

吃“公”何以能躲猫猫？

怡然

今日论语

这些日子，国内新闻的“看点”之一，是人民日报、新华社、央视等国家级媒体记者纷纷出动，对公款吃喝的暗访报道。从酒席潜入内部食堂、偏僻胡同的豪华会所，到隐藏在公园深处的酒家，再到每人用餐标准高达6000元，还有诸如公车号牌的遮蔽或下车即开走之类的“花絮”，这些比小品“好看”“好笑”的新闻里，呈现出一个事实：“公仆”中的饕餮食客们惯于“八项规定”和舆论监督，玩起种种“躲猫猫”勾当。

常说“民心如镜”，“人心似秤”，请看最近中国青年报发布的一项调查结果，有91.4%的受访者担心公

款吃喝之风大面积回潮，其中75.1%的受访者表示“非常担心”。谁敢说这种担心乃杞人忧天？

不管是吃请还是请吃，之所以躲猫猫，无疑是有些人积习难消，“八项规定”之类的“紧箍咒”无法管束他们。而从源头上看，这些人的手中握有权力，怎么可能压抑他们胃囊里“馋虫”的跃跃欲试、蠢蠢欲动？公款若没有真正被置于“笼子”里，公款的掌控权若没有涂上“防腐剂”，要禁绝因公吃喝，很难。

年尾岁首，为配合中央“八项规定”的执行，央媒发挥自身优势，纷纷组织派驻世界各国的记者采写特稿，专题报道各国严控公款消费的状况，其中尤以制约公务请客为其重点。不知这一系列“他山之石”，是否被用于“攻

玉”了。就实质而言，这些采自海外的报道，可谓是一种另类的舆论监督，就看各级执政者是否领悟其中释放的信号。

在此，不妨简略浏览一下某些国家的三公“笼子”和公权力的“防腐剂”。比如意大利，规定除外事活动（其经费由中央政府统筹预算并专款专用）之外，政府机关、国家职能部门和公共服务机构相互之间不能招待吃喝，利用公款吃喝玩乐被定为贪污罪，只要有人举报就会受到惩罚。日本治理公款吃喝，一靠严格规范公款支付，二靠严厉监督公务人员。《地方公务员法》第三十六条规定，接受和职务有关的宴请都属于受贿行为。新加坡、印度等不少国家和地区一般只宴请外宾，实

行“对外不对内”的原则，财政预算中一般不安排国内公务接待费用。财政支持被切断了，还有多少人会张罗着去请别人吃饭？而有些国家允许公费请客，但在开支和报销上设置“障碍”，提升难度。例如，俄罗斯的单位报销手续十分复杂，请人吃饭至少三个领导签字才能报销，整个过程耗时数月。很多国家和地区规定公务接待支出必须向社会公开，接受公众的监督。由于有着很多的法律和制度的约束，许多国家的公务员对公款吃喝都十分谨慎，因而躲猫猫式的请吃和吃请，既无必要，也不可能。

借用一句俗语：“天下无难事，只怕有心人”。若下狠心杜绝公款吃喝，难道真会束手无策？

新民随笔

毒

董纯蕾

源自动物界的流感病毒，又一次在人类世界为非作歹。每每此时，我都会想起那本著名的《枪炮、病菌与钢铁——人类社会的命运》里著名的那章《牲畜的致命礼物》所写：“整个近代史上人类的主要杀手是天花、流感、肺结核、疟疾、麻疹和霍乱，它们都是从动物的疾病演化而来的传染病。”当农业取代狩猎，当城市成为比农村更吸引人群居住的地方，当世界贸易的路线越拉越长、网络越织越密，当全球化的进程不可阻挡，一个巨大的细菌与病毒繁殖场也就形成了，稠密人口所在地成了细菌与病毒的“最理想游荡的世界”。

所以，我们当然需要找到每一次流感在流行病学意义上的源起，但是对人类社会的历史而言，答案早已确定：这份不祥的礼物源自人类与家畜的长期密切联系。我们都是发源地，没有五十步与百步的区别；我们都没有撇清的资格，不知道自然界的下一个高致病性病毒会在哪里爆发。

人类制造的毒，显然不止于此。2011年3月，日本福岛核电站因海啸地震而发生爆炸。直到现在，放射性物质的泄漏还没有停止，污染还在继续。20多万周边居民被移居他乡，然而，无处储存的放射性水要往哪里去？福岛周边鸟类的减少程度超过了切尔诺贝利，科学家对此尚无确切解释，要厘清这场核灾难对动植物的影响是一项浩大、艰巨、危险的工程。

核，当真就是一个“潘多拉的盒子”，一旦打开就无法合上。无论那些坚持把核能归作清洁能源的科学家，对核电站在绝大部分情况下的安全使用如何有信心，谁都没有办法简单、可靠地关闭一个已经问世的核电站。如果说煤、石油气是人类对自然界馈赠的予取予求，那么核能难道不是人类送给自然界的一份有毒礼物吗？

还有，人心之毒。一夜之间，复旦大学通过微博向社会通报的医科研究生中毒事件，美国波士顿马拉松比赛终点线附近发生的猛烈爆炸，让多少人发出人心能有多毒的慨叹。炸药，化合物，怎都不及人心之毒。也许，当我们恐惧外界病毒的时候，更应该审视一下自己的内心，有多少毒已植根于人类世界的内部土壤。

幼儿入园看早教证明或误导公众

新民网论

据媒体报道，今年浦东新区和静安区在幼儿园招生细则上，附加了“早教证明”这项新内容，引发不少家长质疑。

今年，全上海幼儿园新入园人数预计将达18万人，入园紧张趋势难改。虽然两区教育局表示，出具早教证明只是为了引导父母重视0-3岁早期教育，不会拒绝地段生入园，但绝不应贸然

将早教证明写入幼儿园招生细则，以免公众被误导，让孩子成为商业性早教、应试早教的牺牲品。

早教是不是儿童教育的必需品，今年一月，教育部在上海市、北京市海淀区等14个地区开展0-3岁婴幼儿早期教育试点，也只是进行研究探索，为发展公益性婴幼儿早期教育服务。如果此时向社会传递幼儿园入学要早教证明，显然就会让不了解政策背景的家人们“病急乱投医”，错过

商业性早教怀抱。

近年来，出现了众多以敛财为目的的早教班，无论教育理念还是教育内容、教师素质、收费标准都饱受质疑。教育部门对此的态度理应是强化监管，去伪存真，而不是随意出台政策无形中给予鼓励。即便想发展公益早教服务，也应从政府财政拨款倾斜、让专家、公众参与教材设计讨论等入手，而不是贸然在幼儿园招生细则上找突破口。（新民网评论员，网址 www.xinmin.cn）

新民新语

投诉

左妍

做社会新闻记者，很大一部分工作是处理读者各种各样的投诉。不久前，我曾接到一位读者投诉，她在某知名健身机构办了一张会员卡，预付费万元，但离家最近的门店关了，客服承诺退款，却不了了之。

“我一向对这家健身房很信赖，但耐心等了两个月还没动静，再打电话过去，却被人踢起了皮球。”她不得选择投诉。

也许是怕被曝光，对方得知媒体介入后迅速答应退款。当中还有个笑话，因为这家门店的会员中有人和她同名同姓，店方担心搞错，赶紧把重名者的钱也退了。想想就好笑。

再说这位女读者，对于这样的结果，她只是被动地接受，并不满意，因为她并没有被倾听，也没有被尊重。如果没有舆论监督，对方或许无暇顾及，甚至是不屑顾及。即使最终拿到了全部退款，也不意味着就是圆满解决。而那家健身机构，也有损失，因为女读者可能会将这段经历告诉更多人。

曾看过一个关于“投诉”的研究：大部分顾客虽然不满意，但不会投诉，他们只会选择离开，然后向熟人抱怨他们的愤怒。结果就是，企业流失潜在客户。而我总结遇到的投诉案例，发现除了“想要补偿”外，很大一部分投诉是因为“不想放弃你”。

调查结论让我大跌眼镜：投诉的顾客和不投诉的顾客，谁更可能成为“回头客”？答案竟是前者。如果投诉得到了满意解决，事实证明顾客反而会比较忠诚。同时，他们还常常会提供一些宝贵的意见，指出不当之处，企业才有机会完善服务。

不过，很多企业往往将被投诉视为可怕的事。要么无视顾客的投诉，要么直接跳到解决方案。在这种想法之下，即使问题解决了，顾客也可能在此过程中并未感受到歉意和重视。

美国有一家汽车修理厂，服务宗旨很有意思，“先修人，后修车”。车坏了，心情非常不好，这时应该先关注人的心情，然后再关注汽车维修。

投诉不是坏事，抱怨的顾客是好顾客，投诉等于企业第二次表现的机会。对待投诉，无论被证实还是没有被证实的，都不要先分清或推卸责任，而应表示道歉和慰问，这才最重要。

因为，顾客投诉，唯一的原因是在乎。



父子生意经

「教育局长来授意，专营校服谋暴利。领导老父台前唱，学校没有反抗力。」广东省河源市紫金县教育局副局长蔡志涛家庭名下房产过千万，并垄断当地校服生意。其父亲经营的爱格乐制衣有限公司正是紫金县中小学校服的指定供应商。 孺子牛画

自由谭

近日，第十八届上海国际游艇展在上海世博展览馆开幕。来自美国、意大利、日本、西班牙等450家展商参展，近500条实船集体亮相。据统计，展会首日即售出近十余艘大型游艇，包括单艇售价最高的达3680万元的豪华游艇。

游艇展亮相，折射着什么？

看来多元社会变得那么丰富多彩，富裕起来的人们有其安乐的生存空间。从消费经济学的理论来看，消费是依据日常衣食住行的必需品消费逐级提升的，吃穿的讲究、住宅的豪华及注重“环境消费”，“行”的“享受性交通消费”，“娱乐”级别的提高，青睐和选购各类奢侈品等，都属于“消费的高级”阶段。享有私人飞机、私人游艇自然属于顶级的“消费境界”。

在传统社会主义理念中，“高级消

费”无“一席之地”。“穷则变、富则修”，“越穷越革命”，“不言富”，是那时的理念。柬埔寨波尔布特集团推行“极左”，曾经将沙发作为“资本主义东西”，堆之成山，付之一炬。在走出“文革”阴影过程中，邓小平敢于说“贫穷不是社会主义”，“让一部分人先富起来”这样的大实话，真是一个朴素的真理！

可能会有朋友质疑，现在“贫富差距拉大了，社会矛盾滋生”，主要是给“穷人”“雪中送炭”，而不应该为“富人”“锦上添花”。

这“雪中送炭”、“锦上添花”之言，初一听，还是蛮有道理的。其实，还有另一方面的道理。比如私人飞机而言，据预测，今后10年，中国私人飞机有望达到600-1200架（目前

中国内地私人飞机约有120架）。现有关部门正在为私人飞机的航路做着规划和准备。

尽管私人游艇同样也是“小众”消费，但已经进入中国大陆的消费层级。据欧美的发展模式，当地区人均GDP超过五六千美元时，“游艇经济”就开始露头、生长。上海人均GDP已超美金万元。沿海20城市超8000美元。中国富豪数位居世界第四，奢侈品消费排名全球第二，已具备消费游艇的经济条件。同时，中国大陆拥有1.8万多公里海岸线，岛屿海岸线1.4万公里，6500个大小岛屿和24800个湖泊，具有发展“水上市场”的巨大潜力，继住房、汽车之后，我们这里会不会出现新的消费制高点呢？

游艇展折射着什么？

周锦尉

从执政的道理上说，从革命党到执政党的最大转变是：革命党是“穷人推翻富人的旧世界”，执政党是领导建设一个新世界，执政党是全体公民的“受托人”，这个“全体”，既包括“穷人”、“草根”的“大众”，又包括“富人”、“精英”的“小众”，执政党都得对他们负责，保障他们的权益。从“驱动内需”的角度来说，满足大众消费——量大、但须“薄利多销”；满足“小众消费”——量小、但能“利润丰厚”。这，对社会都有利的，何乐而不为呢？而且，私人游艇已有几十万元级的“家庭自有艇”、“二手艇”，还有几个人、十几个人联合“投资”和“消费”的模式，可见有希望进入“寻常百姓家”。