

别让外卖打包费成为糊涂账

刘钊颖

一个包子才3元多,外卖装包子的塑料袋打包费就要1.8元。付了5个包装袋的费用,却只给一个包装袋。近日,针对广受诟病的外卖打包费过高问题,江苏省消保委发文建议,外卖平台针对打包费要完善机制,明确打包费定价标准。而早在今年6月,上海市消保委也曾呼吁,尽快制定外卖包装费的收取规则,把外卖包装的选择权交给消费者。

点外卖方便又快捷,如今越来越多的线下实体餐饮店也都推出了线上外送业务,不仅缓解了线下等位就餐的压力,线上平台和商家提供的优惠福利也给消费者带来了红利,可谓是皆大欢喜。然而,消费者关于包装费的投诉打破了这种和谐:包装费究竟如何计算的,为什么没有一个收费标准?明明一个打包盒就能放下为什么要分开打包?为什么不能自主选择打包方式?

根据消费者权益保护法的有关规定,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的权利,享有自主选择商品或者服务的权利。也就是说,外卖商家在收取打包费时,如果没有明确告知消费者打包费的收取情况,没有询问消费者选择何种打包方式以及打包盒的规格,其行为可能侵犯了消费者的知情权和自主选择权。

消费者可能上一次当,却不可能次次上当。有些外卖商家,一边为消费者提供满减服务,一边又在打包费上做手脚,随意收取费用,不仅侵犯了消费者公平交易权,而且耍一时聪明最终毁的是自家的信誉和口碑,失去了消费者的信任。因此对外卖商家而言,应将诚信经营、依法经营放在第一位。从合法经营角度,外卖商家应在外卖详情页的显著位置标注打包费的收取标准,包括哪些需要包装,哪些不需要包装以及不同规格的打包盒其容量的大小等。除此之外,外卖商家应将打包费的选择权归还给消费者,让消费者在明确打包盒规格和价格的基础上,自行选择打包方式。

想要杜绝包装刺客,仅靠商家一方

的力量显得有些单薄,还需要有关执法部门和外卖平台的共同努力。国家食品药品监督管理局发布的《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》规定,县级以上地方食品药品监督管理部门应对入网餐饮服务提供者乱收打包费等侵犯消费者合法权益的违法行为及时依法查处,这样的规定应当及时落实到外卖领域,避免该问题不断蔓延产生不良后果。物价等行政机关应不断完善外卖打包费的定价机制,适当时出台外卖打包费的收取标准、范围等,或发布有关指引,帮助外卖商家规范外卖打包费的收取。外卖平台可将打包费收取情况作为审核入驻外卖商家的一项硬性指标,并把消费者关于外卖商家打包费的投诉作为衡量商家上星评优的标准,从源头杜绝外卖商家随意收取打包费情况的发生。

在网络经济的大背景下,让消费者买得顺心、用得安心尤为重要,因此,不能让外卖打包费成为一笔算不明白的糊涂账。

(相关新闻报道见6版)



延伸服务链

近日,海南省市场监督管理局联合国家税务总局海南省税务局、海南省营商环境建设厅、海南省社会保险服务中心、海南省住房公积金管理局、海南省公安厅等部门延伸“证照联办”服务链,上线变更、注销证照联办功能,在全省铺开变更一件事、注销一件事改革。此举意味着海南服务经营主体准入、经营、退出全生命周期的三条部门协同服务链正式形成,进一步减少经营主体办事时间、程序和跑动次数。

新华社 王琪 作

发“简历”找舍友 大学入住不再“开盲盒”

江城

发简历找舍友,如今大学生的入学操作可真是让人羡慕。

据媒体报道,如今,已有多所高校为学生提供网上自选宿舍床位服务。大学生可以根据自己的作息习惯、生活要求,和其他同学自由匹配。有的大学新生在选宿舍前,在新生微信群,制作简历找舍友。进入哪个宿舍、和谁成为室友,再也不是开盲盒。

推出这项服务的大学有很多,包括电子科技大学、珠海科技学院、南京航空航天大学、上海交通大学、中国传媒大学、华中师范大学、陕西师范大学等。可见,类似的操作有普遍化的趋势,这样的大学很可能就是你的大学,而不是别人家的。

这么做的好处显而易见,让学生可以根据自己的生活习性,选择志趣相投的同学。有的外向,有的内向;有的喜欢早起,有的是夜猫子;有的是宅男,有的是室外特种兵。让合得来的同学成为室友,可以有效避免矛盾。

想想自己上大学的时候,虽然是随机匹配,也交了很多朋友,但耳闻目睹的宿舍矛盾也不少。而因为与室友不和酿出恶性事件的新闻也见诸报端。所以,学校

此举也是尊重不同学生的性格特点,对于合不来的学生,没必要强行融合,否则给学生徒增烦恼。

但此举背后的意义,不仅是方便管理这么简单,也是在传递某种价值理念:真正把学生当作一个成年人,倾听他们的诉求和声音,尊重他们的选择,而不是单纯地让他们接受安排、接受规训。

当学生根据自己的生活习惯选择宿舍、匹配室友,意味着这一切都是中性的。早睡也好晚睡也罢,是社恐还是社牛,是秩序井然还是生活随意,这都没有任何问题,都是正常的生活习惯而已。

学校不持任何态度,不会要求内向的学生多交流,晚睡的学生一定要早起,每个人都能有一种让自己舒服的生活方式,这或许是自选服务背后的潜台词。

因此,从某种程度上说,可以自选宿舍,是学校给刚刚进入大学校园的同学们送上的一份成人礼。从这一刻起,大学生被视作一个成年人,他不再需要监护,而是要为自己负责,去选择自己的生活方式和生活空间。

有意思的是,其实赋予大学生自主选择舍友的权利之后,他们倒并没有变得自我。相反,很多学生由此获得了一种公共意识。

仔细看看找舍友的简历,大多有这类特征:强调自己没有不良习惯,哪怕晚睡也不会影响室友休息,宿舍用品可以AA,宿舍卫生共同打扫,等等。

正因为学生希望匹配合适的室友,他们就必须掌握集体生活的常识,也由此早早懂得了一些社会知识,比如人必须学会和他人相处,用契约的方式订立生活的规矩。这原本是毕业后租房时才会考虑的事。

所以,大学此举看上去像是让学生随心所欲,但其实也起到了促进他们成长的作用。学生获得了权利,自然也就懂得了义务;有自己个性化的需求,自然也就明白了尊重他人的习惯和自由。

从趋势看,大学宿舍可做的文章越来越多,越来越多的学校在考虑满足大学生们的多样化需求。除了自选宿舍,近期武汉大学、南开大学等推出了夫妻宿舍。已是夫妻的学生可以选择居住同一间宿舍,这也被舆论高度关注,收获了不少点赞。

这是个好现象。学生不仅要学习课本知识,也需要在大学生活的日常中增进社会常识,诸如人文关怀、个人权利等。可见,大学的教育或许也体现于此,人性化的管理,也是一门无形却重要的课程。

堂吉伟德

近期,一名女外科医生在社交媒体发布的医学画作引发网友关注。河南省人民医院手足显微外科副主任医师白辉凯告诉记者,其创作医学画作已有10年时间,平常用掉的绘画本就有五六本,画了有三百多幅作品,目的是让患者和家属更为直观地了解病情。

诊疗是一个专业性非常强的过程,离不开医患双方的互动与交流。彼此形成共识与默契,才能让医疗过程变得更顺利,医疗效果也会更好。认知上的不对称会造成患者对医疗过程心生疑虑,甚至让病人不信任医生,不配合治疗。医生把患者的病情、治疗方案讲清楚讲透彻,患者才能心中有数,既能保持良好的心态,又能按照医生嘱咐和要求做好配合。

与此同时,诊疗过程也是一个医学普及的过程。隔行如隔山。医生眼中普通而浅显的专业知识,对患者来说可能如同天书。如果医生不注重谈话技巧,不能把较为专业和复杂的病情通过浅显易懂的方式讲清楚,或者说了一大堆病人听不懂的内容,或以说了你也不懂来搪塞,都会引起误会并引发负面后果。

此外,高效的医患沟通可以减少医生的工作压力,在优化医疗资源的同时,也能减轻患者的就诊负担,让患者不会因不确定性而反复换医生看病。为此,一直以来业内都强烈希望医生所说的医言医语,能够让患者听得懂,这既是医疗流程的现实需要,也是体现医生基本素养的必然要求。尤其是在医患关系相对紧张,医生在改善医患关系中发挥着主导性作用的当下,如何让患者听得懂病情解释,需要医生转变观念与作风,真正做到以患者为中心,才会有实现方式的创新与效果的改善。

其实,把复杂的病情说清楚并不难,难在医生以何种方式来表达和实现。比如淮安市第一人民医院泌尿外科的冀鲁医生,每次给患者做手术前,都要给他们手绘一张病情解析图,从医10年来,他画了超过500张这样的图。也正是通过此举,他破解了解释不清的尴尬困境,融洽了医患关系,赢得了患者充分信任。无独有偶,武汉市蔡甸区大集街卫生院医生侯勇以手绘画为患者答疑解惑、解释病情,体现了白衣卫士的仁心仁术,以及以患者为中心的实践与探索,为做好医患沟通作出了示范。

河南省人民医院副主任医师白辉凯创作医学画的做法,与上述同行的做法如出一辙。通过简单明了的手绘画,患者能直观地了解到,手术部位怎么去修复、如何做处理,对手术的步骤和效果、风险能有较为清晰的认知,从而更好地配合医生进行治疗。而且医生通过自己的方式不断传递出有用的医疗信息,达到了普及医学常识的目的,为提升公众医学素养和优化医疗环境发挥作用,收到了极其明显的效果。

相信随着更多的医务人员采取类似方式,真正说让患者听得懂的话,医患关系将进一步改善,医疗环境也会实现质的提升。

手绘医学画为医患沟通注入新活力