

# “床单事件”给服务监管上了“专业课”

## ■评论员观察

本报评论员 王学钧

这两天,某测评机构一篇题为《五星级酒店,你们为什么不换床单》的暗访报告激起不小的波澜,酿成舆论场上的“床单事件”。随着诸如不及时更换床上用品、不彻底清洁马桶之类乱象的曝光,不无震惊与愤慨的人们,纷纷将矛头指向了监管部门——“高大上”的五星级酒店存在这么“低级”的问题,一家社会机构能够发现,监管部门为何迟迟没有发现?

这样的质疑不无道理。虽然,确如有关酒店所说,报道

的真实性尚需进一步核实,但无论如何,暗访机构敢于将测评过程、数据与证据公之于众,至少已在某种程度上说明了相关问题的真实存在。对被曝光的几家酒店,北京市旅游委已展开约谈。接下来,对相关监管部门而言,更重要的工作则在于卓有成效地对暴露出的问题进行核实,并依法做出相应处理。至于最新冒出的某些质疑暗访动机的“诛心之论”,完全可以置之不理——即便动机“不纯”,只要曝光问题属实,这样的暗访就值得关注与尊重。

问题是,监管部门有没有足够的专业能力。从目前情况来看,这种能力显然不足。监管事项繁复多变,监管部门人手

有限,分工也大都比较“粗放”,这在很大程度上就意味着监管人力与专业能力上的不足。而在面对“流动性”的服务时,这种不足往往会表现得更明显。以酒店服务为例,正如有论者指出的,一般而言,酒店的床单、毛巾、浴巾是否换洗过,洗涤得怎么样,是否留有残留物,酒店的马桶是否擦过,用什么擦的,普通消费者很难辨别。如果不是带有测试目的,用上专门工具,或者是住宿后有不良反应,普通顾客不可能发现其中的问题,更不会留下足够丰富的证据。服务监管尤其需要更多地诉诸专业人员与专业技术,而这恰恰往往是监管部门所欠缺的。从这个角度

看,如果没有更多力量的跟进,单靠现有监管部门之力,约谈之后的“核实”工作恐怕难有理想的结果。

当下,随着消费的升级,人们对服务质量的要求越来越高,服务监管专业化已成当务之急。为此,至少急需从如下几个方面做出努力。其一,监管人员与监管技术的专业化。针对服务监管热点、难点,配备尽可能充足的专业人员与专业设备,力争能像“床单事件”中的暗访机构那样,对监管对象进行专业化的测评。其二,监管工作机制的变革。监管部门不可能无限扩大、无所不能,善于借助“专业”的社会力量乃监管专业化在工作

机制上的一大体现。其中,有以调查、打假等为职业的专业机构,有来自涉事企业内部的“吹哨人”,有卧底暗访的媒体人,等等。监管部门要制定足夠“诱人”的激励政策,将尽可能多的有生力量引为我所用。其三,相关法律法规的制定与修订。比如,丰富现行公共场所卫生管理条例及其实施细则内容,结合消费痛点提出更细致更明确更严厉的要求,在法制层面为服务监管提供专业性的保障。

无论是不久前的海底捞“厨房风波”,还是现如今的五星酒店“床单事件”,无一不是一堂服务监管的“专业课”,该有所醒悟有所行动了。

## ■一家之言

□郑文

据媒体报道,《西安市机动车停车服务收费管理办法》从本月起正式施行,明确规定:在城市道路停车泊位停车,15分钟以内的免收停车服务费。

虽说这只是一个地方性的管理办法,却引来了很多人的关注,甚至被网友称为“最暖心政策”。究其原因,停车难题非常普遍,很多城市也都设置了道路停

车位。而在相应的管理以及收费标准上,体现出治理智慧的并不多见。

进入汽车时代,停车难成为城市有车一族的心结和烦恼。开车虽然带来便捷,更多的是不方便,寻找停车泊位成了一件最为头疼的事。稍不留心,没有停在指定的泊位,就会受到罚单的“袭扰”。有时快速办点急事,停车时间较为短暂,也要按标准时间来交费,停车的成本较为昂贵,不免让车主心中不快、情绪郁结。而情绪上的焦虑,有时也会对行车安全带来负面影响。

15分钟内免费停车的举措,使得城市管理的人性化得到体现,对于构筑更为和谐融洽的车主与管理者的关系产生积极的正向作用。停车泊位与汽车行驶始终是一对供求矛盾体,因为停车泊位的稀缺性,只得通过价格的杠杆来调节停车泊位的使用,这无可厚非。但是,在停车收费的合法性之外,也应考虑到特殊情况,尤其对停车泊位并不构成实质的供求紧张的短时间停车,可以创造弹性操作的空间。

而且,15分钟内免费停车,

对于私家车主的行为也有一定的诱导作用,其实也是利用价格杠杆,提高停车位的“换车率”,也就相当于增加了可供使用的停车泊位。这样一来,停车位的供给增加了,也可以减少汽车在道路上边行使边寻找车位的等候时间,对于道路的畅通也能起到一定的积极作用。

此外,如果道路停车泊位能够提供一刻钟的免费停车“优惠”,如果类似的举措也能推广到医院和火车站等人流众多、容易让人烦躁的公共场所,将是一种富有社会善意的制度安排。这

样一来,不仅使停车泊位得到有效利用,在一定程度上缓解停车难的窘境,对社会情绪也能进行有益的疏导,作用不可小视。

现在一说城市里的停车问题,总觉得是老大难,因为停车位的供应量很难短时间内大量提升。那么,不妨换一个思路,提高停车位的使用效率。15分钟免费停车作为一种制度安排,正是这样一种有益的尝试。如果效果良好,其他城市不妨跟进。

■ 投稿信箱:qilupinglun@sina.com

# “十全十美”刮刮乐山东上市 为齐鲁彩友送福利 全省1100辆高档山地车 全国1600万元红包等你拿

在即开型福利彩票刮刮乐山东上市10周年之际,为回馈彩票购买者,9月9日—28日,山东福彩将配合中福彩中心“十全十美”全国营销活动在全省开展“十全十美刮刮乐·山地车红包别错过”大型营销活动,全省将有1100辆高档山地车、全国将有1600万元红包回馈给彩票购买者。

## 一次购票 三次机会

活动期间,在山东省内购买福彩刮刮乐“十全十美”品种,除可获得常規奖金外,每日9:00—21:00用手机扫描“玩法二”覆盖膜下的二维码参与营销活动,还有机会获得高档山地车和红包大奖。

扫码玩游戏,老彩友们都非常熟悉。下载“福彩刮刮乐”客户端,购买“十全十美”品种,扫码即可参与。扫码后可立即参与“即时奖”,当场就能知道自己是否中得了山地车或红包大奖。“即时奖”

环节全省共发放1000辆山地车,全国共发放1468万元红包,每个红包1—100元不等。不管有没有中得“即时奖”,9月9日—19日扫码的彩票还可参加9月19日晚的“周期奖”开奖,9月20日—28日扫码的彩票还可参加9月28日晚的“周期奖”开奖,均有机会再次获得山地车或红包大奖。“周期奖”全省每期随机产生50辆山地车,两期共产生100辆山地车;全国每期随机产生500个1000元红包,两期共产生100万元红包。

在此次活动开始之前,9月1日—8日下载或更新“福彩刮刮乐”客户端的彩友还可获得一个0.1—100元不等的随机红包,全国共送出24万元;其间参加“微·客直通车”的彩友还可获得一个0.1—5元不等的随机红包,全国共送出5万元;这两个活动都是100%有奖哟!



还有一个小福利,9月9日—28日每天的9:00—21:00通过“福彩刮刮乐”客户端完成“任务”获得积分的彩友还可参与彩票试刮活动,有机会获得最高1000元的红包。全国共送出3万元。不过要获得该红包有一定难度哟,想一试身手吗?

## 头奖高达80万元的“十全十美”

刮刮乐新品种“十全十美”寓

意十分圆满、完美,借用此名,也代表着这是一款完美且独具特色的传统题材的彩票。票面设计中使用象征喜庆吉祥的暖色调,其中的“彩虹”元素,象征着和平、幸福,通过两张彩票相连接的“对票”形式,寓意带给祖国和人民一份美好祝愿。另一个非常重要的特点是,该款彩票的头奖高达80万元,是目前即开票10元票的最

高奖,中高奖级也非常丰富,会有更好的中奖体验。

该彩票面值10元,头奖80万元,奖级13级,返奖率65%,中奖面30.88%。

**游戏规则:**本彩票共有4个玩法,各玩法的中奖奖金兼中兼得。

**玩法一:**如果在任意玩法中刮出“十全十美”图符,即可获得各玩法区所有奖金之和。

**玩法二:**刮开覆盖膜,如果刮出任何奖金金额,即中该奖金。

**玩法三:**刮开覆盖膜,如果在同一局游戏中,两个数字相加等于“10”,即可获得该局游戏右方所对应的奖金。共有两局游戏,中奖奖金兼中兼得。

**玩法四:**刮开覆盖膜,如果任意一个“我的号码”与任意一个“中奖号码”相同,即可获得该“我的号码”右方所对应的奖金。中奖奖金兼中兼得。

(唐念冰)

# 山东福彩圆梦助学之旅正在继续 巾帼亦自强 济南女孩渴望悬壶济世

王唤敏是商河县殷巷镇人,商河一中高三毕业生。今年高考,她以文科529分的成绩被山东中医药大学护理学院护理学专业录取。日前山东省福彩中心一行来到商河,为王唤敏等家庭条件较差但品学兼优的学子送上每人3000元助学金,希望能够帮助她们在求学路上助一臂之力。

## 内向而饱含热情

### 外柔而内心坚忍

不善言辞、举止羞涩,这是初见王唤敏时她给众人的印象。从小学到高中,王唤敏的生活圈与同龄的城市孩子几乎没有任何可比性。八岁时父亲去世,继父又不幸患上癫痫,母亲双侧股骨头坏死,多重打击使王唤敏少了一丝活泼,多了一分坚韧。“父亲有时候会出去打工,家里有地,这些就是我家的收入来

源。”王唤敏告诉我们,家里的重担几乎完全在继父身上,拮据的经济环境也助推着她更加奋发图强。

### 感谢社会

### 渴望悬壶济世

今年夏天,王唤敏被山东中医药大学长清校区护理学院护理学专业录取,问及自己大学的小目标,王唤敏说,“上大学后我还要好好学习,希望能够转到医学专业,

我想当医生,给爸爸妈妈治病。”先人后己,知恩图报,王唤敏用行动践行自己的诺言。“爱心单位帮助了我,我日后愿意承担志愿者这一类的角色,用自己的行动来回报社会,感恩社会。”

### 相关链接:省福彩暑期助学惠及5市50名学子

今年8月中旬,山东省福利彩票发行中心、山东省妇女联合会、山东广播电视台联合主办的“福彩·福利彩票圆梦女大学生行动”正式启动,活动共对50名家庭困难的准大学生送上3000元福彩助学金,切实保障了寒门学子的受教育权利。

