无人超市背后的制度与人性

甬上辣评

日前，个人征信机构芝麻信用在杭州、北京分别进行了一场“诚信测试”——超市里没有收银员，柜台上摆着收款二维码和流程图，自己算算买了多少，可以选择支付宝扫码在手机上付款，也可以把零钱投进收钱箱，整个过程由顾客自助完成。结果显示，诚信付款的顾客占多数，也有人少付款，或是不付款“白拿”。 **（6月8日《新华日报》）**

可以想见，无人超市的测试又在网上引爆了一场关于国人素质的大讨论。既然是“诚信测试”，当然与参与者的个人诚信紧密相关，这一点毋庸讳言；诚信付款的顾客占多数，这一结果本应给人安慰，只不过，关注的焦点显然还是那些拿东西不付钱或少付钱的人。甚至有人断言，如果更多人都明确知道在此乱拿东西没有任何代价，不出几天这家无人超市肯定会被抢光——那些货车侧翻后附近居民哄抢商品的场面，不是早就印证了吗？

情形会否如此悲观，暂且不做过多猜测；但有一点，反例也是很多的。国外的例子就不举了，单说国内，不是常有卖菜无人收钱多年从不少钱的新闻吗？还有很多校园附近的商家，试行卖盒饭无人收银效果也很好。针对此事，难怪连任志强先生都反问：为什么远大企业内部的食堂小卖部能做到的无人超市，在社会上却如此这般？其实，这也不难理解，费孝通先生的熟人社会与陌生人社会理论就足以解释。

无论是社区的卖菜小摊，还是企业内部的无人超市，都是在一个相对的熟人社会中运行；乱拿不付钱之类行为的背后，看似无需付出任何代价，却隐藏着一笔熟人社会里的名誉成本。无人超市如果是开在一个相对封闭的区域内，服务人群也相对集中与固定，我相信其诚信付款率必然大幅提高。这无关人性层面的素质高低，有关制度层面的潜在制约。所以，看待无人超市，不能简单据此论断趋同的人性，而应转而探求确有高低的制度设计。

有网友提出建议，无人超市要运作，可以采用会员制，只有会员才能凭卡进入。或者还可以安装监控和红外扫描设备，对顾客所采购商品自动扫描，并与顾客所支付金额进行核对，有问题可以追索。凡此种种，会不会背离了办无人超市的初衷，暂且不去深议；但是，一个基本的道理是：好的制度约束人性，坏的制度放纵人性。如果办无人超市就是奔着放纵人性而去，结果不理想就没什么奇怪；相反，如果办无人超市是要在约束人性的基础上节省成本，自然会有很多辅助手段可用。

本质上，无人超市是节省人工成本的一种商业尝试。这种商业模式的成功与否，不仅需要对“人性善”的信任，同样需要对“人性恶”的可控。说白了，顾客逃费的支出要少于人工收银的支出，这一商业模式才在商业层面具有推行价值。如果单纯是用无人超市来测试人性，其实很没有必要，因为人性总会有善有恶，问题的关键，是用好的制度来约束人性，还是用坏的制度来放纵人性。 **舒圣祥**

●热点聚焦

师生冲突，不偏袒也不宜苛待

日前，安徽怀远县教育局发布一份处罚决定，决定显示，因当地包集中学的梁老师在上课时，发现有学生在其背后贴了张“我是乌龟，我怕谁”的字条，还在上面配有乌龟形象，梁老师觉得受到侮辱，与这名“不愿写事情经过，并将画有乌龟的纸条撕掉”的学生扭打起来。6月4日，教育部门因梁老师体罚学生将其开除。开除决定作出后，很多教师认为学校作出的处罚有处理过重的嫌疑，根据相关规定，教师“体罚学生，经教育不改的”，才会被给予行政处分或解聘的处罚。 **（6月8日《安徽商报》）**

记得当年笔者初为人师时，有老教师面授机宜，提出一个问题：假如你碰到学生辱骂你怎么办？如此“情境教学”，着实令我困惑了老半天。

笔者提出了各种解决方案，都被老教师给否定了：回骂学生，不但有失师道尊严，还会招来学生更严重的辱骂；气急之下出手，会招来学生还手，有时甚至还会吃亏。这两种办法都会被学生抓住把柄，让老师受到相关规定处罚。那报告学校领导怎样？老教师摇头：那等于向领导承认自己无能！到最后，老教师给出了答案：忍——即尽量不要和学生起冲突，在任何时候都要气定神闲，千万别动怒，一怒，你就乱了方寸，保不准还会吃大亏呢。

值得庆幸的是，笔者从教二十年来，尽管有时也遇到过难缠的学生，但总算没有当众受到过学生的辱骂。但同事中总有碰到过的，好在都“忍”了，只是化险为夷之后，师生情分早已荡然无存。

还是回到怀远县的这起辱师事件吧。据悉，当事教师梁老师已经47岁了，从教时间也该有二十多年了，按说经验丰富，谁料还是犯了这么一个错误，受尽侮辱不说，还因此被开除公职，想想实在太不值。冲动是魔鬼，看来一点也不错。

有人际交往就会产生矛盾，师生之间不可能全都像艺术作品中所描绘的那样，永远充满着浓浓的师生温情，有矛盾是正常的，毕竟，教育不是万能的。问题是，在这对矛盾体当中，教师并不像人们所想象的那样，拥有绝对的权威和主动权。由于《教育法》、《教师法》、《未成年人保护法》以及《中小学教师违反职业道德行为处理办法》等法规都把教师事先设定为师德的违反者，无论什么情形，先把教师放在道德的烤架上炙烤一番再说，加上社会上、网络上对师生冲突事件的惯性认识，很容易形成对当事老师和学校、教育管理部门的“声讨”浪潮，这使得教育管理部门在处理师生冲突的时候，往往不得不屈从和迎合所谓的“民意”，而忽略了事件本身的是非曲直。换句话说，有的地方教育管理部门和学校往往会以牺牲当事教师的权益来换取从严治教的令名。

当然，说这些并非认为此事件中的老师没有过错，也并不是武断地认为学校处理就是不负责任的。只是希望怀远教育部门能够仔细调查事件的发生过程，认真考虑梁老师的复议申请，在做到不护短的同时，也不宜苛待，应不屈从外部的议论，以事实为依据，以制度为准绳，做到罚当其错。

李先梓（中学教师）

●议论风生

@速速现身：［日前上海地铁7号线上竟然发生这样一幕，一个男乘客骑着电动车上车。记者8日从地铁运营方获悉，经查该电瓶车系工作人员未严格管理放行进站，目前已对当事人进行教育和考核。］今年当高考作文素材是没戏了，明年吧，也许有希望呢。

@粉凤凰：［近日安徽淮南50多岁陈大妈脖上的金项链被一男子抢夺。她将持刀劫匪追到死胡同，抓住后将其身上的衣服徒手撕扯稀烂，并与路过市民联手将其生擒。大妈表示：“项链六千多，我可舍不得…”］跟大妈斗？大妈可都是习“舞”之人啊！天天起早贪黑等的就是今天！

@dallol：［6月8日是高考第二天，全国27个省份高考全部结束。据悉，江苏、浙江、江西、海南4省由于考试科目设置不同，9日仍安排有考试。］首先祝福大家，上了大学，又是全新的起点。可以提前跟小同学们透露一些经验教训：通常，当有男生问你，有没有男友？意思就是他想做你男朋友；当有女生问你，有没有女朋友时，别多想，她只是随便问问。

@吉芭猫：［谷歌公司工程总监、未来学家雷·库日韦尔日前在美国纽约出席指数金融大会时说，人类思维将是“生物思维与非生物思维的混合体”，到2030年，人类大脑将可以“直通”互联网，通过用DNA链制造的微型纳米机器人与云计算服务器相连，从而增强智力。］那到时候满大街都是站在那儿傻笑的。