

岂能谁给“差评”就跟谁急

梁岩

近日,《检察日报》刊发了几则消费者因给商家差评,而遭到骚扰和报复的消息。

北京有位姓冯的女士,在网店冲印了近百张照片,收到照片一看,全是灰蒙蒙的,效果非常差。于是她给这家网店差评。接下来的几天,该网店天天打电话要她删除差评。经不起软磨硬泡,冯女士只好不情愿地将那条差评删除。

广州一名女大学生,因为觉得网约车司机服务态度差,就给他打了差评。结果几天后,女大学生不断接到骚扰电话。原来那位司机编造了跟她开房的信息,发布在某色情网站,并公布了她的手机号码和微信头像。女大学生不堪其扰,只得向警方报案。

山东济南的岳先生,在网上点了一份外卖。他家距离这家饭店不到300米,外卖却等了62分钟才送到。一怒之下,他给店家写了一

个“爆粗口”的差评。不料两天后的晚上,岳先生在家门口被店主砍伤,受伤的手指缝了19针。

这也难怪,写一个“差”字,就等于砸人家的饭碗。很多顾客有从众心理,你说这家“商品质量差”或“服务态度差”,那么看到的人就可能望而却步。所以,如今几乎每个商家都非常重视客户评价。

问题是,明明照片洗得模糊,我们能说洗得清晰吗?明明服务态度不好,我们能说态度好吗?明明点餐送得慢,我们能说送得快吗?商家当然希望你说好,谁要敢说差,就跟谁急。或者缠着你不放,或者毁坏你的名声,或者砍断你的手指。只是可伶了那些本该是“上帝”的顾客,花了钱,吃了亏,怕被骚扰和报复,只能违心说“很好”“很满意”。

其实,不愿意接受差评的,不仅是网上的商家,在社会很多领域,弥漫着这样一种病态心理。

一些机关的官员,视差评为大敌。每个人都有自己的不足、失误和私心,但总有一些人,不愿意别人指出自己的不足、纠正自己的失误,更不愿意别人批评自己的私欲。如果说自己的“坏话”,马上就会暴跳如雷。认为所有批评自己的人,是不怀好意,跟自己作对。为此,他们利用一切权力和机会,贬低、打击和报复那些给自己差评的人。

一些文化和艺术工作者,也与差评者势不两立。很多的文人和艺人,把作品当作是自己的“孩子”。左看右看,上看下看,咋看咋好,比谁家的都好。这个时候,如果有人说这个“孩子”“个子有点矮”、“身子有点胖”、“模样有点丑”,他立刻就会捡一根棍子,找上你家去。

于是,文场、官场、市场,差评的声音越来越少。个人汇报没有不足,工作总结没有不足,文艺评论没有不足,先进人物没有不足,

落后人物也没有不足。无论开什么会议,写什么文章,搞什么测评,就一个字:好。天好、地好、人好、你好、我好、他好,看哪哪好,说啥好。更有甚者,巧妙地变换一个角度,把不好也能说成好。

自夸和他夸,虽然感觉很舒服,但却解决不了任何问题。每一种不足和失误,都可能产生病变。越是掩盖,变得就越快。轻则影响健康,重则危及生命。所以越是在顺势和得意的时候,越应该感谢和重视差评。在批评和自我批评中,调整自己的方向,汲取进步的力量。

明州论坛
甬江两岸新闻名专栏

大医院莫成“抽水机”

最近,一位农村亲戚结肠上长了点息肉,需要做一个小手术。一打听,乡镇卫生院做不了,而县医院的医生又太年轻。于是,他干脆奔省城三甲医院。虽然多花了钱,但落个心里踏实。

近年来,许多大医院为了追求经济效益,大通吃,薄利多销。无论阑尾炎还是肠息肉,只要有床位,统统都收治。凭借强大的技术人才优势,大医院的门诊和住院人数直线上升。有人说,大医院就像一台台巨大的“抽水机”,把基层的病人都“抽”走了。省医院抢县医院的病人,县医院抢乡镇卫生院的病人,乡镇卫生院处境尴尬。

大医院变成“抽水机”,受冲击最大的就是乡镇卫生院。随着病人越来越少,乡镇卫生院的诊疗能力也在退化。很多医生担心技术荒废,想方设法“求上流”。于是,乡镇卫生院成了一块人才“跳板”,能飞的飞,能跑的跑。大学生冲着编制来,有了编制马上走。由于好医生越来越少,居民对乡镇卫生院也渐失信任,形成恶性循环。

乡镇卫生院的衰落,除了受大医院“虹吸效应”影响,还与僵化的管理体制有关。目前,政府对乡镇卫生院的考核偏重公共卫生,忽视了基本医疗,导致医生整天忙着填表建档,把公共卫生当成“主业”。同时,乡镇卫生院全部“吃皇粮”,政府实行收支两条线管理,所有收入上缴,医生工资总额封顶,干多干少差不多。结果,医生看病的积极性锐减,除了感冒发烧外,对病情稍重一点的患者马上转到县医院。

乡镇卫生院基本医疗功能萎缩,根源在于缺乏有效的激励机制。只有调动人的积极性,才能解放生产力。乡镇卫生院要想留住病人,必须强化基本医疗服务,鼓励医生多劳多得。例如,除收取两条线,让乡镇卫生院拥有更多的自主经营权和分配权;不再限定只能使用基本药物,根据病人需要配备药物;放宽手术等级限制,允许乡镇卫生院因地制宜开展更多手术等。如果同样一个病,基层医生和大医院医生的诊断与处理大致相似,病人自然更愿意在家门口看病,而不必千里迢迢去大医院。

让九成病人留在县域内,是我国医改的重要目标之一。大医院看常见病,无异于“杀鸡用牛刀”,既浪费了宝贵的资源,也加剧了看病难看病贵。把县域医疗做强做大,织牢农村三级医疗网的“网底”,尤其是激活乡镇卫生院的“潜能细胞”,有望让更多的乡村病人从“争上游”变为“向下流”。(有删节)

来源:7月29日《人民日报》

作者:白剑峰

今日推荐 5

画里话外

据8月1日《北京晨报》报道,近日有家长称,哈尔滨市冠童幼儿园使用发霉大米。执法人员接到举报后在该园发现27整箱和16袋大米,共计430斤,通过透明包装发现有霉变现象,目前已对大米进行扣押并进行证据采集。据悉,这所幼儿园年收费七八万元,号称是一所国际化高端幼儿园。

国际高端名头大,
收费不低心忒黑。
利令智昏钻钱眼,
急功近利太不该。

此类丑闻不鲜见,
家长偶然知恶行。
规矩条款墙上挂,
监管不力是主因。

郑晓华 文 任山崴 绘



避免学生被网贷坑害, 普法教育要跟上

程彦喧

一位乖巧可爱的大二女生,向网络借贷平台借了3500元买手机,从此陷入“以借代还”的恶性循环,滚雪球般欠债10万元(8月1日《新快报》)。

今年1月的一项调查结果显示,62.77%的学生使用过网络分期贷款平台,其中77.33%的学生使用未满半年;办理流程中,84.86%的学生不愿提交父母电话;在贷款额度上,1000元以下的占40.7%,1000元至2000元的占40.12%,仅有5.23%的学生贷款额度超过5000元。54.07%的学生每个月的还款额度为100元至300元;而兼职打工、透支下个月生活费、省吃俭用则成为最主要的还款来源。

通过这一调查不难看出,“网贷陷阱”之所以能布局成功,一方面,学生对网贷一事不愿告知父母,切断了父母第一时间制止与解决潜在危机的渠道。另一方面,由于贷款额度较低,让学生自认为具备短期还款能力,容易忽略利息高、自身收入低等不利因素,导致“以借还贷”局面的出现,最终如滚雪球般陷入高负债陷阱。

笔者认为,学生陷入“网贷陷阱”,说明不少高校和家庭对学生的普法教育缺失。

学生几乎都知道高利贷的危害,但认知往往来源于影视剧,对现实中的“高利贷”缺乏具体概念,往往认为就算利息再高,几百元、几千元贷款也算不上高利贷,轻易忽视了网贷的潜在风险。

网上药品监管 不能“连孩子带水一起泼掉”

毕舸

天猫医药馆8月1日起停止药品在线交易功能,称此举是按照国家食药监总局和河北药监局的政策要求,停止第三方平台药品网上零售业务。(8月1日新华网)

人命关天,网上药品监管要进一步强化,但监管部门也要考虑到大众需要。“药品O2O”能提供的药品种类多,购买方便,既有助于零售药品行业的良性竞争,也有利于降低药品价格。笔者认为,网上药品监管不能“连孩子带水一起泼掉”。

消费者在网上提交订单后,“药品O2O”平台会通知药品生产企业供药,经过物流配送后快

递上门;或者干脆与线下药店实现需求与信息共享,由消费者前往药店购买,完成整个交易流程。随着互联网医疗平台的发展,网上购药出现了巨大的市场,比如医药电商OTC(非处方药)的市场规模目前达到了2000亿元,倒逼传统医疗行业转型,比如深圳海王星辰、上海复美、北京金象等连锁药房都进驻了天猫医药馆,众多制药行业搭建了OTC网上销售平台。

可以看出,消费者对于包括OTC在内的网上医药平台的产品和服务,有着日益旺盛的需求。与此同时,线下医药行业与线上平台的交互共融趋势也在不断加强。众多线上医药平台凭借技术、资本以及对消费者需求的敏锐触觉,正不断致力于医药领域的改

造与迭代,这对于国家的医改以及大健康战略的执行,都是非常有益的。

网上药品监管如果“一锅端”,对于消费者是种权益损害。从药品安全的角度看,监管部门可以要求第三方平台对所有销售药品建立回溯机制,包括公示药品来源、销售记录等,便于消费者和监管部门随时查询。7月25日,国家发改委发布的《关于促进医药产业健康发展的指导意见重点工作机制分工方案》明确指出,医疗机构不得限制处方外流。处方外流意味着患者有更多的处方药购买自主权,药店连锁及电商平台都会从中获益。医药行业包括药品销售环节,必然会变得越来越开放,而不是回到封闭状态。

科研经费,既要放也要管

刘武俊

还为科研报账找发票发愁吗?还要绞尽脑汁编写经费预算和方案吗?还要担心年底花不完钱不得已突击花钱吗?中办、国办近日联合印发文件,从经费比重、开支范围、科目设置等方面提出了一系列“松绑+激励”的措施,升级中央财政科研项目资金管理,下放管理权限,允许部分“打酱油的钱买醋”,以体制机制改革激发科研人员创新创造活力(8月1日《南方都市报》)。

科研项目资金管理“过细过死”,一直是困扰科研人员的难题。

预算编制要求提前几年就把科研项目的各项开支列出来,在实际运行中发生了变化,再调整就很困难。对此,简化预算编制科目,下放调剂权限,对一些科目合并“同类项”,在项目总预算不变的情况下,将直接费用中的会议费、差旅费、国际合作与交流费合并为一个科目。如果合并后的总费用不超过直接费用的10%,就不用提供预算测算依据,科研人员在编制这部分预算时不需再具体到开会与出差次数。同时,下放科研项目预算调剂权,在项目总预算不变的情况下,直接费用中的多数科目预算可以由项目承担单位自主调剂。

科研项目经费的重要支出之一是差旅费和会议费,且其近乎“僵化”的管理制度,常令科研人员望而却步。此次明确下放差旅会议管理权限,给高校和科研院所更大自主权。在差旅费方面,合理确定教学科研人员乘坐交通工具等级和住宿费标准;对于难以取得住宿发票的,高校、科研院所在确保真实性的前提下,据实报销城市间交通费,并按规定标准发放伙食补助费和市内交通费,解决无法取得发票但需要报销城市间交通费和住宿费等问题。

科研项目资金管理新政,无

疑将促进形成充满活力的科技管理运行机制,有力激发创新创造活力。但需要指出的是,坚持“放管服”结合原则,并不是一放了之,对于科研经费腐败的防控及治理也不能松懈,要加强事中事后监管,严查违法违纪问题。

当前,不少高校及科研机构科研经费监管不力、使用不明规范、缺乏审计等问题相当突出。一个数百万元的科研项目最后只换来一两篇垃圾论文的实例举不胜举;科研经费的使用,诸如扩大开支范围、擅自调整预算、突击购买设备等屡见不鲜;部分科研人员拿到科研经费后巧立名目花钱,甚至据为已有,等等。

公开透明无疑是医治科研经费腐败的一剂良药。推行“阳光科研”制度,最大限度地增加科研经费透明度,每一个科研课题的经费使用至少要在本课题、本单位中要公开、透明。凡列入国家级和省部级科研课题的经费,一律在网上公示课题负责人、经费的具体开支和用途明细,供网民查询和媒体监督,并设立网民举报专区。

我国目前还没有一部关于科研项目立项、审批、经费使用、监管责任的系统性法律。科研立法的缺失,直接导致了科研项目管理的混乱和失范,客观上诱发日趋严重的科研腐败问题。应加快科研管理立法,将科研经费的管理纳入法治轨道。同时,进一步加强对科研人员和科研管理者的普法宣传和警示教育,切实提高他们的腐败免疫力和法治意识。

对于科研经费的使用,既要放也要管,要放管结合,避免走入“一管就死、一放就乱”的怪圈;既要为科研资金管理松绑,让科学家少为钱操心,也要健全科研经费的廉政风险防控体系和监督机制,从制度上遏制科研经费腐败现象。

本期主持 朱晨凯

热点@微评

据8月1日《武汉晚报》报道:7月中旬开始,河南商丘市多家饭店陆续停业,原因疑似为治霾“让路”,不少市民表示日常生活受到明显干扰,商丘市委宣传部回应称并非盲目关停,下一步将让符合要求的餐馆开业。



点评:“铁腕治霾”没错,但功夫应该用在平时加强管理和检查上。运动式执法、突击式关停,必然影响居民日常生活,这本身就是一种该治的“霾”。

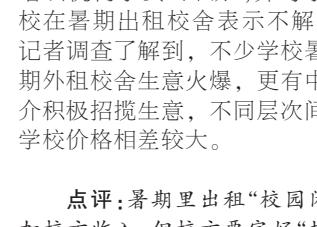
@谢建设:少些这种“运动式”治霾。
@冯唐易老:空气再差,老百姓也有地方吃饭啊。



据8月1日《北京青年报》报道:上海市日前通过了《上海市急救医疗服务条例》,这部俗称“好人法”的条例,最引人关注的在于鼓励和倡导普通市民参与紧急现场救护活动,并且紧急救护行为受法律保护,对患者造成损害的,依法不承担法律责任。

点评:除了鼓励更多人“大胆行善”,普及提高急救知识和技能也要紧紧跟上,提高大家的急救水平,降低造成意外风险的几率。这就是所说的“见义智为”,让更多人敢救、会救,效果才会更好。

@tina:要细化配套相关制度措施。
@比特佛:以法律来促进“好人有好报”。



据8月1日《北京青年报》报道:近日,有学生反映学校被培训机构学员“占领”,并对学校在暑期出租校舍表示不解。记者调查了解到,不少学校暑期外租校舍生意火爆,更有中介积极招揽生意,不同层次间学校价格相差较大。

点评:暑期里出租“校园闲置资源”,既能缓解社会需求,也能增加校方收入。但校方要定好“规矩”,明确双方的权利和义务,租金收入如何处置也应公开透明。只要规则得当,管理到位,不影响留校生的生活,是可以“双赢”的。

@卡特琳娜:挺好,空着也是空着,可以理解。
@grandpa:要考虑学生的感受,人家交了学费的。

据8月1日《新京报》报道:“如果全北京2000多万人早上起来,都想着心情很阳光,空气很好,那雾霾一定会变好,这就叫共振。”一家叫“创造丰盛”的精神辅导机构会员众多,敛财超10亿元,主要教会员“连接宇宙能量共振”,执法人员发现其涉嫌进行有害培训。

点评:“连接宇宙能量”,玩的不过是洗脑骗钱的把戏,要识破并不难,关键是监管及时——监管部门要第一时间查明真相,加大科普力度,让“创造丰盛”们失去做大的土壤,免得更多人上当受骗。

@亚晃晃:这就是所谓的精神传销。
@Byoyo:需要加大打击力度。