

虽然衣冠楚楚 却少文明素养

“无印良品”顾客无良品行引思考

新民观察

首席记者 姜燕
实习生 李景欣

衣冠整齐的顾客，却缺少文明的购物礼节；自以为的“中产阶级”的行为却令人大跌眼镜……

前不久，一名在深受都市男女追捧的品牌“无印良品”兼职一个月的大学生忍不住撰文吐槽。继宜家之后，又一家知名品牌“沦陷”；而其他开放式零售品牌如优衣库、H&M 也不能幸免。问题何在？社会呼吁消费文明，是否应向这些不文明的顾客勇敢说不？

乱象纷呈

这名大学生在本报微信公众号“新民眼”（微信号：xinminjd）上撰文写道：“刚刚按类整理好的本子，不出 5 分钟就被强横性‘搬家’；几乎每叠本子最上面几本的封面都被划上了各种颜色的笔迹；看到成群结队进来的学生，冲到文具柜台，她完

全可以预想到写完后随意放置的一片狼藉；更让人无语的是那些不小心把商品碰倒在地上，却毫不在意走开的人。”

换到彩妆部门实习时，她又被告知“这种唇彩出货的时候记得要贴软标，防止盗窃。”她心中狐疑，“印象中那些逛彩妆区的人从衣着打扮上看，应该不会干出这种事”。直到她自己理货，发现类似情况，才深解其义。有些顾客在看挑选护肤产品时，可能发现有的没有试用装，竟会擅自打开一件商品试用；管状的如洗面奶、啫喱之类的，经常是刚摆整齐，不出十分钟，又东倒西歪。

其他区域也厄运难逃。随意拿起一件折叠整齐的衣服比划以后四处乱放的顾客司空见惯；家具区懒人沙发上经常有顾客一坐就是半天，什么物品也不会购买；旁边的床也遭殃，有人甚至鞋也不脱就躺上去；除了本店的商品会被随意乱放，不少人还会把自己吃的垃圾随意放置，如奶茶杯、饼干包装袋等，也额外增加了店员的工作量。

此文被迅速转发，阅读量不断

蹿升，千余名网友参与“消费行为”投票并评论。

自视“上帝”

不少在“无印良品”工作过的人发出共鸣，也有读者建议她“应该去优衣库、H&M 实习”，意指那里的情况相似。她去一家优衣库略作调查，一名店员抱怨“很少有顾客会把弄乱的衣服放好，每天就是不停地叠衣服，很麻烦”。她披露的现象亦非首度出现，数年前一度引发舆论热潮的“宜家”现象与之如出一辙，顾客肆意沙发上、床上睡觉、睡空调。

消费文明不是新鲜话题，每当这类话题出现时，总能引起人们的广泛关注。这恰恰说明国人对消费文明的呼吁和关注，它正在不断走进每一个人的意识，进而形成行为习惯。从投票的结果来看，大多数消费者都会注意消费文明。如选衣服时，65%的人会选择去样衣架上找想要的款式和尺码，21%的人会选择“找营业员帮忙拿”，13%的人会将货架上折好的衣服抽下来，打开在

身上比试”；从货架上拿衣服的人中，65%的人会选择尽量折整齐放回去，28%的人会选择交给营业员，只有 6%的人会将衣服扔在衣架上；而在选择彩妆时，1101 票占 92%的人会选择“试用装”，将新品打开试用的几乎没有。

诚然，有过不文明消费行为的人可能会回避这样的投票，但这也从一个侧面说明，大多数人明白怎样才是文明的消费行为。任何社会规则在形成社会习惯的过程中，总有部分人走在潮流的后面，他们依然将自己当成“上帝”，认为店家应该容忍他们不符合文明标准的行为。

勇敢说“不”

对这部分人，应该怎样做？媒体的曝光显然是一个引起广泛关注的办法，但在生活中的及时提醒也很有必要。眼下，店家面对这样的消费者，出于“顾客是上帝”的服务理念，多数时候不直接阻止这样的行为，只通过安排员工站好自己的点位来保护商品，有时略加劝阻。这篇文章

广泛流传后，也有“无印良品”的工作人员担心，这会让顾客感到店员随时在腹诽，影响品牌声誉。

在这种情况下，腹诽有理，对任何低素质的行为，服务人员出于礼貌没有责难，但他有权利产生不满的看法，而商家也完全可以勇敢地对这部分顾客说“不”。

上海经济学会会长齐晓斋说，消费文明是整个社会文明的一个组成部分，且占很大比重。从大卖场到餐饮，把服务员呼来唤去，看电影或者看戏时打手机、抽烟、拍照、大声喧哗等，都是缺乏消费文明的表现。只有消费者自身的约束与管理技巧的改善，两者齐头并进，才能塑造更好的消费环境，进一步提高社会文明程度。

我们都能够理解，文明的建立需要时间，中国社会的整体文明素质正在不断提高之中。这名大学生也在文中提到，一些年轻顾客和小朋友举动令她感动，每每有学生模样的人将文具摆正，或看到孩子将不小心带走的笔送回来时，她总是颇感欣慰。

证监会：改革要有新进展 撸起袖子抓监管

权威新发布

本报北京今日电（驻京记者鲁明）国务院新闻办今天举行新闻发布会，中国证监会主席刘士余介绍协调推进资本市场改革稳定发展等方面情况。他表示，去年证监会深刻吸取 2015 年股市异常波动的教训，推进依法监管、全面监管、从严监管，持续整顿市场秩序，保护投资者合法权益，切实服务供给侧结构性改革，在复杂的形势下保持了市场稳定健康发展，为经济社会发展做出了新贡献，可以概括为三个字：“稳、严、进”。刘士余特意指，刚刚结束的证监会系统工作会

议，对“进”的方面明确了任务。其中很重要的一条，就是改革要有新进展，要有新成效，要有新突破，尤其是资本市场参与者达成共识的一些关键性制度，必须迈出关键步伐。

风平浪静好行船

刘士余介绍，去年有 280 家企业通过 IPO 的审核，248 家企业完成 IPO，融资 1630 多亿元，去年净增加企业债券的筹资超过了 2.7 万亿元。这些“真金白银”都实实在在地支持了实体经济的发展。

对于如何处理、平衡好资本市场改革、发展、稳定三者的关系。刘士余表示，这也是他到证监会工作以后一直在思考、探索的一个问题。

有句话“风平浪静好行船”，中国资本市场多年的实践证明，没有稳定的市场环境，任何改革都无法推进，甚至已经迈出的改革步子可能要倒回来。反过来，如果不坚持市场化、法治化、国际化的改革方向，不坚持问题导向的改革哲学，那么资本市场当中长期积累下来的“顽疾”就不可能减少，更谈不上根除，资本市场的发展就没有活力，稳定就缺乏牢固的基础。所以说，改革和稳定是相辅相成的。

有信心解决“堰塞湖”

刘士余在谈到 IPO “堰塞湖”时候表示，的确有人担心 IPO 数量大了，力度大了，可能会影响二级

市场。过去，当资本市场下行压力较大的时候，我们曾经用过减少，甚至暂停 IPO 的办法力图稳定市场，缓解下行压力，也取得过试点性效果。从长远来看，通过减少或暂停 IPO 的方法来稳定市场的效果并不好，因为没有解决资本市场活水源头问题。刘士余表示，根本来看，资本市场的活力来源于分享实体经济的增长，脱离实体经济不长久。要想长久，要有增量；有增量，就会增加流动性、资金供给和投资者信心。市场主流观点，2015 年股市异动之后，市场自我修复能力比预期好，具备适时适度增加 IPO 的条件。证监会有信心解决 IPO “堰塞湖”问题。

教育部：各高校不得擅自规定男女生录取比例

本报讯（记者 王蔚）上海市教育考试院昨天转发教育部关于做好 2017 年普通高校招生工作的通知，上海市、浙江省要稳妥推进高考综合改革试点。

通知强调，各高校不得发布未经主管部门备案的招生章程或者进行虚假招生宣传；不得无计划或擅自突破计划规模进行招生或违反计划管理要求调整计划；不得擅自规定男女生录取比例；不得擅自扩大自主招生、高水平运动队、高水平艺术团等特殊类型招生规定的项目范围、招生计划；不得违反规定的招生程序降低标准录取考生、拒绝录取符合条件的考生；不得在特殊类型招生中变更经公示的考生入选专业、录取优惠分值或录取不具备条件的考生；不得在发放新生录取通知书和新生入学报到环节更改考生录取专业；不得在新生入学后将艺术类、体育类专业学生调整到普通类专业或将外国语中学推荐保送录取的学生调整到非外语类专业；不得在录取工作结束前以各种方式向考生违规承诺录取或以“签订预录取协议”“新生高额奖学金”“入校后重新选择专业”等方式恶性抢夺生源；不得在单独考试、综合评价等高职分类考试招生中组织不符合本地高考报名条件的外省生源。自主招生试点高校不得在高考前以任何形式开展与自主招生挂钩的考核活动。

国家旅游局 严重警告丽江古城

据新华社昆明 2 月 25 日电（记者 字强）国家旅游局 25 日公布，全国旅游资源规划开发质量评定委员会决定给予云南省丽江市丽江古城景区等 3 家 5A 级景区严重警告，限期 6 个月整改。

国家旅游局的通报称，云南省丽江市丽江古城景区存在的问题主要是：游客投诉率长期居高不下，游客人身财产安全事件频发，屡屡造成社会严重不良影响，古城内原住民与旅游经营人员矛盾突出，景区产品质量下降，旅游设施品质退化等。

世界文化遗产丽江古城保护管理局、丽江市古城区政府 25 日发布通报称，诚恳接受国家旅游局的处理决定，接受舆论监督，接受广大游客对丽江古城景区的批评和意见。丽江古城在通报中对因工作不到位而造成的不良影响表示诚挚的歉意，并承诺将以问题为导向，持续深入整改丽江古城景区存在的问题。



“拾”起未来

“丢”掉的是文明，带上正能量出发吧，少年，“拾”起未来……这些张贴在环保志愿者身上的宣传语格外引人注目，也在告诫大家：不要随意乱扔垃圾，共同保护文明家园。昨天，在宝山顾村镇的镜泊湖路上，一批身上贴着环保文明宣传语的社区志愿者带着孩子在马路边捡垃圾和烟蒂。据了解，这是顾村环保文明宣传队的一项亲子环保公益活动。杨建正 摄影报道