

企业怎么能用拳头说话？

赵志疆



今日论语

11月19日上午11时许，一条题为“网爆：美团外卖兰州站打砸@兰州财经大学毕业生创办的外卖公司”的微博迅速被广大网友转发、刷屏。美团外卖和平站陈姓负责人回应称，这是公司员工个人之间的私事，与美团外卖无关。目前，当地警方已介入调查。

今年6月，美团CEO王兴发表内部演讲，表示O2O企业的发展已进入下半场，美团的定位是互联网信息化服务商；同时表示，平台的补贴已接近尾声，下半场将进入更加精细化的运营当中。9月底，有媒体报道，美团的商学院计划拿

出巨资与第三方培训机构合作，针对商家如何运用互联网工具进行大规模培训。这笔“巨资”是多少？当时的报道在标题中给出了答案——“又砸出2个亿，美团点评打赢下半场还要多少钱？”令人始料不及的是，打赢下半场，美团不仅砸钱，还捎带着砸了别人的店。

“你是个啥东西，还有种说我，老子用钱都能砸死你……”据当事大学生描述，美团外卖的数名员工“将办公室的电脑、打印机，就连订书机和计算器都砸了，然后他们又逼我发布说说，让我向美团致歉。他们还要求我们将我们学校广告牌的补贴已临近尾声，下半场将进入更加精细化的运营当中。9月底，有媒体报道，美团的商学院计划拿

办公室内的监控设备清晰记录。更令人吃惊的是，就在大学生报警求助后，美团外卖的那几名员工第二天依然不依不饶地找上门来。

既然是“私事”，为何要求对方向美团致歉？这是否意味着是一种职务行为？退一步说，即使是私事，雇用如此飞扬跋扈的员工，美团外卖恐怕也难脱干系。这已不是美团第一次爆出类似丑闻——去年此时，多名广州商家反映，自己的经营门店受到美团工作人员的骚扰，一些店家的支付宝物料被砸。

O2O领域一直充满着明争暗斗，美团与阿里、口碑，甚至饿了么的关系亦敌亦友，十分微妙。从最初的“烧钱大战”演变至今，O2O竞争确实应该进入下半场了，让人想

象不到的是，下半场刚刚拉开序幕，就已将线上的硝烟弥漫到了线下。数次与美团有关的打砸事件，无一例外可以归咎于“私事”，不过，当类似的“私事”一再发生，美团也该反思：内部管理何至于如此“粗放”？

作为消费者和商家之间的桥梁，美团本身没有内容生产，决定消费者满意度和活跃度的不只是商家提供的产品，更重要的是其自身的服务质量。无论美团为构筑品牌形象砸下了多少钱，屡屡发生的员工打砸事件，都能轻而易举将企业的前景规划搞砸。在追求精细化运营的同时，企业先要学会精细化管理，告别了“野蛮生长”的上半场之后，O2O企业应该学会不再用拳头说话。



新民随笔

童双春家的电梯

邵宁

去年十月，滑稽戏老艺术家童双春和李青因为所住老公房没有电梯而遭遇“下楼难”的报道，引出了全社会对多层住房加装电梯这个问题的关注。之后，在有关部门的大力推进下，这项老龄化社会新的民生工程进展大大加快了。上周二，我正好到田林新村采访，顺便去看望了童双春老先生。

童双春家的电梯还没装上，我一口气跑上六楼也有点喘。老先生今年83岁了，气色很好，精神也不错，他家中养了3条小狗，女儿经常来陪伴他。家中的保姆很尽心，家里收拾得一尘不染。尽管怕金森氏症影响行动，他每天还是坚持下楼锻炼半小时，他除了看报、看电视外，有空就把以前的独脚戏脚本一个个回忆、整理出来，偶尔还观摩一些戏剧演出。

“哎哟，很多人看到我就问：童老师，你们家电梯装好啦？”童双春笑着说，“有老同事、朋友、戏剧界同行，还有观众……”我知道，童双春和李青所住的这幢六层住宅楼装电梯的事一直没有进展，原因有很多，最主要的就是两位老人都已经80多岁，无力牵头开展“二次征询”等复杂的事。

不过，童双春的呼吁还是有作用的。我告诉他，这一年来，全市多层住房加装电梯的进展加快了，目前已完工的有6栋楼，开工建设的有10处，在筹备、办理手续之中的有20多处。而去年这时候，上海装上电梯的多层楼房总共只有2栋！“要谢谢您。没有您的明星效应，不会有这么多人关心这件事。”我说，“而且随着成功案例的增加，以后装上电梯的老房会越来越多，你们这栋楼也会有希望的哦。”

回到家，我翻出一本普陀区住宅建设发展中心编印的《既有多层住宅增设电梯文件汇编》，翻到最后一页，意外地发现粘了一小片放大镜。哦，这是为了方便老人阅读而放置的。真是细心啊！难怪普陀区是全市成功案例最多的区之一，这和政府部门的主动作为是分不开的。而怒江苑所在的居委会、业委会的全力合作，也是这个小区成为全市样板小区的关键。

民有所呼，我有所应。如果每个区，每个街道都有这样的工作劲头，童双春、李青的电梯梦还会远吗？

新民新语

他们的老师

易蓉

我始终相信，好老师不仅仅是传授知识的人，一定是用自己的生命影响身边人的人。我国著名药理学家、上海交通大学医学院教授金正均应该就是这样的人。金教授的一生淡泊名利，醉心课堂、关心学生，78岁的时候还在给学生们上课，若不是因疾病倒下，他是始终舍不得离开讲台的。

金教授已经去世十年，但是有的人即便离开了，依然活在大家心里。到现在，学科研究室的实验室已经翻新过好几次，唯一保留不变的，是那个装着金教授的书籍的柜子；还有他编撰的《医学实验设计原理》教材，很多医学院至今仍在使用……

金教授身边最亲近的人知道，他对教学是如此热爱。因此，在金老去世时，他的家人捐出了老人的部分财产，他的学生捐了一些钱，成立了一个基金专门用来奖励品学兼优的学生和在教书育人方面有突出贡献的教师。金教授的家庭并不富裕，但他的家人一直持续在为基金续捐。他的夫人已经九旬，省吃俭用将退休金一点点攒下来补充到基金里去。他的儿子也已满头白发，他说，希望用这有限的资金，实实在在帮助到几个同学和老师，帮他们减轻一点学业和生活上的经济压力，把父亲对医学教育的投入与热爱带入今后的学习和工作。

相比学校里的其他基金，这笔钱并不算多，但是却非常温暖而有力。家中遭遇变故，最艰难的时刻，正是因为来自金正均基金的一笔奖学金，当时还是研究生的宋清香得以继续学业。她对“师爷爷”的这份恩情感怀于心，毕业以后留在药理研究室担任研究员。每当看到朋友圈有人转发慈善平台的募捐，她总是会捐一点；师弟师妹的实验遇到困难，她总是想搭把手。副教授张文慧是金老的学生，如今深耕于教学，她总是会想起老师曾说过“教师（的知识储备）要像一桶满得快要溢出来的水，才有底气站在讲台上教学生”。

今年，已经是大教授的金老的学生也拿出了科研成果的个人奖励，捐给基金延续金老的精神。尽管他已经不在，但大家总是自发地在做一样温暖的事，并不是什么轰轰烈烈，却如丝丝涓流润透一方。

“官员失信”损害社会诚信

日报观点

媒体近日报道，在全国法院失信被执行人名单信息系统中，被纳入失信“黑名单”的“官员失信”案件目前已超过1100件，而这些失信中既有政务失信，也有个人失信，其债务则主要体现在工程款、借贷款等方面。

“官员失信”之所以广受关注，来自社会对政府信用的看重，因此官员一旦失信，也必然要由政府信用埋单。在各种“老赖”中，官员“老

赖”的性质往往影响最坏。一方面，官员手握权力，治理起来的难度和成本更大。另一方面，官员牵涉债务纠纷，就不仅仅是其私德减分，政府形象也会因之受损。

“政者，正也。子帅以正，孰敢不正？”这道出了一个显而易见的道理：无论是党政机关还是官员个人，都应把信用作为最基本的政治伦理。“上行”往往会带来“下效”，官员守信就能带动起社会诚信的风气，而官员失信则极大损害社会诚信的构建。

从当前“官员失信”现象的多

发来看，失信成本低、追责难度大还是主因。有些单位认为官员当“老赖”又不是犯罪，只是个失信的“小”问题，何必“小题大做”；有些地方对失信行为的姿态是“高高举起”，但打出的板子却是“轻轻放下”。

这些情况的出现，既是观念上的问题，也与相关规定的匮乏有关。要对失信行为形成震慑，除了司法机关在执行和曝光上须更刚性，未来也有必要建立规则机制，明确责任，将失信行为与任职、评聘、晋升等挂钩。（张璠 刊今日人民日报 本报有删节）



自由谭

前两天重温了电影《神探亨特张》，其中一幕让人印象深刻——警察老张对社区群众说，最近有个小偷团伙扬言三天内要在咱们辖区偷10万元钱，大伙答应不答应？大家异口同声说“不答应”。老张又说，他们说要将偷的钱捐给前些天出车祸的小女孩。大伙纷纷不做声地离去。这时，楼上一位女士在阳台上对大家说，请大家帮警察抓贼，捐给小女孩那10万元我出，“法律怎么着都是不能侵犯的，你也不能以一个正义的名义侵犯法律，这是不行的。”

即便“捐钱给出车祸的小女孩”这个目的很正确、很高尚，也不能用不正义的方式去实现，影片中的那位女士，当真是足够清醒和理

目的正确与程序正义

薛世君

性。但是现实中，有太多的人往往重视结果，而轻视过程。

前些天，因为长相酷似小时候的马云，江西农家孩子范小勤成了“网红”，被称为“小马云”。大家把“小马云”当做道具娱乐化一番之后，就有人开始在网上说，马云应该资助这个长得像自己的孩子，搞得马云要是不这么做，就跟不履行“企业社会责任”似的。阿里巴巴官方回应：“相信每个参与转发的朋友的初心，解决一个孩子的教育费用生活费用不是很难的事情，但要解决千千万万的贫困儿童生活学习困难就需要唤醒更多的力量，为今天这个现实

做更多系统的努力，给这成千上万留守儿童一个敞亮的未来。”用温暖回应关切，用道德投入回应“道德绑架”，阿里巴巴似乎只能这么做。

天津“8·12”爆炸事故那会儿，有些网友就曾跑到马云微博下去“逼捐”，理由包括“你有钱，你应该捐款”、“人家娱乐明星都捐款了，你更应该捐款”等等；天津市南开区的一些教师更是委屈，在被要求捐款后，捐款就直接在工资中扣除了。殊不知，捐赠的本质是自愿，是一种同情心的表达，前提是我既可以选这么做，也可以选择不这么做，且无亏厚非。但现实中，“逼捐”的事情屡见不鲜。

习惯用舆论力量进行“道德干预”，习惯用目的正确性来解释手段的合理性，就会出现以下情况，跳“广场舞”的大妈们为了锻炼身体，可以无视对周边居民的噪声污染；城管为了城市的整洁有序，可以用暴力执法的方式对待小商小贩；有的地方为了整治大气污染，连馒头店也因为冒烟而被关闭；有网友为了“伸张正义”，直接对一些当事人的个人隐私进行“人肉搜索”……

法律界有句著名的格言——正义不仅应当得到实现，而且要以人们看得见的方式加以实现。这句话就尤为强调了程序正义的价值。《神探亨特张》里，警察在群众帮助下一举擒获了小偷团伙，践行了“不能以一个正义的名义侵犯法律”的理念，但是现实中，能自掏腰包叫停法律侵害的人，能有多少？