

若五星级都这样,还有值得信赖的酒店吗?

我们通常说自律不靠谱,他律才是关键。可任何一个行业,他律再严格,也需要行业性自律机制的建立。而像酒店床单清洗情况这类“看不见”的服务,更需要一种自律意识的培育。

任然

继海底捞后,服务行业又一个高端象征——五星级酒店也遭起底。近日,网上热传一段某独立测评机构拍摄的小视频,其测试了北京地区5家知名五星级酒店,发现均未彻底清洁浴缸、马桶圈,部分酒店未更换床单、枕套。差不多同时,北京市卫生和计划生育监督所公布的今年夏季对北京691家快捷酒店卫生情况的检查结果显示,其中46家不达标,35家被罚款。

酒店卫生状况抽检不合格现象,过去经常被曝光,只是酒店业被集中曝出问题,尚属罕见。

《你好,前台:酒店的那些事儿》一书曾

对美国酒店的“内幕”有所揭露。在这本书中,作者指出酒店里的杯子、遥控器往往是最脏的地方,但床单、枕套都不更换,无疑已经超出这种限度。更为严重的是,这种真相,不只让某些酒店的卫生状况现了原形,更动摇了一种最基础的信任:若五星级酒店都这样,还有值得信赖的酒店吗?这恐怕让那些希望靠多花钱来买卫生的人触动最深。

海底捞的后厨也好,五星级酒店的内部也罢,都是一般消费者看不见,却又极其重要的地方。一方面,消费者选择知名品牌,愿意支付更高的花费,说白了就是为了“更干净,更卫生”,但事实一再证明,高消费与安全感的关联正在弱化;另一方面,餐

饮卫生和床单更换情况,一般消费者都是难以目测的,在很大程度上就是靠一种原始信任在支撑。人们愿意相信酒店的床单是卫生的,餐饮店的后厨不是那么恐怖的。这也是契约社会得以正常运转的关键。现在,这种原始信任明显面临危机,这也是类似事件的最大“后遗症”——人们可能进入一个“不再相信”的阶段,只能在比烂的逻辑中寻求自我安慰。

外部监管的强化当然是必要的。比如,监管部门对酒店的日常性抽查能否更严格,频率更高?相应的处罚是否应更重?信息公布是否应更详细?这些措施做到位,相信能缓解经营者的侥幸心理。只是,服务行业的特点在于,其呈现出来的服务,与其源头的状况往往并不一致,就如酒店不换床单,一般消费者可能还真看不出。那么,对于这种难以通过正常反馈来实现监督的行业,难道真的指望外部监管的无时不在?

不得不说,这真是一个难题。我们通

常说自律不靠谱,他律才是关键。可任何一个行业,他律再严格,也需要行业性自律机制的建立。而像酒店床单清洗情况这类“看不见”的服务,更需要一种自律意识的培育。在今天,社会管理的精细化、工匠精神等提法已经耳熟能详,而它们的一个重要表现就在于,在“看不见”的地方也舍得投入,力求精致。当然,酒店不换床单无关精致,而是底线问题,但也同样考验监管者和酒店自身对待“看不见”地方的态度。

一个社会服务行业的品质,那些最容易被忽视的环节,往往最见“真章”。由食品安全到服务卫生状况,社会的消费要求在提高,可现实总是一次次让人沮丧。到底是监管未能穿透,还是“比烂”逻辑主导下的社会非理性宽容,抑或是行业竞争机制的扭曲?媒体曝光之后,生活还要继续。可由这个话题,想想我们的服务业质量,想想我们的商业氛围,不得不有所深思。

真假二维码

如今,共享单车已成为不少人常用的交通工具。一些不法分子瞄准这一趋势,设置骗局。他们将共享单车上的二维码替换成假的二维码,用户扫描后,便会出现“二维码格式有误”“上次出行未锁车”等提示,进而被引导到诈骗团伙预设的相关链接或假客服平台上。用户稍有不慎,便容易遭受财产损失。

这正是:“共享”陷阱坑深,扫码难辨真假。“客服”竟是钓翁,只待上钩路人。

贾强 图 吕岩 文



繁荣与市容如何兼容

只有以改革创造更包容的制度环境,老百姓生活其中才更有获得感;只有创新治理、肯下“绣花功夫”,城市才能不断迸发出新的生命力。

张璠

构成一座城市便利生活的,除了大商场、大超市,还有遍布大街小巷的小商小贩。清晨出门或者下班回家,许多人都有到“早市”或“晚市”逛逛的习惯,这既是生活,也是休闲。然而,市场里的小商贩们却没有这份闲适的心情,因为没有证照,他们总是提心吊胆地跟监管部门玩“猫捉老鼠”的游戏。

不过,这样的尴尬很快就会成为历史。日前,《无证无照经营查处办法》正式公布,并将自今年10月1日起施行。其中最引人注意的变化,就是取消了对符合条件的小商小贩的证照要求——该《办法》规定,在县级以上地方人民政府指定的场所和时间,销售农副产品、日常生活用品,或者个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动不属于无证无照经营。此外,《办法》还降低了对无证无照经营的处罚力度,取消了“没收工具”等规定,降低了罚款数

额。这让人们感受到一个更为宽容的市场环境正款款而来。

小商小贩的存在,不仅为城市带来了便利与活力,人们更能从他们身上触摸到一个城市的温情。事实上,在城市中无证无照经营的小商贩,大多是些普普通通的平民百姓。他们自备工具、本钱不多,走街串巷、引车卖浆也不过图个养家糊口。正因为如此,有时城市管理执法中对无证无照经营者予以没收设备、工具这样的决定,不仅周围群众见了心中不落忍,而且在执法中也极易与小商小贩产生激烈冲突。放宽对创新营业行为及民生性营业行为的法律控制,包容百姓的“谋生性营业”,不只是民生考量,也让一个城市更有人情味。

但是,放开对小商小贩的证照要求、降低处罚力度,并不等于撒手不管,而是要想清楚“管什么”和“怎么管”。

适当放宽市场管制、合理利用城乡公共空间、满足城乡居民日常生活便利和小额经营活动需求,既要把影响市场

资源配置、不利于公平竞争、无谓增加交易成本的行政权力逐步去除,又要把扰乱市场秩序、影响经济健康发展的行为管好,做到“该管住的管住,该放开的放开”。

其实,降低老百姓做小生意的门槛,与维护市容市貌并不矛盾,最终解决卫生、环境等问题靠的是城市治理中的“绣花功夫”。比方说,每到夏季农民进城卖瓜就是许多城市管理者头疼的问题,但近些年有的地方却想出了给农民发放“西瓜地图”的办法,标注出合理规划的销售点,既方便了农民卖瓜,又减轻了城市卫生的负担。像这样一举两得的“妙招”,在各地的探索实践中还有很多。办法总比困难多,要实现繁荣与市容的兼容,政府就应当从提高规划、管理能力等角度转变行政理念,而不是通过“一禁了之”来消灭问题。

城市治理,民生总是首位的。人们聚集、生活在一座城市,是被它所代表的活力与更美好的生活吸引。为此,只有以改革创造更包容的制度环境,老百姓生活其中才更有获得感;只有创新治理、肯下“绣花功夫”,城市才能不断迸发出新的生命力。

列入“非遗”的动物表演 冲撞了动物保护

对于动物表演,我们无需通过保护来延缓消亡,而应乐见其走向消亡,甚至还可以采取措施加速其消亡。

常青村

近日,广州动物园宣布结束24年马戏表演,引发舆论关注。涉事马戏团经理黄迎志表示,将继续表演马戏,“马戏已被正式列入国家非物质文化遗产,应该被传播和保护,不能一味打压禁止”。

这里有个问题值得追问:禁止动物表演与马戏、猴戏列为“非遗”到底是什么关系?难道真的如黄迎志所说,列为“非遗”的动物表演就不能禁止,而是可以继续存在下去吗?

现在,动物保护越来越成为人们的共识。最新的《野生动物保护法》从过去的“合理开发利用”变成现今的“规范利用”,并将“保护优先”作为原则之首,这无疑是重大的导向性变化,主管部门表示要制定野生动物出售、利用、展演、标识管理等标准规范,对野生动物表演,要界定清楚哪些属于规范性的、不会对野生动物造成损害的表演。而住建部2010年曾发布《关于进一步加强动物园管理的意见》,提出“不得进行动物表演”。同年,国家林业局发布《进一步规范野生动物观赏展演行为》,要求立即停止虐待性表演。所以,从长远看,随着人类文明和进步的推进,野生动物表演必然会走向消亡。因为表演是强迫动物取悦人类,不符合现代文明。而且,为了表演的需要,对野生动物进行长期的驯养,必然会对野生动物造成伤害和虐待,而这样的目的只是为了人类的快乐,甚至是某些人的赢利,显然违反动物福利的原则。

对于“非遗”的保护方式,不同的项目应该有所不同。举个例子,河北张家口蔚县暖泉镇的汉族传统民俗文化活动“打树花”,被列为省级“非遗”,但是随着时过境迁,确定的传承人也无法再传承下去,这样的情况下就不妨采取制作影音资料、建立档案等方式,实行抢救性保护。马戏、猴戏之类的动物表演,真的可以实行生产性保护,永远经营下去?对于动物表演,我们无需通过保护来延缓消亡,而应乐见其走向消亡,甚至还可以采取措施加速其消亡。