

且看酒店如何“如家”？

王石川

度地存在。

“君子不欺暗室”，做人应该坦坦荡荡，所作所为在人前、人后应保持一致。做人如此，做企业也应如此，不能因为旅客看不到，服务员就用擦过马桶的毛巾擦杯子。统计显示，如家在全国拥有500多家连锁店，每天入住的旅客成千上万人次。身为国内经济型酒店领军企业，如家奠定今日地位，并不容易，更应该爱惜羽毛，讲究诚信，起码做到不欺骗旅客，否则一旦陷入公信力危机，必将付出沉重代价。

如今，如家已就“毛巾门”做出回应，承诺“未来将进一步加大抽查及暗访力度，切实保证连锁酒店的产品和服务质量”，还表示“如家视品牌和质量为企业永续发展的基石”。直面危机比奉行鸵鸟思维要好

得多。但是，服务质量不是说出来的，企业永续发展也不是承诺出来的，表面看，这是一条毛巾引发的危机，实际上不洁毛巾只是导火索而已，它倒逼出如家在内部管理机制上出现的问题，因为从招聘到电梯运行，再到卫生，诸多环节都暴露出如家管理不善。这就需要如家在整改之余，更应该梳理内部机制。

更应该看到，不是仅有如家这一家经济型酒店出现问题，青岛格林豪泰就在其列。华美酒店顾问首席知识官赵焕焱认为，散在国内各大中型城市的二、三星级酒店目前已达20多万家，这些酒店普遍存在硬件滞后，品牌和管理等软件薄弱的通病。这种判断是否夸张，尚待求证，但相关酒店品牌和管理等软件薄弱确

乎存在。有业内人士指出，依靠加盟店维持扩张速度成为众多经济型酒店企业的选择，而在规模变大及趋利性驱使下，各品牌的管理漏洞开始频频出现。“萝卜快了不洗泥”，是对旅客不负责任；为了追求发展速度，陷入恶性竞争，则会自断前程，欲速则不达。

面对经济型酒店不时爆出丑闻，有网友感叹，难道以后旅游得自带帐篷？这虽是调侃之词，但能让人读出其中的忧虑。重塑企业公信力，重拾游客入住的信心，需要如家们拿出壮士断腕的勇气、推出大刀阔斧的改革措施，同样也需要监管部门、行业协会发挥有效的监管作用，全力维护旅游的切身权益，让游客入住酒店“仿佛置身温馨的家庭氛围”。



新民随笔

可以退守的家园

沈月明

走过美国的山山水水，阿米什人的乡村是最特别的风景。

印第安那州埃尔克哈特县窄窄的乡村公路上，戴宽边帽、蓄须的男子驾着马车悠然驶过。路边菜畦里，裹头的长裙女子在摘黄瓜，妈妈递给大哥，大哥递给二哥，二哥递给小弟，小弟放进篮子里。彼时彼刻，仿佛穿越到了19世纪。

阿米什人是德裔瑞士移民的后裔，18世纪开始移居美国，散布于美国中东部地区，人口近30万。阿米什人的标记是对工业文明的巨大警惕。基本不使用电力设备和汽车，排斥手机、互联网等新发明。他们崇尚简朴自然的乡村生活，笃信宗教，重视家庭。阿米什人实行私塾式教育，无视社会保障体系，但外部社会提供公益性的医疗援助。

其实阿米什人的社会像极了陶渊明笔下的世外桃源。而我对他们的乡村念念不忘，盖因每一个受过传统教育的中国人，都有着一个采菊东篱下悠然见南山的田园情结。

而当下许多人特别是城市人，对田园诗般的生活重新燃起近乎冲动的渴望。喧嚣的都市，让人感到逼仄和压抑，他们越来越想吃一顿不用疑神疑鬼的晚餐，呼吸“带甜味”的空气，想睡觉看星星还能听虫鸣。他们开始一个接一个周末去粉饰一新的水边小镇、圈栅起来的“最美乡村”，黄金周填满丽江东河古镇、川西丹巴藏寨。但周遭转遍，仍难涤荡身内身外的浮尘。

于是有些人开始动真格了，所谓“新上山下乡”运动。然而真实的新闻是：著名隐居者、北大教师王青松，12年后酝酿着暂别大山，因为与乡里人产生矛盾，种的菜没处卖，另外也想给孩子上个像样的学校……

事实上只要把我国的户籍制度、土地制度宣传手册在他们眼前晃一晃，足以让绝大多数浮想联翩的城里人老老实实去上班了。然后更实际的选择是：到郊区“认养”二分菜地，或者干脆在网上“偷菜”。

其实，无论城里人如何抱怨，农村人仍在乌泱乌泱地往城里赶。安土重迁，如果家家有阿米什人那样的大房子，内心宁静，无所牵挂，他们又何须如此。

有时候城里人焦虑的一部分原因，可能是因为内心深处隐然明白，没有一处可以退守的家园。

媒体观点

■ **人民日报**《别让公众“步步惊心”》：幸福感，越来越多地被写进了城市发展目标当中。而幸福感的根基，是公众的安全感。有秩序的公共环境、有保障的公共设施、有保证的安全食品，都该是安全感的基本要求。（苗 苗）

■ **京华时报**《小儿之口夺食于心于理何忍》：所有围绕营养餐到学生嘴边之前的各种费用，均不得计在3元钱之内，由各地配套政策予以解决。如此刚性护佑，或能让一些人不敢伸手，尽可能保证特困地区学生的基本营养。（李光东）

■ **现代快报**《把景观湖还给百姓咋这么难？》：有利可图，大家抢着管，都觉得自己权限够得上；处理难题，谁都不愿出头，都说自己不在其位不谋其政。这也是当下国内时有表现的一种“管理病”。说白了不是没办法管理，而是没有利益的驱动力推动其管理，多一事不如少一事耳。（伍里川）

观点圆桌

公务人员上六天班何以成新闻？

新闻焦点：据媒体报道，宁夏同心县发通知，要求自4月份起，各乡镇（管委会）、政府各部门和县直属单位全体工作人员，阶段性实行每周六个工作日制度，星期六照常上班。县政府人员称，此举是为县内重点工程服务，歇工时再给这些人员调休，但没有加班费。

政府须带头守法

时下都在倡导依法行政，因此，政府部门必须带头遵守法律法规。与其让公务人员上六天班，不如在法定的工作时间内把本职工作扎扎实实地完成。 邓昌发

加个班没什么不妥

如果公务人员加班是因为阶段性事务繁重，是为了促进发展和民生，就没有什么不妥。当然，事后应妥善安排调休，且应支付加班费。 吴 红

如果不是公务人员

假若于强制规定之下不得不六天工作的并非公务人员，类似的事件能否成为新闻？公务人员权益被侵犯受到大量围观，恰恰反衬出普通人日常工作权益不受重视。 王 聃

新民网论

日前浦东机场上演惊险一幕，20余名旅客为争取更高航班延误补偿，冲入机场滑行道“拦飞机维权”，致使一架滑行中的飞机被迫急停。此后这些乘客每人获赔1000元。

“拦机维权”是把个人利益凌驾于公共利益之上的行为，这种行为既危及自己的生命，更威胁到了其他飞机上无辜乘客的生命安全，破坏公共秩序，已经涉嫌违法。对此，《民用航空安全保卫条例》和《治安处罚法》中都有明确规定。如果违法，就应该依法给予处罚，绝不能姑息、纵容这种行为。

乘客们行为过激当然也存在客观原因，目前消费者维权渠道不畅，尤其是面对大企业、霸王条款的时候，维权普遍比较困难。另一方面，当下社会中有一部分人漠视法律，法治意识十分淡漠，在涉及个人利益的时候，就视法律为无物。这次的“拦机维权”和之前屡屡出现“房价跌了之后就冲击售楼处要求退房”，都是如此。

维权行为的底线毫无疑问是法律，这应是法治社会的基本共识。如果大家都把个人私利凌驾于法律之上，那么社会共识和法治基础就会逐渐消解，这是每一个负责任的人、有理性的人都不愿看到的。（新民网评论员，网址 www.xinmin.cn）

余烬录

先前睡前翻书的习惯，常被上网读报取代。听着淅沥的雨声看新闻，思绪忍不住跑起马来。我向来不解，那些哼哼叽叽的肥皂剧，似乎永远不缺观众，其实，从古而今，真实的“新闻”，远比肥皂剧惊心动魄、扣人心弦。新闻中那些主人公的跌宕起伏，不但事关个人命运，也总有与史影相牵连的草蛇灰线之迹可寻，未免就絮叨几句。

眼下，有一桩芥豆也似的新闻，让人忍不住说道说道——三个花朵儿般娇弱的小生命，死于9日发生在广东阳春市的校车与货车相撞事故。

又是校车事故。说者和听者都已经麻木了吧，究竟这类事故有什么“非发生不可”的逻辑呢？

自2006年起，教育部开始对农村中小学进行大规模布局调整，撤并生源减少的农村中小学，把学生集中在县乡中心学校，目的是让教育资源集中利用。这本是善政。



“拼 图”

国家统计局对统计造假宣战，连续通报了重庆永川区、山西河津市、甘肃玉门市、福建建瓯市等四个地方公然干扰企业直报数据事件。国家统计局局长表示，数据作假是统计“最大腐败”。 孙绍波 画

当庠序之灯一盏盏远去

李泓冰

是乡村学校，“设庠序以化于邑”，这话说得明白，教书并非设庠序的唯一目的，而教化乡邑，才是根本。

从前“三老”，普遍受到尊敬，连秦末起义称王的陈胜，也要恭敬延为座上宾。“三老”者，乡间教师小头领罢了，其声望足以让从乡民到豪强一体敬畏。无论庙堂与江湖有多少乱象，中国农村文脉不绝如缕，庠序居功至伟。《红楼梦》里，秦可卿死前托梦凤姐，说是“永保无虞”的法子，就是在祖莹边多置田产并就近设家塾，哪怕再败落，也能保住家族最后的退路。这“就近”二字，极要紧。

建国后，乡村教书匠依然受人尊敬，排解纠纷一言九鼎，婚丧嫁娶指点仪轨。书声琅琅的小学校，听着就让村民踏实，方便熏着点儿书香。

现在，小学搬离了村子，中学搬

离了乡里。没了青少年，没了教书先生，没了近旁的学校，乡村的文化主心骨何处寄放？

当孩子们翻山越岭、坐着低劣的校车奔向遥远的学校，他们的父母在城里胼手胝足打拼，祖父母则孤守于空荡荡的村落倚门盼归，靠谁来振兴乡村？

对遥远的乡村来说，每一个学校，是一堆火；每一个老师，是一盏灯，那光虽是暗淡，却明明灭灭地闪了几千年，是烛照中国乡村的一线微茫，温暖，踏实。

这样的灯火，真的会一盏盏地远去？这样想着，窗外绵密的雨声，竟让我听出几分惊心动魄来……

（“余烬录”为本版约请人民日报高级记者李泓冰开设的专栏，敬请读者垂注——编者）