

# 快餐厅老鼠乱窜，监管不能止于“督促”

■评论员观察

本报评论员 朱文龙

5月14日，济南一位女士在微博上爆料，称她在本市一家金德利民快餐店就餐时，在二十分钟的时间里，发现老鼠在厨房门口跑进跑出十余次。她向服务员反映，服务员也不给解决。无奈之下，她只得将情况在微博上进行曝光。

对于此事，店方已进行了回应，称“将安排专业消毒杀菌队伍进行专业消杀”，并保证不再发生此类事件。这样的态度应该肯定。但是，站在公众立场来看，对于这样的表

态，我们应该慎重对待——不但要“听其言”，还要“观其行”，更要“察其效”。没有切实的行动，即便言辞再动听，表态再有力，也仅是店方的一次危机公关，难保以后不会重蹈覆辙。

这些年来，在食品安全方面，人们读过太多道歉信，态度没有不诚恳的，反思没有不深刻的，但结果依然堪忧。如知名餐饮品牌“外婆家”，因“疑似存在使用过期食材、后厨工作人员工作流程不规范”等问题向公众致歉后，又接连爆出了后厨卫生问题，品牌形象可谓一落千丈。由此可见，将整治餐厅卫生的

希望完全寄于商家的反躬自省，并不现实。捍卫“舌尖上的安全”，更多的还是要靠外部监管。

令人遗憾的是，这起事件，包括此前许多轰动一时的食品安全事件，都是在网络上进行曝光，引发舆论关注后才引起监管部门重视的。“舆论先行、监管滞后”已成为应对食品安全问题的某种常态。在这种事后监管模式下，每当有食品安全事件发生，相关部门工作力度“很大”，轰轰烈烈，让社会感觉非常尽责。日常监管的缺失、发现问题不及时等问题，却往往有意无意地被忽略了。

而金德利民快餐店后厨

乱象的产生，也许正与这种忽略有关。金德利民作为济南一家知名的快餐企业，拥有大量的分店。按理说，如此规模庞大的快餐企业，肯定是相关部门监管的重点，但事实恐怕并非如此。从报道中可以看出，该店的服务员并不认为老鼠在后厨乱窜是在危害食品安全，对于顾客的不解也只是做几句“淡定”的解释。这也从一个侧面反映出日常监管缺失到何种地步。

目前，相关部门已对这家快餐店作出了“督促店家完善防范措施”的决定，但仅有这些远远不够。在此后的工作中，相关部门要做好对餐饮企

业的常态化监管，加大对餐饮企业的监督抽查频度与力度。对爆出食品安全问题的餐饮企业尤其要严加“关照”。对于屡教不改者，轻则实施经济处罚，重则吊销营业执照，责令其退出市场。食品安全不比别的行业，发现问题之时往往已经铸下大错。相关部门不能被动地坐等“出事”，而应该积极作为，长抓不懈，把更多的工作做细做好，做在前头。

当然，像金德利民这样的知名餐饮企业更应该认真反省，加强自律，用实际行动好好呵护好不容易建立起来的品牌，不辜负广大市民的信任与期望。

## 处理机票超售应侧重保护消费者权益

行适当超售，这是国际航空领域的通行做法。由于经常有旅客因为各种原因没有登机，即便航班机票超售，在绝大多数情况下旅客都能成行。但应强调，对因购买到超售机票而未成行的旅客，航空公司除应予免费改签、给予升舱待遇外，还应就消费者的损失进行适当赔偿。

旅客购买到机票后，就与航空公司达成了运输合同关系，享有按时乘机到达目的地的权利。如果航空公司因机票超售而致使乘客行程改变，甚至造成时间延误，就属于根本违约，同时侵犯了消费者的知情权和选择权。对此，根据消

费者权益保护法，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当对消费者承担三倍赔偿责任。现行侵害消费者权益行为处罚办法也规定，经营者不得夸大或隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者，否则应认定为欺诈行为。

对在部分容易出现座位虚耗的航班上进行适当超售固然属于国际航空界通行做法，但遵循行业惯例不代表可以无视消费者的正当权益。消费者购票时，根本不可能预判到会因机票超售而无法出行，也就是

说，消费者对此不存在任何过错。同时，由于航班行程较为固定，多数人会根据购买的机票安排行程，预订酒店，安排工作计划。一旦因机票超售而无法如期出行，至少将蒙受酒店预订费用、额外住宿费用等直接损失和其他间接损失。

即便超售系航空公司惯常做法，也不是其免除责任的理由。因为超售完全是航空公司避免损失的经营策略，且是否超售，超售多少比例的机票完全由航空公司自行掌握。那么，其就应承担相应风险，足额赔偿消费者因超售无法出行而蒙受的损失。需要说明的是，超售

机票与航班延误不同，前者系航空公司自身行为，后者多源于天气突变等不可抗力。

处理因超售机票所引发的纠纷，不妨促成这样的惯例——对因购买到超售机票而无法按时登机出行的消费者，航空公司应尽快安排其他航班并适当补偿。超过一定期限的，除安排改签升级航班或退票外，还应赔偿不低于票价三倍的消费者住宿等方面的损失。这样方能体现市场经济的公平原则和侧重保护消费者权益的原则，有效弥补消费者损失。

■ 投稿信箱: qilupinglun@sina.com