

头条评论

奶企应做“惊弓之鸟”还是“缩头乌龟”?

李光宇

据央视报道,新西兰初级产业部28日发布声明,8月初恒天然乳粉污染事件是虚惊一场!最终检测确认,恒天然3批次乳清蛋白粉中的细菌为普通产芽胞梭状芽孢杆菌,而非高致病的肉毒杆菌!新西兰初级产业部强调,新西兰奶粉没有食品安全问题,请消费者放心!

如果事情真是乌龙一场,新西兰乳企这种如“惊弓之鸟”一般的做法,必定要遭到国内乳企的嘲笑了。“杀敌三百,自损一千”的“愚蠢做法”除了保障消费者权益之外,对企业的经济利益和商业信誉都是一场无妄之灾。

纵观近年来,我国问题奶企的曝光路径,要么来自媒体曝光,要么来自有关部

门抽检,几乎见不到企业“自揭家丑”的举动。事发后,穷尽理由百般抵赖的倒是不在少数。许多屡屡犯事的乳企巨头,面对问题不思改进,反倒靠这种“缩头乌龟”的拖延战略,仍在市场上屹立不倒。

面对乳品质量问题,为何有的企业如“惊弓之鸟”一般,生怕问题公开的不够及时,有的企业却始终厚着脸皮做“缩头乌龟”,甚至找来水军、大V粉饰问题的存在呢?

一方面,是企业责任感的缺失。只有面对问题不捂盖子,主动外扬家丑,将保护消费者利益放在首位的“惊弓之鸟”式的企业多了,问题产品才会无所遁形,而敢做“缩头乌龟”的企业也才会

绝迹。

另一方面,是处罚力度不足。在新西兰,第三方独立机构和企业如果不及时将检测信息如实上报监管当局,将受到严重处罚,甚至可能被吊销执照。而国内敢于做“缩头乌龟”的企业,还是囿于处罚力度大小,根本达不到伤筋动骨的效果,这样才屡屡躲在龟壳下继续犯事。

想要重构乳企形象,重新建立其消费者的忠诚度,企业首先学会理性、虚心地接受消费者的批评和监督,做好售后服务,发现问题及时自查自纠。学“惊弓之鸟”式的认真负责,不要学“缩头乌龟”式的掩盖问题。



微信扫一扫
加星报

世相杂谈

要理性维权而不是斗气

江德斌

客户老傅到银行办理转账业务,在已有该行卡的情况下,被工作人员告知需要开户办存折。“屈服”后的老傅越想越气,认为银行是为强拉顾客存款,就拉上几个朋友,一口气要办理500张存折。办理到第70张时,银行负责人终于出现并向老傅道歉。(8月28日《钱江晚报》)

从本次媒体报道的客户因转账要求开户办存折的具体情况来看,实际上乃是一场误会,该客户持有的是银行信用卡,乃是消费刷卡贷款为主,并非用于转账取现的普通账户,按照业务规则确需办理开户手续。但业务人员没有解释清楚,客户误解并引发不满情绪,才上演一出办存折维权的闹剧。这本是一次可以避免的闹剧,只要双方心平气和耐心沟通,银行将客户的疑惑解释明白,也就容易获得客户的理解。

显然,对于因业务流程引发的纠纷事件,银行和客户都有责任,退一步海阔天空。银行需要反思管理制度,在遵守业务流程的基础上,如何将专业知识用通俗易懂的方式,明白无误地传递给客户,从而避免不必要的误会和纠纷,则是银行面临的一大挑战,也是提高服务质量水平的必由之路。至于客户方面,遇到类似情况的时候,还是需要克制自己的情绪,与银行工作人员和管理人员多沟通,没必要斗气搞非理性维权,既耽误自己的时间也浪费公共资源,弄不好还影响到身体健康,何必呢?

时事乱炖

“38年前的奖励不兑现”开了个坏头

盛会

38年前,河南襄城县霍庄村20岁农民霍想雨意外挖出15件文物,他主动献给了河南省博物馆。“当时文物专家离开时,承诺会给予精神和物质奖励。”但38年过去了,承诺一直空悬。其间,霍想雨曾多次到河南省文物主管部门讨说法,但每次都遭到婉言拒绝。(8月28日《河南商报》)

对于自己的“失信”行为,河南省文物局认为,“虽然1982年出台的《文物保护法》做出了对文物保护做出贡献的单位或个人给予精神鼓励或物质奖励的规定,但根据法不溯及既往的原则,我们无法支持霍想雨的诉求。”不过让霍想雨也让笔者疑惑的是,当时的文物专家明明承诺过要“给予精神和物质奖励”的,即便“法不溯及既往”,文物专家

就可以言而无信吗?既然不能兑现承诺,当初又为何轻易许诺呢?要知道,文物专家代表的是政府部门,不是一般的个人行为,如此“带头失信”实在是开了一个坏头。

当前,社会诚信缺失问题依然相当突出,商业欺诈、制假售假、虚报冒领、学术不端等现象屡禁不止。政府失信就是社会失范的一个重要源头,政府官员的承诺关涉到政府的公信力,在作出承诺之前必须慎重,因为政府失信会对整个社会的信用体系产生恶劣的传导作用,没有政府诚信,就没有社会诚信,也就没有公民的诚信。只有规范政府的信用行为,加强法治政府建设,才是重建社会信用的绝佳榜样,才能挽救整个社会岌岌可危的信任感。



鉴宝 王恒/漫画

热点冷评

为孩子“选老师”不是好主意

万光武

因不满新毕业的年轻老师当班主任,有家长甚至要“找关系”去把老师调走!开学在即,不少中小学和幼儿园也都在为新学期班级老师的调配工作纠结不已。家长对老师动不动就提要求:有的不要新老教师教,有的对老师怀孕十分不满,有的称孩子舍不得换老师……(8月28日《扬子晚报》)

事实上,老师不可能一对一教学,一个班有很多学生,家长的诉求也是各种各样,各有各的“好老师”与“坏老师”的标准,满足了那个,就满足不了那个,无论换什么样的老师,都不会满足所有家长的胃口,如果学校根据家长的意见

把老师换来换去,除了会干扰正常的教学秩序之外,不会有任何积极的意义。

其实在这件事上,家长们只顾把眼光聚集到老师的“好”或“坏”上,却忽略了一个问题,也就是说,教育其实是全方位的,不仅仅体现在课堂上的老师讲、学生听、考出好成绩,除此之外,学生对于不同老师、不同环境、不同教育方法的适应能力的培养,其实也是教育的应有之义。若一心只想着让老师更适应孩子,孩子的适应能力就会钝化。若说给孩子挑选什么样的老师,大约对于家长还属于相对可控的范围,但孩子以后需要面对的社会环境会越来越复杂,作为父母,

难道以后还要一直跟着孩子,负责给他们挑选上司、挑选同事?

人生不如意之事十有八九,心遂所愿是一种幸福,事与愿违也是一种生活的常态。这个世界上,我们无法一手掌控的东西实在太多,如果不让孩子经历陌生环境中真实的挫折,他们就永远是温室中的花朵。家长与其眼睛只盯着老师的“好”与“坏”,费尽心思为孩子挑选中意的老师,不如放开手脚,让初涉世事的孩子们独自摸索在不同的老师、不同的教学模式中成长与进步的路径,让他们真正拥有凭借自己的意志战胜环境的能力。

“姓名字库”可以有 但请别削足适履

晴川

为了避免重名,很多家长在给孩子起名时会使用一些生僻字或者自造字。在二代身份证普查的时候,公安部发现人名中有8000多个字在任何字典、甚至国际字库里都查不到。为了避免这一情况,公安部正在制定“姓名用字库”,今后将引导大家尽量使用规范字起名。(8月28日《北京晨报》)

家长喜欢给孩子取带生僻字的名字,一是因为生僻字中含义美好的字居多;二者,中国从古至今,从将相到明星,多有名中带生僻字的现象。何况,现在的父母文化程度又高,起个既富个性,又寓意良好,还显得雅而不俗的名字,谁不乐意?当然,避免重名也是一种重要因素。生僻字因“冷”而少用,重姓重名的概率则大减。

解决生僻字问题,关键是要改变公众的心理习惯,但这个实在太难。用“字库”来限制也是办法,但总给人以削足适履之感。有没有想过通过技术手段,比如提升系统信息识别能力、为生僻字标注拼音等来解决呢?甚至,也可以鼓励用4字名、5字名乃至洋名规避?字库为百姓提供参照当然必要,但既是“姓名字库”,就该在规范的前提下,本着“能收尽收”的原则,不能弄成字典的浓缩版。当然,对于生造字,必然要亮红灯,但也要留予空间,比如允许用同音字替换等。起名也是公民的基本权利,如果生硬剥夺,乃至一棍子打死,不是进步,实乃倒退。

非常道

“不断推进的造城运动,不仅折射出地方政府试图依靠大规模项目建设拉动经济增长的‘GDP崇拜’挥之不去,更表明地方政府仍然缺乏科学民主的决策机制,而更多是地方主政者拍脑门,导致‘人走政息’情况严重并贻害无穷。”

——延安启动的总规模达78.5平方公里的新区建设格外引人关注,评论家杨国英表示了如上担忧。

“出现丑闻或负面事件,官方第一时间的对外发言,张嘴便否认,无非是两种情况,一是不负责任,不管有没有都一律否认,成了模式。二是故意遮丑,捂盖子,凭借官方话语权优势,硬把有的说成没有,硬把事实说成造谣。”

——虽然宁夏海原公安局官员跨境向被打司机道歉了,但此前试图掩盖事实的影响却难消除。