

S 社会杂谈

□梁建强

五星级,别变成“无星级”

用顾客用过的脏浴巾擦拭杯子,混用同一块脏抹布擦茶具、洗手台、坐便器等,从垃圾桶里捞出塑料杯盖继续给客人使用……近日,一段五星级酒店卫生乱象的视频,引发公众的关注与担忧。“无星级”卫生状况,背后是监督的缺位。

这些问题已不是首次曝光。乱象频现,且涉及多家知名酒店管理集团,再次给五星级酒店乃至整个服务行业敲响警钟。职业素养缺失的背后,是酒店培训、管理、监督环节的诸多漏洞。改善卫生状况,显然不能只寄望于服务员个人自律。

对于酒店自身,治标与治本之策必须同步推进。一方面,“行业通病”绝不能成为对

顾客不负责任的“挡箭牌”,涉事酒店必须负起监督责任,倒查相关问题及责任人,并从严查处、从重处理;另一方面,酒店行业也应举一反三,完善相关监管要求,更多以制度管人,以更有力的约束措施守护好“卫生底线”。

扭转片面逐利、畸形压缩成本的理念,扭转片面追求重视高入住率、高周转率而降低清洁度、达标率要求的管理思维,需要刮骨疗毒的勇气,以及重典治乱的“真办法”。杯子统一回收清洗、清洁人员带记录仪上岗……事实上,将监管从制度走向落实,并非没有可行的方式。

除了酒店行业自身的监管之外,相关政府部门也应更加重视事前监管工作。对照

《旅店业卫生标准》《旅游客房杯具洗消操作规程》以及《公共场所卫生管理条例》等法律法规,卫生监督部门需要更多开展定期检查及不定期抽查等工作。同时,也应探索引入公众监督、第三方监督,并进一步加大对于违规违法酒店的公开曝光力度。

事后监管方面,相关部门的处理不能只是“罚酒三杯”,停业整顿、吊销卫生许可证等处罚方式,不能停留在文件之中,必要时也应降星或者摘星以示惩戒。

让妄为者不敢肆意而为,让被罚者更有“痛感”,需要多出实招和重拳。这考验着酒店行业的诚意与决心,也考验着相关部门的行动力与管理能力。①4

J 街谈巷议

□杨庄

物业规定不能成挡救护车的“王法”

11月11日,一辆120救护车想进入济南经十东路某小区救治病患,情况十分紧急,但小区保安却死活不肯开门,甚至说:“我不认识救护车!”急救人员只能跑步进小区抬出病人。事后,物业对此回应说:“只因为是有着120牌子的救护车就随便让它进吗?”尽管后来经协商还是让救护车驶入了,但毕竟耽误了时间。

保安之所以阻拦救护车进入小区,是因为该小区规定,车辆从南门进,北门出,小区内的道路为单行线,而拨打120的业主家距离北门近,救护车就想从北门进来。显然,救护车违反了该小区的物业管理规定,从北门进入为逆行。

救护车属于特种车辆,《道路交通安全法》规定:“警车、消防车、救护车、工程抢险车执行紧急任务时,可以使用警报器、标志灯具;在确保安全的前提下,不受行驶路线、行驶方向、行驶速度和信号灯的约束,其他车辆和行人应当让行。”也就是说,在确保安全的情况下,执行抢救任务的救护车可以在单

行线逆行。“道交法”所说的“道路”,是指公路、城市道路和虽在单位管辖范围但允许社会机动车通行的地方,包括广场、公共停车场等用于公众通行的场所。居民小区的内部道路尽管不属于“道交法”所说的道路,但物业在制定行车规则时,也应考虑到遇特殊情况怎么办,因为物业管理的目的是为业主服务,一切都要以维护业主的利益为出发点。

同样是特种车辆,执行任务时在道路上享有的“特权”也相同,但由于所属的部门有强弱之分,有时难免被人看“车”下菜碟。试想,如果是闪着顶灯的警车要从那个小区的北门驶入,保安敢说“不认识”、敢不放行?而医院不是强势部门,保安不放行也只能跑步进小区抢救病人。

不能把能否“违规”放执行任务的救护车进入小区这样的事交由保安甚至物业灵活掌握,而是要在物业管理上明确地进行规定。对此,小区居民可通过业主委员会与物业公司进行交涉。①4

D 第三只眼

□贾亮

都有麦克风,岂能乱发声

如果模仿一些自媒体低俗十万+的加工模式,中央电视台《焦点访谈》栏目11日晚的节目,标题也许该改成《密*央视炮轰自媒体乱象——删前速看》。自媒体的乱象不只这些,一些自媒体从业者为了吸引流量、夺人眼球,编造内容是“基本素养”,使用惊悚标题是惯用伎俩,抄袭别人的原创文章已成常态,至于发布血腥、暴力、低俗、色情内容也是家常便饭。毋庸讳言,这些自媒体已经“自”到了无法无天的地步,道德、法律以及各项制度的底线成为任由冲击的对象,只顾自己利益,不计社会后果;“媒”到了人神共愤的境地,虽然饱受其扰但数量不减反增,各平台的公开承诺、相关规定也形同虚设;到最后,广大网民没有“体验”到自媒体带来的好处,更被形形色色自媒体的信息洪流裹挟着无所适从。

自媒体的无序发展使其沦为网络公害,俨然一个虚假信息集散地、网络谣言的中转站。单纯靠自媒体从业者自律,显然不能解决问题。今年5月11日,因发布《托你们的福,那个杀害空姐的司机,正躺在家数钱》,编造空姐遇害细节,甚至出现不堪的色情想象而惹怒公众被永久封禁的微信公

号,既不是第一个,也绝对不是最后一个。因为封禁一个微信公号,与其给这个社会带来的负面效应相比,代价简直微不足道,既不足以抚慰受到伤害的人,更无法教育引导其他自媒体从业者。

网络不是法外之地。自媒体时代意味着人人都有麦克风,但有麦克风也不能乱发声、更不能发乱声,制造噪音、破坏网络生态。毕竟,谁都不愿生活在充斥着虚假、诈骗、攻击、谩骂、恐怖、色情、暴力的网络空间。近期,国家网信办会同有关部门,针对自媒体账号存在的一系列乱象问题,开展了集中清理整治专项行动,已依法依规全网处置9800多个自媒体账号。但相关部门不能总等到问题成堆了、严重了,才去重视、才想解决。治理好网络,营造一个风清气正的网络空间,总是跟在问题屁股后面追着跑不是办法,“头疼医头脚疼医脚”的思路也难免“摆倒葫芦起了瓢”。

守规则者最自由。治理自媒体乱象,让利益至上而“无所不用其极”的自媒体付出应有的代价,既是对自媒体产业发展负责,也是对广大网民负责,更是为了一个风清气正的网络空间。①4

K 看图说话

讹不成

以成立公司为掩护,通过招录“恶意差评师”,由专门的“导师”传授针对电商平台网店的“敲诈技能”,然后在电商平台搜索目标网店实施敲诈勒索……近日,一个网络涉黑恶犯罪集团35名嫌疑人被深圳警方抓获,涉案金额逾500万元。①4

新华社发



X 新华时评

□裴立华

管狗,从管人做起

狗是人类最早驯服的动物,也是人类最忠诚的朋友,忠犬护主的故事令人感动。但是近年来,随着城市饲养宠物越来越普遍,各地由不文明养犬引发的矛盾冲突乃至恶性事件不断,甚至引发爱狗人士和不养狗人士的对立,影响社会稳定。

目前,不少城市出台养犬规定、条例,对文明养犬作出详细要求,受到社会欢迎。但这些规定、条例往往出台时通过运动式办狗证、全城捕杀无证狗,让养狗人心惊胆战,风头一过,各种无证狗、无主狗又开始满地撒欢儿,四处便溺。

“狗的问题,源头是人的问题。”管狗,要从管人做起,重点要管住两类人,一是养狗的人,二是管养狗的人。

狗可以不懂事,人必须明事理。依法养犬,文明养犬,是每个养犬人的义务。从现

实来看,大多数养狗之人也是爱狗之人,日常能够做到文明养犬。但也有一些养狗人只图自己开心方便,无视公共利益和他人权益。他们或认为自家爱犬听话、不会咬人,或认为拴狗绝对对狗健康不利,或认为犬只随地便溺反正是环卫工人清扫,何必污了自己的手。如此一来,势必将自己的爱犬置于矛盾焦点,不仅是对爱犬的不负责任,也会影响所有爱狗人士的形象。

文明来自长期的习惯养成。各类文明养犬规定的贯彻执行,贵在持之以恒。形成文明养犬的社会氛围,不仅要有拉网式、运动式执法,还要有日常涓涓细流式的执法与宣传。管理不文明养犬,应该像查酒驾一样严格才能取得效果。要让“养狗必办证”“遛狗必拴绳”的观念像“喝酒不开车”一样深入人心,成为习惯。对不文明

养犬行为,须严格依法依规管理,让违法违规养犬的处罚落到实处,才能划定文明养犬的底线。

同时,还应应对养狗管理者加强监督与考核,对失职渎职者加大责任追究力度。犬患的形成,与相关管理部门长期的懈怠甚至失职不无关系。不少城市提供给养狗者的公共服务滞后,“办狗证比办护照还麻烦”,导致“黑狗”盛行;一些部门只顾收钱,服务和管理却没有到位……因此,管理部门必须提高管理服务水平,才能营造人与宠物和谐共处的文明城市。

在推进文明养犬这个问题上,我们既不能用恶犬伤人事件否认犬是人类的朋友,也不能以“犬是人类的朋友”为由和稀泥,搞模糊,为不文明养犬行为脱责。只有立好规矩、管好人,你的爱犬才可能成为别人眼里的朋友。①4