

# 外卖企业粗放式管理“埋炸弹”

赵志疆



## 今日论语

“只要识字、四肢健全、口齿清晰、会骑电动车、最主要的是你拥有一部智能手机，每月可赚5000元以上……”近日，内蒙古当地网络上出现了这样一则外卖送餐员的招聘信息。媒体记者以应聘者身份联系，招聘负责人表示，18岁以上就可以，派送站点可给员工提供宿舍。

网络订餐在给市民带来便利的同时，其粗放式管理的模式也为公共管理制造了不少问题。夏天到了，公众对餐饮的安全更需要小心呵护，但是，一些送餐员甚

至连健康证都没有，这直接给市民“舌尖上的安全”带来了隐患。除此之外，送餐电动车不遵守交通规则的现象普遍存在，为了争分夺秒赶时间，一些送餐员在道路上横冲直撞，所过之处常是险象环生。

餐饮企业野蛮生长，到处圈钱，但是，在该花钱的地方，却很“抠”。日前，家住浦东新区永泰路2080弄浦发绿城居民致电新民晚报，反映小区内居民将房屋群租给外卖小哥，由此带来严重的安全隐患。“楼下三室一厅的房子里住了10多个外卖员，一堆电瓶车电瓶天天摆在家里充电，实在太危险了！”企业要赚钱，要上市，但

背后却是一堆乱象，这样的生长，于社会有何利？换句话说，像这样不断给社会制造麻烦的企业，为什么要容许你疯狂地生长？

身处“互联网+”时代，网络订餐企业正在迎来巨大的发展空间。但是，若不能把关注点放在订餐平台自身的资质和管理，以及相关企业的管理上面，那所谓“内容的生产”，就真是一个圈钱的概念了。在从厨房走向餐桌的“最后一公里”，显然还有待进一步加强管理。这对监管部门是个挑战，在新时期如何以新方法工作，让企业承担起自己本应承担的社会责任，自我约束，良性发展，越来越考验着相关部门的监管智慧。

作为一种新兴产业，网络订餐企业间的竞争日益激烈，烧钱大战如火如荼、上市融资风起云涌。看似一片大好的市场环境中，粗放式管理本身无异于一颗“深水炸弹”，稍有不慎就可能引火上身。如果送餐员所送食品出现问题，势必意味着前期生产加工环节满盘皆输。正所谓“金杯银杯不如口碑”，决定企业发展和行业秩序的，往往就体现在那些容易被忽略的管理细节上，良好的企业文化是一个企业发展壮大的基础。展望未来的同时，网络订餐企业更需要完善日常管理的每一处细节，这不仅是企业承担责任的体现，更是行业健康发展的保障。

## 新民随笔

### 美新小馄饨

邵宁

昨天下午到报社旁边的美新点心店，发现店堂里贴了张告示：本店新品虾肉小馄饨，10元一碗，下午2:00-5:00供应。买一碗尝尝，收银台前50多岁的上海爷叔，拿出移动POS机扫了我的手机，完成了微信支付。咬一口，每个里面都有虾仁。低下头，座位上还有醒目的“某某外卖”的二维码。

美新是一家老字号，鲜肉汤圆、芝麻汤圆最出名，各类汤面和夏天的冷面也很受欢迎，还有大馄饨，不过从来没有小馄饨。在人们的印象中，美新就是一家传统的国有点心店。店堂面积只有几十平方米，装潢不讲究，位子挤挤挨挨，顾客买了小票后交给服务员，服务员再把点心端来。做点心的和卖点心的以上海阿姨为主，态度不怎么好，但也不冷淡，每天中午因为员工吃饭，还要停止营业半小时。

但就是这样一家“国有点心店”，这几年来在不断地悄悄改变，先是增加了二楼店堂，面积比楼下还大，然后又推出了“白领午餐”，新增了许多浇头面和组合套餐，吸引了许多年轻的上班族，每天中午就餐队伍要排到店门外。今年以来，美新更是不断有新品推出，清明节青团、菜毛团，不久前的端午还卖起了粽子，实实在在，个大肉多，糯米有嚼劲。店里各种点心的价格随行就市，吃一份冷面加一碗牛肉汤，20多元；粽子也不便宜，9元一个。

多年来，美新的生意一直不差，春节期间外卖汤圆的队伍要排上四五个小时。不过，这家小小的点心店显然没有满足于小富即安，而是懂得市场无情、不进则退的道理。哪里有需求，哪里就有商机。不断推出新品种，移动支付，加入送餐平台……这些新举措，使得几十年的老店在移动互联网时代毫不落伍。

一家小店的变化值得人深思。我想，其根本原因一定是体制机制发生了变化，企业效益好，职工收入同步增加，积极性也提高了，形成了良性循环。餐饮是一个大浪淘沙的行业，不断有新店开出，不断有老店关门。去年，本报探讨过老字号的困境。老字号能够生存下去，靠的不仅仅是老祖宗传下的金字招牌和几个拿手菜，更需要不断创新，跟上时代的步伐。

## 新民新语

### 再谈老建筑保护

易蓉

巨鹿路888号历史建筑莫名其妙遭遇“灭顶之灾”的事儿让人跳着牙心疼，破坏是毁灭性的，事后追责也已是覆水难收。这几年类似的情况不少，总有人先毁而快之，社会舆论的声讨、有关部门的问责似乎对肇事者而言，也感觉不痛不痒。

历史建筑、文物建筑远不只是名人故居、知名商家、热门景点，还有很多知晓率不高的老建筑就在身边亟待保护。最近花了很多时间跑了很多地方做一项有关历史建筑的调查，所悉所见所闻令人失望。据我所知，最近浦东正在对第三次普查的文物进行复查，发现名单上有19个文物消失了，其中大部分是古桥。我对其中一座古桥所在的村子进行了探访，这个村跨中环，中环内已经造好现代化商品房；过中环已经动迁成废墟，荒草丛生；再往南还有一些住家和农田，还有人顶着正午烈日在田间边干活边讨论番茄收成。循着卫星导航在荒草和废墟间走了一遍，古桥已经毫无踪影，而更让人唏嘘的是，这个村子当下的面貌正映衬出城市扩张的汹汹气势，而这种势不可挡的乡村消亡的利弊现在缺乏研究。

近期探访中遇到的人，或是老建筑的使用者，或是管理、建设最基层也是最直接的操作者，他们对文物、历史建筑保护的意识水平参差不齐，而大多数正急切期盼着新建设带来的新环境，那些尚未得到好好修复的老建筑因斑驳、残损而被视为障碍。可是一些人的“眼中钉、肉中刺”却是承载历史文化的宝贝啊，却因一些人的短视和无知面临或已经遭遇破坏。我担心，当大家振臂呼喊着保护的时候，恐怕都只是救不了“近火”的“远水”。

老建筑的生命延续从来不简单，例如经年岁月积下的疾病需要的“医治”成本谁来承担，建筑本身与所处区域建设之间的矛盾如何协调，这些问题都需要智慧解答。但是无论如何，对历史、传统的敬畏任何时候都不能丢掉，折光、推倒、重建的粗暴应该要设置红线。

## 寻找传统文化的“打开方式”

### 权威声音

让龙袍亮起来、让建筑动起来、让瓷母时尚起来……在刚刚过去的“中国自然与文化遗产日”，北京故宫博物院以一系列有趣有料的活动，吸引了不少人走进传统文化、走进艺术现场。

故宫也曾在公众面前遭遇尴尬，如今却能华丽转身，在互联网上主打造物之美，兼顾攻略之实，还时不时跟256万微博粉丝五个动卖个萌，你来我往好不从容。

一旦接通互联网，绑定了活生生的粉丝，就再难“目中无人”了。也正是从接通社交媒体、虚心面向公众的那一刻起，人们逐渐看到了故宫越来越凌厉的攻势：博物院开放面积比例从2012年的48%一跃为2016年的76%，接连推出了虚拟现实体验、数字化微信平台、“胤禛美人图”“韩熙载夜宴图”“每日故宫”等多款手机应用……多层次、多渠道地有效面向公众，人们发现，故宫找到了传统文化的“正确打开方式”。

这个“正确打开方式”不只是与公众简单互动，而是让传统文化与公众的日常生活变“黏稠”。在更多层次的共享中，传统文化的形态实现了丰富和再造，故宫已经不再只是那个北京城中轴线上72万平方米的皇家院子，它在云端，在数字博物馆里，在创意用品中，更为重要的是，它已经走

进了寻常百姓家。从皇家私藏到国家所有，再到多层次、多渠道的社会共享，在故宫文物面前，人与物的关系也发生了分明的进化，早已不再是“天下至宝，尽归帝王家”，而更加接近共有共享的理想。

曾几何时，我们欣喜于社会日

益高涨的文化需求，也因惑于公共文化服务的匮乏与滞后。如今，故宫以其生动的故事打通了任督二脉；只有跟公众建立起共生共长的关系，传统文化才会焕发活力，文化传承才会薪火绵延。（董阳 刊今日人民日报 本报有删节）



### 新招

又见新招，不收现钞，与时俱进，只求一扫。

潘顺祺 画

### 自由谭

高压、快节奏的生活，让现代人很难有机会被感动到，以至于这种“瞬间被击中”的感觉成了奢侈品。相反，在浮躁的情绪中，阴谋论和戾气却很容易被激发出来，时刻提醒着人们要防备。因此，当突然看到身边有人正在“仰望星空”时，总是不免汗颜。近日，有条新闻就具备这样的杀伤力：山东曲阜一名环卫工趴在车下徒手扒垃圾，当被问及为何不用扫帚时，他说：“一辆车十多万，对哪家说都是一件大物件。用扫帚要是刮到车就不好了。”

不这么做，也合情合理，没人会指责他们；这么做了，费时费力费身体，别人多半也不会知道。近日另有一新闻，湖南医生罗远健不慎受伤，但他仍打着石膏、穿着15公斤铅衣上了手术台。人们纳闷他为何不请假，他说：“如

## 敬业就是敬自己的人生

宋鹏伟

果不及时手术，患者的治疗过程延长，费用也会增高。我觉得没必要。”

也就是说，他们二人做出了一个对他人来说“性价比”极低的选择，甚至在很多人看来是冒傻气。的确，在精于算计的人看来，这样做对自己“不值价”。

其实恰恰相反，敬业是不以报酬合理为前提的，敬业的实质是爱，是对工作的热爱与敬畏。正如美国人詹姆斯·H·罗宾斯先生在《敬业》一书中总结的那样：“如果一个人以一种尊敬、虔诚的心灵对待职业，甚至对职业有一种敬畏的态度，他就已经具有敬业精神。但是，他的敬业心态如果没有上升到敬畏这个境界

之中的神圣安排，没有上升到视自己职业为天职的高度，那么他的敬业精神就还不彻底、还没有掌握精髓。”可见，敬业是一种对生命价值的信仰，就像是一个对婚姻忠诚的人，无论配偶是否年老色衰、性情乖戾，都会矢志不渝地去关心和爱护。

因此，这位清洁工不会放过车底的那几平方米，因为车终会开走，他负责的是整条路段的卫生；而那名医生，也始终不忘治病救人的天职——不忍看着已经遭受病痛的人再继续破费。这对他们而言，也许只是内心的自觉，不如此反倒会难受。

美国黑人领袖马丁·路德·金也曾说过：“如果一个人是清洁工，那么

他就应该像米开朗基罗绘画，像贝多芬谱曲，像莎士比亚写诗那样，以同样的心情打扫街道。他的工作如此出色，以至于天空和大地的居民都会对他注目赞美：“瞧，这儿有一位伟大的清洁工，他的活儿干得真是无与伦比！”有了这份对职业的使命感与热爱，工作就是快乐与幸福的源泉，即使收入微薄、身心俱疲，都远不及那份成就感与满足感重要。

敬业是有益于他人与社会的高尚品质，同时也是实现自我价值的最佳路径。放下无处不在的性价比思维，带着初心去简单过活，即使从最自私的角度想，也未尝不是快乐人生的最好方式。