

强震后的“日本秩序”值得借鉴

在突如其来的超强地震灾害面前,普通百姓的自觉自为,政府的权威性与公信力,民间社会的凝聚力与“减震功能”,都得到了最充分的体现。

>>>头条评论

□特约评论员 潘洪其

3月11日,日本发生里氏9级强烈地震并引发剧烈海啸。各路媒体的报道,为我们展现了日本国民在超强地震之后的冷静、理性,处处可见秩序井然:在仙台市的一条马路上,人们集中在中间的绿化带避险,虽然有些拥挤,但无一人占用两边的机动车道;在东京涩谷街头,大批市民排着长队打公用电话,整个过程平和、淡定,而富于效率……

面对突如其来的巨大灾难,日本国民没有惊慌失措,而是发起了一场高效、专业的抗震救灾战役,向全世界显示了令人刮目相看的“日本秩序”。强震中的“日本秩序”是怎样形成的?这个问题不但涉及对日本社会特性的认识,对世界上其他国家也具有丰富的启示价值。

一般认为,日本人的的人生观中充满了“生死无常”的感念,许多人对死亡并不怀有深重的恐惧感,使得他们在灾难面前能有更多的从容与自如。实际上,“日本秩序”既是个人行为的表现,同时更是集体协同和社会规范的结果,因此,还需要从政府的作用和社会的发育两个层面进行分析,才能获得全面、完整的答案。

日本政府对抗震救灾、防灾赈灾的高度重视,以及在抗震救灾工作上的专业性、组织化与精准度,既可以从每次大地震发生后政府的快速反应和强力行为中看出来,也可以从国家为应对地震而不断完善法律体系中看出来。1961年,日本制定了《灾害对策基本法》,执行预防、应急、恢复重建相

结合的综合防灾政策,形成以中央和地方政府为主体、民间和家庭参与的防灾体制,包括市民的防灾培训、常规性抗震演习在内,防灾被纳入国家综合开发规划。1978年实施《大规模地震对策特别措施法》,接着又制定《在地震防灾对策强化区域与地震对策紧急整备事业相关的国家财政上的特别措置法》、《地震防灾对策特别措置法》等一系列法律法规。此外《建筑基准法》规定,高层建筑必须能够抵御里氏7级以上的强烈地震,建筑工程开工必须提交建筑抗震报告书。

在社会层面,由于民间组织比较发达,基层社会自治体系相对成熟,社区机构和市民团体的组织运作,有助于舒缓基层不安,稳定社会情绪。据报道,3月11日地震后,部分灾区似乎看不到政府机构忙碌的身影,人们更多地看到社区组织在有条不紊地开展救援与自救。这并非政府的失职,而是在民间社会能够发挥作用的方面,政府完全可以“超脱”一些,把更多资源用于宏观层面的配置调度,效果只会更好。

国民的“规则基因”、政府的依法履职,社会的强化与养成,三方面因素相互促进、相辅相成,逐渐形成了三位一体的“日本秩序”。在突如其来的超强地震灾害面前,普通百姓的自觉自为,政府的权威性与公信力,民间社会的凝聚力与“减震功能”,都得到了充分的体现。从这个意义上讲,“日本秩序”不但代表着一定的国民素质和社会文明水准,也代表着某种文化软实力和国家的竞争力,值得其他国家引为借鉴。

■本版投稿邮箱: zhangjinling@qlwb.com.cn

>>>声音

不为别的,只因我们是人类。——有媒体评论,用爱和善改变中国,显然应该成为我们民族的当务之急。

我们生活在一个有核的世

界里,在利用核技术为人类造福的同时,必须确保它的安全。而在这一点上是不分国界的。——有媒体评论,日本核事故为核能安全敲警钟。

日本大灾,全球垂泪,这与日本公共传媒真实呈现了日本真面貌不无关系。一个国家可以有天灾,但不能有大灾面前完全走样的公共媒体。——学者和静韵说。

中日虽然曾有摩擦,但两国在灾难时刻彼此抚慰令人感动,这势必会加深两国人民的了解和情感,是不幸中的幸事。——日本驻上海总领事泉裕泰在感谢中国政府及国民的援助时说。

巨灾保险需制度给力

公共专栏

□吴睿鹤

日本大地震震动全世界。3月11日,多位保险业分析人士表示,日本大地震给保险业将带来最大为150亿美元的损失。“在我国,至今还没有巨灾险。”中国保险学会常务理事、首都经贸大学金融学院保险系教授唐国柱说。那么一旦有大的灾害来袭,人们如何保护自己的财产?(3月14日《中国青年报》)

日本发生9.0级大地震后,事关保险业赔偿问题,也同样吸引了全球的目光。就在3月11日当天,世界三大再保险公司——慕尼黑再保险、瑞士再保险、德国汉诺威再保险的股价均出现下滑,其下滑幅度在3.5%至5.3%之间。

无独有偶,我国最近云南省盈江县发生的5.8级地震,尽管受灾地区的人员伤亡和财产损失远远比不上日本,但赔偿支付问题同样引起国内专家学者们的关注。不过,与日本有天壤之别的是,我国灾害赔偿不容乐观。在过去几年中,我们灾害赔付或许能透露出一些信息。2008年我国汶川大地震造成直接经济损失达8451亿元,但获

得来自保险业的赔付仅有18.06亿元。

这意味着,我国巨灾保障体系非常薄弱,其承载的保障社会稳定功能未能充分显现。而巨灾保障体系构建的核心是巨灾保险制度。所谓巨灾保险制度,是指对于突发性的、无法预料、无法避免且危害特别严重的如地震、飓风、海啸、洪水、冰雪等所引发的灾难性事故造成的财产损失和人身伤亡,给予切实保障的风险分散制度。

应当说,就目前而言,我国构建巨灾保险体系势在必行,宜早不宜迟。一方面,我国是世界上公认的地震、洪水、台风等各种自然灾害发生均比较频繁的国家,每年给我国造成的经济损失都在1000亿元以上;另一方面,目前我国各类自然灾害造成的经济损失,其保险赔偿仅占损失的5%,远低于36%的全球平均水平;此外,中国大灾后损失的补偿,主要靠国家财政救济以及少量社会募捐,然而国家财力和募捐有限,往往对巨大损失而言,这种浅层次小范围的补偿只能是杯水车薪。

基于国内巨灾保险的现状,要想让巨灾保险体系在政府主导下进行,就目前来讲,至少要做好以下的工作:一方面,

制定法律法规。政府应组织有关部门,尽快制定出《中国巨灾保险法》,并由保险监管部门统一设计出单独的地震保险、洪水保险以及冰雪保险条款,进而确立巨灾保险的政策性保险地位。

与此同时,建立巨灾风险基金。巨灾风险基金可以从三条渠道筹集:一是通过国家财政,每年按一定比例直接拨付;二是商业保险公司,从每年收取的保费收入中,按一定的比例提取;三是利用国家财税杠杆,实施减税政策,降低现行保险企业的营业税税率。与此同时,巨灾基金建立后,国家还要指定专门的机构,对基金收缴、使用以及日常运作情况,进行严格监管。

目前世界上已有12个国家和地区建立了巨灾保险制度,其中最值得借鉴的经验是风险转移机制。在这方面,我们不妨以发行巨灾保险债券、与国外保险机构联姻的方式,来构建多层次分散承保风险体系。

金属探测器 0531-88078279

一直被追赶 从未被超越

格力空调:永不疲倦的“领跑者”

- 领跑是一种实力,是一种勇气,更是一种责任
- 三大巅峰承诺个个一诺千金、条条实在功夫
- 服务标准三次升级,十年包修对于格力来说已经是过去时,现已升级为“一年包换,全额补偿”

□葛立

“价格思维”在空调行业也许已经成为惯性,但格力空调无论如何都不能接受对行业、对消费者、对品牌多输的价格战。

2011年的开春,就在今年空调行业的开年大戏将再次定位于价格战的时候,全球空调业领导品牌格力电器却坚定地聚焦于品牌和服务,今年3.15,格力空调三大巅峰承诺甫一推出,就迅速吸引了公众的视线。

业内评论认为:在中国经济结构深度调整、人们生活品质逐步转型时期,格力空调的顺势而为,表现了一个行业领导品牌的高度自觉和引领意识,格力已经成为“幸福社会”一支重要的建设力量。

巅峰服务“三合一”

进入2011年,空调行业在“抢头炮”的呐喊声中又拉开了决斗架势,而格力空调在山东市场却平静如常,不仅消费者纳闷,就连媒体的记者也有些沉不住气,山东一家主流媒体的记者把电话打到山东格力电器董事长段

峰那里询问原因,段秀峰答得很干脆:“如果行业掀起的是对自身健康发展有利,对消费者长远利益有利的基础上一搏实力,格力空调不仅会积极参与,而且一定会发出昂扬的斗志一马当先,事实上,我们每每刻都盼望这样的大战早日来临,但如果还是毫无新意,自损前程又损坏消费者长远利益的价格竞争,格力绝不参与,我们会用自己的方式在消费者的节日到来之际给大家一个惊喜,到时,聪明的消费者自然会分出高下。”

果然,在各类品牌争抢“3.15行情”鏖战正酣的时候,格力空调从容地端出了自己的大礼,这一出手,就非同凡响。据了解,格力空调3.15期间在山东市场推出的三大巅峰服务承诺,是对自身创造的行业标杆的又一次“自我刷新”。在挑战行业服务极限的同时,也在考验着社会的文明高度,这三项服务承诺是,一年包换,全额补偿,这项服务自2008年起至今已延续了三年,今年继续实施,其内容是指,自2011年3月12日起,凡是在山东境内购买格力空调的用户,因主要零

格力电器 一年包换 全额补偿 服务播台

播书

古人操持论群雄, 格力独领风骚不同, 志博责任深难海, 共铸行业新文明。

服务播

办会

部件故障出现不制冷或不制热的情况,格力不仅免费给消费者更换一台空调,而且全额退还所购机款,等于再白送给消费者一台空调,这项服务被业界称为空调行业服务的最高标准,至今没有第二家品牌跟进,山东格力董事长段秀峰称这项服务的承诺永远是最高品质为保证的,始终坚持这项服务的目的就是要告诉消费者,格力空调是最好的产品。

2011年3月12日起,24小时内没有服务到位,将赔偿消费者100元/天,这项服务对格力空调的售后提出了严格的要求,一年之内,无论是淡季还是旺季,对于消费者的服务需求必须在一个工作日(24小时)内做出紧急响应,并让消费者满意,山东格力董事长段秀峰称这项服务称之为对消费者的慢待补偿金。

不满意就退货,这是一项含金量极高的服务承诺,其内容是,自2011年3月12日起,凡购买格力系列、U系列变频、U酷定频的用户,在购机30日内,无论出于何种原

因,均可以无条件退货,据称,这项服务措施在格力公司内部讨论的时候曾引起部分员工的担心,空调是一种必须安装到位的产品,不满意就退货,意味着格力公司不仅费时费力,还要承担社会费用的风险,但山东格力董事长段秀峰认为,这项服务是格力迈向行业服务巅峰必须付出的代价,作为一个具有高度社会责任感的企

业,格力公司必须有勇气,也有责任向行业服务极限挑战,并承担由此带来的各种风险,格力电器相信,山东消费文

明的进步与格力所追求的理想是一致的,社会一定是向前走的,格力率先走出这一步,今后必将在社会文明的进程中最早受益。

三大巅峰承诺,条条真功夫,格力空调的这三套服务组合拳打的虎虎生风,将气喘吁吁的追赶者再次远远地抛在了后面。

服务标准三次升级,十年包修已成山东格力过去时

对于目前空调行业盛行的“十年包修”服务,山东格力相关负责人解释说,“十年包修”最早就是格力提出来的,早在2008年格力就在山东市场推出8年包修,成为行业服务标杆,其他家电企业跟进后,山东格力又把这项服务提升到10年包修,进行了空调行业服务标准的第二次升级,当年的10年包修服务是格力空调把他的产品在极端环境下测试后推出的理性举措,鉴于格力产品的高品质,10年包修对于格力来说还可以承担得起,服务是无止境的,格力空调在2008年推出了这项服务的升级版——一年包换,全额补偿,对空调行业服务标准进行了第三次升级,“一年包换,全额补偿”是格力空调基于对其产品的高度自信做出的服务新跨越,虽然至今已经连续推出3年,但仍没有第二家企业跟进。