言而无信,要么挖坑设套,这些司空见惯的伎俩,仍是吞噬消费者权益的无尽黑洞。信用二字,价比金贵。

今年的《政府工作报告》提出促进形成强大国内市场、持续释放内需潜力。去年,我国社会消费品零售总额突破了38万亿元,实现了9%的增速。于此语境之下,消费者权益的保护不仅是民生问题,更事关经济社会发展全局。市场在迭代、消费在升级,新业态与新模式层出不穷,数字

经济与分享经济风生水起,越是这个时候,越要将“散户”消费者的合法权益置于首位。

最近的消费市场并不淡定:比如春雨医生官宣了全国“莆田系”医院名单,700多家遍布30省份。很多人感喟,原来家旁边的它们都出身“莆田系”。当然,这是信息不对称的误会,“莆田系”亦无可原罪。不过,名号和身份的悬殊,客观上可能造成了消费者对医疗机构“不诚信”的偏见与误会。又比如一篇10万+的《他们都买了奥迪车,他们都得了白血病》爆文,将高端汽车的安全问题抛至风口浪尖。

真相究竟如何,有待涉事车企拿出诚信姿态好好释疑。再比如,河南新乡的刘先生在购买的双汇火腿肠中发现了一根毛发,当地经销商称受厂家委托来查看产品,“如要赔偿,可10倍赔付,1根赔10根。”如此“诚信”的售后,大约是真拿法律当了几戏。林林总总,桩桩件件,说明构建一个诚实守信的消费市场,依然任重道远、路阻且长。

“人无信不立,业无信不兴。”信用是成熟市场经济的硬通货,不仅让人放心,更洋溢温情。一切消费市场的问题,说到底,大抵还是

信用的溃坏和缺失。所谓的企业社会责任也好,热闹的道德血液也罢,最终仍须内化为交易双方对规则与秩序、契约与法律的尊重与敬畏。一锤子买卖是无须介怀信用的,强买强卖的霸王逻辑也是不必对信用有什么信仰的,惟有立足长远、惟有捍卫公益,才会把信用二字视比金贵。

当然,信用不会从天而降。中消协此前表示,将开展投诉公示制度试点工作,探索建立失信企业黄黑榜,完善社会监督评价机制,建立富有消协组织特色的企业信用信息数据库。让信用建设从道德呼吁走向制度完善,守信才能成为畅行无阻的金字招牌,“买买买”模式才不致于跌入“坑坑坑”的陷阱。总之,上当了、受骗了,刚性的事后惩戒再好,终究也不是市场的常态。只有当信用成为消费权益的“硬核”,人与人之间才不致于陷入“易粪相食”的残废、消费市场才能有风清气正的清爽。

# 互联网“不明扣费”须强力直白监管

□余明辉

昨天,360发布了《3·15中国网民互联网消费投诉研究报告》(以下简称报告)。报告显示,消费者账户被“不明扣费”的投诉量最多,在总投诉中占比高达34.2%。“因软件引起的扣费”成为主要原因。(3月14日《北京青年报》)

据报道,在互联网“不明扣费”的成因中,除了软件引起外,还有“完全未知的扣费”、增值业务、游戏达到等。而扣费的渠道包括手机话费、第三方支付、网上银行等。由此可见,所谓不明扣费,主要是指消费者在不知情、未确认,或消费者完全不明何种原因的情况下遭遇了账户被扣费的情况。显然,这是违法违规的经营和价格等行为。

《价格法》明确,经营者提供商品或服务,要明码标价,经营者不得利用虚假的或者使人误解的价格手段,诱骗消费者与其进行交易。同时,《禁止价格欺诈行为的规定》明确,使用欺骗性或者误导性的语言、文字、图片、计

量单位等标价,诱导他人与其交易的,属于价格欺诈,无论是否形成交易结果,均构成价格欺诈行为。

《消费者权益保护法》等规定,经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则;消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况;经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传。此外,我国《广告法》也明确,广告应当真实、合法,广告不得含有虚假或者引人误解的内容,不得欺骗、误导消费者。

但我们看,时下在一些互联网经营者“不明扣费”的过程中或者说成因,主要的前提就是因为他们提供的服务宣传和交易,存在不实宣传、模糊标示、不标或不按规定明码标价等行为,误导、诱导、消费者与其交易,然后实施不明示的强制扣费、暗地扣费等。

也是说,互联网经营者“不明扣费”,很多时候往往都暗含着对《价格

法》《消费者权益保护法》《广告法》等法律的单项或多项违反。这不但损害消费者的权益,也扰乱市场公平竞争秩序,危害不容小觑,理应接受法律的及时制裁和改正。

然而却不能不说的是,诸如此类的互联网违法违规经营,如目前多见的违规手机APP违规经营,包括国家电信主管部门、消协部门,近些年都屡有曝光,但时至今日仍是多发,再次成为消费者投诉第一热点,一方面说明相关经营者法制意识淡薄,但另一方面却也无不形象地说明了时下这些违法违规成本的大小甚至没有,而获利丰厚,折射的则是监管的虚弱。道理很简单,在巨大违规利益面前,缺乏必要的有力监管和代价,单靠经营者良心发现、“拼牙骨式”纠偏和自觉,事实证明不太靠谱,会“野火烧不尽,春风吹又生”。

事实恐怕也正是这样。在此前诸多的违规手机APP等网络经营服务者被曝光,社会呼吁不能简单曝光、需

要严惩的情况下,我们多见的的基本是止于曝光、提醒消费者防范、违规经营服务项目下线等,至于深入查处,却是鲜有发现和发布。市场秩序靠自觉,更靠监管,缺乏监管就难言有良好秩序。而这,恐怕才是目前互联网经营者“不明扣费”频发成为互联网消费第一大被投诉的根本原因之一。

今年国务院政府工作报告明确,以公正监管促进公平竞争,国家层面重在制定统一的监管规则 and 标准,地方政府要把主要力量放在公正监管上,深入推进“双随机、一公开”跨部门联合监管,推行信用监管和“互联网+监管”改革,优化市场监管等执法方式,对违法者依法严惩。期待市场监管部门等能够协调发力,以此次360报告发布为契机和警示,以政府报告的要求为指导,再次切实认识到互联网经营违法违规监管的短板和不足,明确监管思路、监管方式和手段,用强力直白监管扭转互联网“不明扣费”等乱象,确保市场清凉,维护消费者权益。

# 让清新务实会风吹拂下去

让基层代表多发言、严格落实请假制度、着力改进文风……今年两会清新务实的会风,给大家留下深刻印象。

会风体现作风。会前,代表委员们沉下身子深入基层充分调研,广泛收集民意,挖掘新情况新问题;会中,少讲成绩多说问题,直面顽疾、直抒己见……近年来,从地方两会到全国两会,人们感受到会风和代表委员履职作风的点滴变化,也见证着大力开展作风建设的显著成效。

一分部署,九分落实。今年是新中国成立70周年,是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年。如何推动经济高质量发展?如何改善民生?如何保护好绿水青山?关键是要全力拼、踏实干,把中央的各项决策部署落实好,从解决好群众普遍关心的事情出发,向着更能增进人民福祉的方向发力,让政策措施落到实处更有力度,更有效果。

就在两会期间,中共中央办公厅印发了《关于解决形式主义突出问题为基层减负的通知》,力戒形式主义,为基层干部减负,使他们轻装上阵,把更多干劲释放出来,把更多活力激发出来。

期待通过两会这一平台,持续将务实的会风转化为务实的政风,把各方智慧形成发展方略,将各方力量转化为发展动能,心往一处想,劲往一处使,求真务实、力戒浮华,以推动改革发展的成果说话,以干事创业的实绩答卷。

实干,把中央的各项决策部署落实好,从解决好群众普遍关心的事情出发,向着更能增进人民福祉的方向发力,让政策措施落到实处更有力度,更有效果。

就在两会期间,中共中央办公厅印发了《关于解决形式主义突出问题为基层减负的通知》,力戒形式主义,为基层干部减负,使他们轻装上阵,把更多干劲释放出来,把更多活力激发出来。

期待通过两会这一平台,持续将务实的会风转化为务实的政风,把各方智慧形成发展方略,将各方力量转化为发展动能,心往一处想,劲往一处使,求真务实、力戒浮华,以推动改革发展的成果说话,以干事创业的实绩答卷。

踏实干,把中央的各项决策部署落实好,从解决好群众普遍关心的事情出发,向着更能增进人民福祉的方向发力,让政策措施落到实处更有力度,更有效果。

# 培育责任感不能仅靠成年礼

□魏文彪

13日,全国人大代表、教师官启军建议建立十八岁成人礼,将仪式感化为责任感。她希望能够建立十八岁成人礼,通过仪式的庄严感,转化成社会责任的精神力量。(3月14日中新网)

年满18周岁,就属于法律意义上的成年人。而具有责任感,是成年人应当必备的品质之一。官启军代表建议建立十八岁成人礼,就能够真正树立与具备的。一个人成年之后要具有责任意识,需要从小培育其责任感。如果一个人从小就被培育责任感,到了其成年的时候,即便不举行成年礼,依然会具有责任意识。

不过,有一点是显而易见的,即责任感是很难仅仅通过举行一次十八岁成人礼,就能够真正树立与具备的。一个人成年之后要具有责任意识,需要从小培育其责任感。如果一个人从小就被培育责任感,到了其成年的时候,即便不举行成年礼,依然会具有责任意识。

而一个人不能从小培育责任感,树立责任意识,等到其成年走向社会之后,就会对其个人发展以及他人与社会产生不利影响。所以,广大家长应当充分意识到从小培育孩子责任感的重要性,摒弃单纯关注孩子学习的做法,对孩子从小有意识地培育包括责任感在内各种素质,令孩子有效养成各类能力与品质,并由此而对孩子的未来发展与社会起到积极的助益作用。

# “老规矩”要焕发新活力

□王军荣

“出门回家要跟长辈打招呼”“家人吃饭要等长辈先动筷子”“站有站相,坐有坐相”……在日常生活中有许多老规矩,随着时代的发展,有些老规矩逐渐被淡忘了,但也有很多老规矩还在影响着人们的生活。近日,中国青年报社社会调查中心联合问卷网对2014名受访者进行的一项调查显示,受访者最熟悉的老规矩是“站有站相,坐有坐相”(59.9%),79.4%的受访者称老规矩对自己影响大。(3月14日《中国青年报》)

“不以规矩,不成方圆”,做事也的确是讲规矩,以前“规矩”渗透到生活的方方面面,但随着时代的发展,一些“老规矩”被淡化,也不被人敬畏,自然也就没有人遵守了,其实,有的“老规矩”是有生命力的,是值得继承的。

“出门回家要跟长辈打招呼”,这虽然是“老规矩”,但却对于家庭的和谐极有关联。年轻人出门回家跟长辈打了招呼,让长辈知道你什么时候出去,什么时候回来,去做什么了,这样可以放心,长辈听了,往往会叮嘱几句,以示关爱,这样家庭的气氛就相当融洽了。如果年轻人出去了,什么也不说,长辈根本不知道,会很担心。同时,打招呼是感情的润滑剂。如果年轻人不和长辈说话,家庭也就会变得冷漠了。再比如“站有站相,坐有坐相”,这是一个人最起码的文明礼仪,在现实中同样具有生命力,是应该继续下去的。当然,有的“老规矩”已经不适合现在的生活,而且还存在一些弊病,则可以摒弃的。比如,吃鱼不能说“翻”,因为翻鱼和翻船同音。这在没有必要时是存在的。

生活中需要遵守“规矩”,也需要敬畏“规矩”,这能够调节人和人之间的关系。但“老规矩”之所以成为“老规矩”是因为有的条件已经发生了改变,如果死守着“老规矩”不放,反而会墨守成规、固步自封,不利于社会的发展。鲁迅先生对《拿来主义》的观点是,好的要继承,糟粕要摒弃。对于“老规矩”也该是这种态度。一些好的“老规矩”对我们仍然有益,就要继承下来,有的明显存在问题的“老规矩”,则要摒弃。比如“不管闲事”也是一条“老规矩”,但如果都这样,哪里还有见义勇为?而一些陈旧的“老规矩”也与正能量,与社会主义核心价值观背道而驰,自然是要被淘汰的。

不管在哪个时代,都应该有“规矩”可以遵守,都应该要有“规矩”需要遵守。“规矩”在规范我们的生活起到很重要的作用,一个不讲规矩的社会会失去文明的底线,会让道德底线退却。新时代,要有新的生活“老规矩”,这需要职能部门对“老规矩”进行梳理,取其精华并加入新时代的内容,形成“新规矩”,通过宣传等路径,让大家学“新规矩”,行“新规矩”,并成为生活中的一种习惯,如此,你我都受益。

# “强制休息”是一种严肃的爱

□王旭东

周伟光医生是海宁市中心医院普外科的一位医生,今天他收到了一张强制休息的通知单。通知单上写道:近几日,你身体不适,甚至高烧到39.5℃,仍然心系工作,带病坚守岗位。经讨论,我们要求你立即放下手中的工作,回家休息。(3月14日《都市快报》)

一位很敬业的好医生,一份有温情的通知单。单位不仅是不提倡而且是“不允许”带病工作,这一点尤其值得称赞。单位关心职工有很多方式方法,下发“强制休息通知单”,既体现出关心关爱之情,又反映出严肃认真之意,可以讲,是一种严肃的爱。前者无需赘述,后者倒可以说道一下。不是口头通知,不是轻描淡写,而是正式的书面通知,措辞是认真的,态度是严肃的,让被通知者没有拒绝的理由,只能“必须执行”。

无独有偶。台州市创建“无盗抢城市”工作开展得轰轰烈烈,辖区内干警干劲十足。临海市刑侦大队警官赵伟群,连续加班通宵,参与了两起案件的破案工作,36个小时没合眼,实在太累了,就躺在单位办公室椅子上睡着了。领导看到了,叫他回家休息,没想到他

只休息了半天,就又回到了岗位上。这么拼的结果,是他收到了一张临海市公安局首张“强制休息令”的“红牌”。

敬业诚可贵,不“过劳”价更高。带病工作、劳累过度……这些都是“过劳”的表现。从“过劳”到“过劳模”,甚至可能导致“过劳死”……这样的例子在现实生活中是存在的。从个人来讲,敬业精神是必要的,但不“过劳”应该是一个底线,更何况,在有病或太疲劳的情况下工作,其工作状态肯定不是最佳的;对于单位来讲,发现有员工“带病上岗”,要像“处理违规行为”那样严肃认真地“责令整改”,从这个角度看,“强制休息”是为敬业者“兜底”。

期待“强制休息”能够“好好休息”,不再是“工作状态”。我们不希望“强制休息”成为常态,因为类似的“带病工作”本身就不应该是常态。构建和谐劳动关系、和谐劳动关系,离不开用人单位的自觉与自律等,更离不开用人单位的负责与关爱。就现阶段来讲,“强制休息”存在即合理,是值得敬佩的关爱之举,然而,我们更期待广大劳动者“无需强制就能按时休息”,在制度保障与呵护下,妥善处理“工作与休息”关系。

# 推进过期药品回收 需要多管齐下

□玖昆仑

3月13日,广药白云山家庭过期药品回收活动在广州启动。3月13日至3月31日期间,广药将在广州等全国200多个城市同步开展过期药线下回收换药。广州市民通过扫描药盒追溯码即可一键呼唤快递员上门回收。活动期内,所有的过期药品(针剂类与液体类除外)均可免费回收。(3月14日《羊城晚报》)

对广大市民来说,习惯于把过期药品当作普通垃圾扔掉。这不是个案,早就成了一种普遍社会现象。

殊不知,过期药品处理不当,一方面会严重污染环境。药品有毒分解物溶解后,会污染土壤和水源,破坏生物链。另一方面很可能诱发疾病,成为社会公害。据《中国家庭过期药品回收白皮书》

披露,我国约78.6%的家庭备有家庭小药箱,其中30%至40%的药品超过有效期3年以上,超过九成的被调查者有将过期药品当生活垃圾随意扔掉的经历。另外,黑心商人也会将包装完整的过期药品重新处理,这或许就成了最终流向市场的假药,给市民的用药安全带来隐患。因而,正确处理过期药品关系到每个公民自身的安全,马虎不得,必须提速。

而今,开展过期药品回收工作,广药将在全国200多个城市同步开展回收,让过期药品找到一个好的归宿,是一件利国利民的大好事,值得点赞。但是,仅有企业单干还不够,各地政府更要多担责。

毕竟,过期药品早已被列入《国家

危险废物名录》,属于重要环境污染源,若不正确处理,危害无穷。对过期药品的处理不是没有好办法,关键是我国许多城市没有做到,导致市民对家中的过期药品不知道如何处理是好,只好一扔了之。这种现象在农村更严重。而像美国、法国、英国等都推广过期药品回收处理机制,正确处理过期药品。比如,美国有药品生产企业服务人员上门回收;法国药店有“可再利用药”与“待销毁”两种回收箱子回收过期药品等。他山之石,可以攻玉。如果我国各地硬性规定必须建立过期药品回收处理机制,让过期药品回收站点进社区、进乡村,加大对过期药品回收力度,则善莫大焉。

当然,要想让过期药品回收理念家

喻户晓,让过期药品回收工作取得实效,必须实行奖励制度,以奖促工作。比如,将过期药品送到指定回收站点的,可以获得一定的生活用品的物质奖励,以此来发动群众参与过期药品回收工作。当然,一旦条件成熟,推进过期药品回收工作,还必须建立相应的惩戒机制,敦促群众遵纪守法,多一些社会责任担当,配合和支持过期药品回收。比如,像英国那样,不按规定把过期药品放进标有“过期药品”垃圾袋里者,将被记上“不良记录”,影响个人诚信度。另外,药品监管部门也要敦促药品生产企业,根据群众的用药需求,将一部分药品的大包装改为小包装,方便患者用药,避免患者过量购药,造成不必要的浪费。

# 让年轻人爱做养老护理员

□谢庆富

随着我国人口老龄化程度不断加剧,养老服务供需矛盾近年来日益突出。长期关注养老问题的全国人大代表、安徽医科大学第一附属医院主任医师刘荣玉说,以养老护理员为例,需求量很大,对医疗护理、心理慰藉方面的需求更是不断增加,可实际上养老从业人数多为“4050”人员,年龄结构偏大,文化水平偏低,而且没有经过专业培训。同时,养老服务新业态不断出现,急需一批既熟悉养老又懂得管理的复合型管理人才,来助力新型养老机构发展。(3月14日《工人日报》)

发展养老服务业,除了加大硬件设施投入,还要注重养老从业人员的培养工作。尤其要注重培养养老护理

员,因为他们和服务对象面对面,素质一定要过硬,才能为服务对象提供高质量的服务,让老人真正养老。

现实生活中,养老护理员大多为“4050”人员,自身也快迈入老年人行列,只能简单地提供一些服务,让服务对象吃穿暖,很难为服务对象提供医疗护理、心理疏导等服务。此外,入住养老院的人员大多身体状况不佳,要照顾这些人,护理员必须有良好的体力。养老院缺少也是急需的护理员,是既熟悉养老又懂得管理并且身强体壮的年轻人。

年轻人之所以不愿意当养老护理员,除了待遇低、工作累等客观因素外,还受社会传统观念约束,认为做护理员是“伺候人”的活,脸上没面子。一

个称职的养老护理员,不仅要熟练掌握老年护理基础知识,还要发自内心地尊老敬老,能够从琐碎的工作中找到归属感,从而产生成就感。

养老护理员虽然是服务于他人的群体,但其本身也是有血有肉的普通人,有七情六欲,需要良好的物质待遇支撑。要想吸引年轻人加入到养老护理员的队伍中来,就要多关心和满足他们的心理和生理需要。比如,通过建立长期稳定的服务活动项目,培育稳定和可持续发展的养老护理员工作环境,让其在工作中容易获得成就感和自豪感。并且,要不断提高他们的薪资待遇,免除他们的后顾之忧。

笼统地说,就是要为养老护理员提供较好的福利待遇和上升空间,避

免产生“伺候人”没前途的普遍观念。同时,大力弘扬敬老文化,让善待老人成为社会共识,进而让养老护理员感受到和老人一同同住同生活不但不丢人,而且是一件非常光荣有意义的事。

要实现这一目标,政府需加大养老服务投入,同时鼓励社会力量参与养老服务,加快构建多层次养老服务体系,从软硬件方面精心打造全社会养老工程。只要社会开遍尊老敬老爱老之花,养老护理员自然不会“断层”相反,还会有越来越多的年轻人愿意投身到这个充满爱意和希望的行业中来。

当养老护理员年轻面孔越来越多,入住养老院的老人不仅能够“过得去”,还能够“过得好”,真正安享晚年。