

非常视点

酒店“保洁直播”
这个真可以有

胡琦霖

据报道,绍兴在浙江省首创住宿场所“客房保洁实时移动展示系统”,保洁人员带上摄像头清洁客房,让保洁工作变成“直播”。绍兴市卫生计生监督所相关负责人介绍,去年3月这套系统在该市两家酒店进行试点,有效化解了人们对酒店卫生的疑虑,提升了客人入住的满意度。

2018年11月,微博网友“花丢了金箍棒”曝光酒店卫生乱象。涉事酒店包括一系列知名五星级酒店,存在的主要问题正是在保洁环节,包括保洁员把浴巾当抹布用,客人退房后用过的杯子不进行消毒处理,用擦马桶的毛巾擦拭杯具等种种乱象,由此掀开了酒店存续日久但又难以根治的管理顽疾,引发了消费者对酒店卫生状况的忧虑,以及业内对如何强化保洁行为管理的思考。

星级酒店的管理漏洞上如此突出,其他层次更低者的状况则更难言乐观。由于酒店保洁过程具有极大的内闭性,在缺乏有效监督机制的保障下,酒店保洁从业人员有可能不按规定操作,并利用自己私下实施的便利条件,用最简便快捷的方式去完成工作。这些都为部分保洁员省事省力而实施不负责任为埋下了隐患。

酒店保洁是一项基础性工作,既是对酒店行业的基本考核指标,也是保障消费者权利和树立酒店形象的基本要求。一个酒店为了树立对外形象和提高入住舒适度,不惜花费巨资进行装修和硬件打造,但在管理保洁人员上却出现了问题,这主要是管理的方式未能达到要求。若不能实现对保洁过程的全程监控,在投机取巧的心态驱使下,类似的现象还会不断出现,此类问题也难以得到解决。

投入巨大的星级酒店,自然不愿因清洁问题而毁了形象。针对既有的问题而采取有力措施,推行“保洁直播”以增强透明度,让保洁人员的操作过程全部被纳入管控视野,让其在严格的外部监督下规范操作,能有效预防和发现酒店保洁员的不规范举动,遏制与减少人为因素所造成的卫生乱象。

这种做法有点类似于食品餐饮环节的明厨亮灶——通过直播的方式将封闭的后厨操作全景化呈现在公众面前,既有利于内部管控,以便发现隐患和问题,又有助于消费者和其他群体参与过程监管,更好地建立供需之间的信任。实践证明,在餐饮消费环节实施“明厨亮灶”措施,以规范食品加工操作流程,能有效预防和遏制安全隐患的发生,最大程度实现食品安全水平的提升。

“保洁直播”把保洁过程即时性公开,最大化保证了保洁过程透明化,既有利于内部实施监督,填补内控管理手段不足的漏洞,也为外部监督创造了条件,有利于消除公众疑虑和提升消费满意度。期待“客房保洁实时移动展示系统”能够从少量试点尽快大面积推广,推动酒店行业卫生状况得到根本改善。

网络时代别患上
“语言贫乏症”

杨玉龙

网络环境下,年轻人越来越倾向于使用网络用语表达思想情感。很多习惯于使用网络用语的年轻人,语言越来越贫乏,偶尔说成成语都觉得不习惯。近日,中国青年报社社会调查中心联合问卷网对2002名受访者进行的一项调查显示,76.5%的受访者感觉自己的语言越来越贫乏了。(3月21日《中国青年报》)

网络时代为人们的交流提供了便利,但也应引起注意的是,网络用语虽然有时幽默活泼,但也存在缺乏文化内涵的问题。正如有网友直言,“无论是描述什么东西还是事件,我都是用同样的方式去表达,比如大家遇到好笑的事情只会说‘哈哈’。”

庆幸的是,一方面是76.5%的受访者感觉自己的语言越来越贫乏;另一方面,75.2%的受访者建议年轻人训练自己的语言逻辑。所以,强化语言逻辑素养,对于大多数人而言还是认同的。而要做到这些,学会独立思考训练自己的语言逻辑,创造鼓励多元化表达的平台和氛围,多读经典,提高个人的文化水平等等,这些建议均可以积极尝试。

当然,强化语言逻辑也不妨从娃娃抓起。有专家指出,我国传统的教育中,孩子表达自己的机会很少,这会导致很多人成年后更加“不善言辞”。因此,在实践中,无论是学校还是家庭,均应创造一个自由、宽松的語言交往环境,培养儿童语言交往的习惯,提高儿童语言交往的能力。而这种能力的提升,必然有助于他们的成长。

同时,对于网络新潮用语也没有必要一味排斥,毕竟这些是最能代表时代的表达方式。而且,从另一个角度来看,要改掉整个互联网文化传播的特色和传播方式显然也是不现实的。正所谓,网络世界无穷尽,现代传媒的传播作用和影响更不可小觑。语言作为一种文化,更为期待的是充满着积极向上力量的“网络热词”不断涌现,以丰富人类的语言体系。

拿什么遏制“曹园”野蛮生长

本报特约评论员

今日社评

日前媒体收到实名举报反映,黑龙江牡丹江市有人在张广才岭国有林地里建私家庄园,却没有任何审批手续。经调查,这座名为“曹园”的私人建筑群2005年开始建设,总投资上亿元,至今仍未对外开放。牡丹江市国土部门曾三次作出拆除并罚款的行政处罚,最终都沦为“一纸空文”。(相关报道见A7版)

国有林地里建起了私家庄园,岂非咄咄怪事?目前初步可以判断,这是一起违法占用国有林地开发私家园林的行为。贯穿其中的问号一个接一个,比如,“曹园”无任何审批手续,完全是违法建筑,却能堂而皇之地建起来;多达三次的行政处罚居然沦为废纸……如此种种,无不意味着“曹园”有来头,“曹园”事件值得深挖。

将问号拉直,这是当务之急。如今,牡丹江市成立了调查组,该市公安局、国土、公安等部门进入“曹园”实地调查,黑龙江省林业和草原局等9个省直部门组成的联合督查组到达牡丹江市开展督查工作。有了调查组和督查组的联手介入,真相不难被“打捞”出来。特别是联合督查

彻查“曹园”事件是为了避免出现下一个“曹园”,解剖“曹园”是为了解开一些地方无视中央政令的症结。处理“曹园”事件要拔出萝卜带出泥,也要拔掉小萝卜背后可能存在的大萝卜,乃至清理萝卜存在的土壤。不从根源上解决问题,就不可能彻底杜绝“曹园”式乱象。

组相关负责人表示,督查组要督促牡丹江市政府把“曹园”从头到尾每一个环节都要调查清楚,“还要对政府相关部门的工作人员是否履职尽责,是否不作为、慢作为、乱作为,甚至以权谋私、徇私枉法的行为进行调查”。

有了这番表态,“曹园”事件终将被起底,无论“曹园”的主人,还是涉嫌失职渎职的相关部门工作人员,恐怕都难逃处理。但是,更应该追问的是,类似“曹园”事件的出现是否偶然?从秦岭违建别墅,到石家庄削山违建别墅,再到“曹园”毁林建私家庄园,到底是谁给的底气?

党的十八大以来,党中央高度重视生态保护,无论立法推进还是督查制度化,都对破坏生态的行为零容忍。2015年1月1

日起施行的新版环境保护法明确规定,一切单位和个人都有保护环境的义务,地方各级人民政府应当对本行政区域的环境质量负责,企业事业单位和其他生产经营者应当防止、减少环境污染和生态破坏,对所造成的损害依法承担责任。由于法律条款中设置了严厉严肃的惩处机制,新环保法被誉为“史上最严环保法”。然而,总有一些人和企业罔顾法律,在破坏生态上屡有恶劣行为,一些地方官员扮演了不光彩的角色,要么疏于监管要么同流合污,造成十分恶劣的影响和严重的后果。

彻查“曹园”事件是为了避免出现下一个“曹园”,解剖“曹园”是为了解开一些地方无视中央政令的症结,真正解决破坏生态环境现象难被根治的深层次难题。故此,处

纵深话题

如何应对“花式骗术”对老人的“围猎”

吴宇安

20日,北京市民政局印发《北京市整治养老行业“保健”市场乱象,保护老年人合法权益工作方案》,重拳出击,明确了养老行业“保健”乱象的具体整治范围、内容和具体措施,以严厉打击虚假宣传、虚假广告、制售假冒伪劣产品等扰乱市场秩序行为及欺诈骗老人等各类违法行为。(3月21日《北京青年报》)

近期发布的《中老年人上网状况及风险网络调查报告》显示,老年人已成为电信网络诈骗、传销、谣言、食品问题等各类违法犯罪的目标人群,不少中老年人遭遇过保健品诈骗、假冒公检法诈骗、网络诈骗等。面对这种风险,中老年人认为自己甄别风险的能力一般,而他们的子女则对此非常担忧。

如今,经常看到一些老年人受骗上当

的新闻。理财欺诈、保健品推销、“以房养老”骗局,甚至传销、非法集资……特别是在互联网快速发展、人口加速老龄化这样一“快”一“老”的新趋势下,针对老年人的骗局也呈现出花样翻新、层出不穷的特点。骗术围猎下的老人,正成为一起起悲剧的主角。那些个案中所揭示的荒唐故事与沉重结局,无一不显得触目惊心。除了众所周知的保健品骗局,收藏品投资、高额借款、高息理财等等,也已变成老年人被骗的重灾区。

虽说所有面对花式骗局的老人都有丰富的人生阅历,多数人并不缺少辨别是非的能力,也知道占小便宜吃大亏的道理,但面对骗子们的花言巧语、如糖嘴脸,大部分老人的防骗免疫力几乎归零,有时像傻子一样被骗子牵着鼻子走,且有的老人被骗一次不够,还有点儿“姜太公钓鱼,愿者上钩”的意

思,一而再再而三地被骗,此恶性循环耐人寻味。即使媒体频频曝光提醒,即使不少老人文化程度较高,但仍会掉入陷阱,个中的原因发人深省。

反思老年人易骗,人们往往习惯于将原因归结于老人的空虚寂寞。这种逻辑推理不无道理,一些老人缺乏应有的关爱,子女平时很少与老人交流谈心,更别提帮父母规划安排退休生活。而情感关注的缺失,让骗子乘虚而入,通过口头亲切称呼甚至认亲戚等方式,用长时间的“温情攻势”打动老人,取得老人信任后进而行骗就成为顺理成章的事情了。事实上,花式骗术围猎老人并非某个个体的境遇,而是折射出当下老龄化社会的一些深层次问题。

每个人都将老去,如何从制度层面堵漏洞、补短板,让老人们安享晚年就显得迫

切。然而,一个让人无奈的现实是,伴随着行骗者的不断做大和专业化,我们的应对之策却始终未能形成合力。跨部门的协调治理,以及日常化、下沉化的防骗教育等等,一直远远滞后于骗术的升级迭代。一方面,家庭、社区、政府和社会都应重视起来,加强对老人的情感关怀,切实消除老人的空虚感和无用感,帮助老人提高对骗术的“免疫力”;另一方面,有关部门需要主动亮剑,斩断黑色利益链,同时加强法律宣传,提高老年人的防骗意识和法律意识。游离于群体之外空巢独居的老人们,永远不会是有备而来的骗子们的对手,过度责难老年人天真易骗也毫无意义。眼下最重要的是,拿出足够的耐心与投入来优化社会氛围,以此来应对骗子们花式骗术对老人

美联储不加息对新兴市场是利好

张敬伟

在美国和全球经济下行的压力下,美联储放缓乃至暂停加息缩表政策,甚至重拾货币宽松政策都有可能。更重要的是,已经宣布竞选连任的特朗普总统看重三重政绩:一是中美达成贸易协定,二是维持牛市行情,三是朝鲜去核有突破……第二次“特金会”成功,对朝外交谈免谈。美联储不加息,股市有正常回馈。

2015年12月开启加息通道以来,到去年底,美联储三年加息9次,联邦基准利率区间升至2.25%到2.5%。其间或引发新兴市场股债汇市“三杀”,或导致华尔街股市震荡下行。由此凸显,美联储加息缩表周期的确存在问题。在特朗普政府启动“美国优先”的保护主义和单边主义情势下,美联储的货币政策节奏已经紊乱。从大的全球经济周期看,如果说华尔街金融危机引发了10年的全球经济危机,特朗普政府的“美国优先”,则在全球经济没有复苏的情势下让全球市场陷入新的动荡不安。美联储按照美国和全球经济复

苏的态势加息缩表,自然和市场基本面背道而驰,从而引发美国、新兴市场 and 全球市场的焦虑不安。

简言之,全球市场依然处于后危机时期,属于敏感的平庸期间。这一时期,美联储货币政策应该宽松——讽刺的是,这和特朗普的政治诉求不谋而合,也有助于稳定全球市场预期。美联储的专业性和鲍威尔的独立性,遭遇美国政治全球市场的双重挤压,反而显得不合时宜而任性武断了。

3月份,美联储决定不加息,机构预期今年最多加息一次甚至不加息。更有专家预测,美联储将于今年9月底停止缩表,2020年加息一次,且美联储将下调今明两年的GDP增速。但是鲍威尔认为,经济动能依旧稳固、劳动力市场强劲,增速的下调仅是小幅度的。因此,鲍威尔对美国市场依然充满信心。但对特朗普而言,他需要的并非美国经济内在的稳健,而是市场表现的光鲜。股市成了特朗普宣示政绩

和评价美联储及鲍威尔的关键要素。美联储关切的一揽子指标和数据,也许反映了美国经济的本质,但是美国股市的表现,也的确折射了美国市场的焦虑。美国主导的单边主义和保护主义,让美国跨国公司备感担忧,譬如通用宁愿放弃美国工厂也不愿会特朗普要其从中国或墨西哥“回家”的要求。加之波音737MAX机型空难、全球禁飞的事实,资本市场出现焦虑也符合逻辑。

特朗普需要股市支撑其竞选连任,这是政治诉求;美国市场出现焦虑,美联储却必须考虑。否则,不理性的股市会蔓延叠加成全市场的风险要素,甚至会形成全球传导。3月份不加息,美股有涨有跌,美债大战,美元走软……市场效应敏感反映。

美联储不加息,对全球尤其是新兴市场也是利好。毕竟,新兴市场不会因为美联储加息而资本外流,也暂时不会出现股债汇市“三杀”的情势。

一种说法

化解“樱花劫”需要更多人的担当

毛建国

春光明媚,武汉大学的樱花正陆续绽放,但也意味着“樱花劫”又来了。网上出现了一组图片,有人拉扯,有人攀折,还有人竟然坐到了樱花树上,真是“大煞风景”。对此,武汉大学官微呼吁:请大家帮忙及时制止不文明的赏花行为,并拍照给小武!“最美大学”需要大家一起来维护!(3月21日《人民日报》)

这段时间,春光正好,很多地方的赏花点何尝没有类似的画面?而当我们谴责不文明观花行为时,也不妨“求诸己”,我们在平时有没有类似动作?

“横看成岭侧成峰,远近高低各不同。”同一个现象,从不同的角度、不同的心态出发,得到的结论有可能截然不同。正如现在,面对“樱花劫”,悲观者一脸沉重,一声长叹,而乐观者却可能从中看到了进步,看到了希望。有网友说,年年“樱花劫”,年年有不同,拿今年来说,相较于过去,其实情况好多了。同样的事情还体现在旅游文明上,虽然现在还存在刻字“到此一游”等现象,却无论如何都得承认,我们在旅游文明上确实大进步了。

在文明上不怕存在问题,就怕问题始终存在,看不到有丝毫改变的迹象。谴责问题是为了解决问题,从根本上解决“樱花劫”,或许可以回到“樱花劫”的线性过程上来。文明提升是等不来的,在对背后推动力量的回答中,就有可能隐藏着解决方案。



马丁·路德·金曾经说过,“历史将会记录,在这个社会转型期,最大的悲剧不是坏人的嚣张,而是好人的过度沉默。”在社会文明上更是如此,如果对不文明现象漠然视之、听之任之,势必造成“破窗效应”。“樱花劫”问题的相对好转,与舆论态度有着一定关系。可以说,在面对“樱花劫”时,既不存在坏人的嚣张,也不存在好人的过度沉默。无论是掏出手机记录,还是隔着屏幕给予谴责,这种明确的爱憎都在事实上形成了制衡力量。

对不文明行为的积极干预来看,这种谴

责因为存在着时空距离,还是显得相对被动了一点。如果每一个游客都能够及时被提醒,每一个不文明行为都能够及时被制止,很多不文明现象就不会出现在“春天里”。那么问题来了,谁应该是提醒和制止的主体?对此的回答,除了同行游客之外,武大和武汉有关方面也不能置身事外。

应该承认,这些年来武大对此“伤透了脑筋”,武大毕竟是一所高校,能力有限、资源有限。但要看到,“樱花劫”发生在武大,对武大形象也造成了一定伤害。一所大学的教育功能不应该只面对自己的学生,而

是应该具有一定的开放性和社会性。大事难事看担当,这其实也是对自己学生的一次重要锻炼,有利于他们未来更好地认识社会,更好地融入社会,更好地建设社会。从这个意义上说,武大在制止“樱花劫”上还可以投入更多的资源,包括但不限于加大文明提示、组织学生志愿者等。

有关文明的重要性,已经无须再浪费笔墨了,几乎每座城市都在城市文明上投入了大量的精力、财力、人力。“樱花劫”发生在武大,武大是武汉的一个标志,“樱花劫”其实对城市形象带来了一定的削减,也是武汉提升城市文明的一个重点。在提升城市文明上,最难的是找不到抓手。既然如此,武汉不妨集中更多的资源,举全市之力解决这个问题。如果能够把这个问题解决了,那么武汉的城市文明会大大向前跨进一步。

年年岁岁花相似,不应该是“年年岁岁劫相似”。因此,面对“樱花劫”不妨化被动为主动,把问题解决在前面,让解决问题的过程成为提升文明的过程。

漫画/陈彬

下载北京头条App
让现在告诉未来

主 编/潘洪其 编 辑/王晓东 美 编/郑宇 责 校/戚国强 李 克 明