



□评论员观察

追问“账单之谜”，关乎千万消费者的利益与尊严，关乎餐饮企业的市场与品牌，关乎“首善之区”济南的形象与品质。

## 追问“账单之谜”并非小题大做

□本报评论员 王学钧

牛阵“账单之谜”又有“新解”。6月8日，济南市市场监管局联合执法组对牛阵领秀城店进行了突击检查，通过现场模拟“证实”了店方的“连台结算失误”，并要求其立即整改。牛阵也在坦承失误的同时，对相关当事人作出处分，店长被撤换，收银员调去学习。

至此，事情似乎就要画上一个句号。但是，舆论场上的沸沸扬扬并没有就此打住，不少人对这样的查处并不“买账”，不愿就此停止对“账单之谜”的追问。

一方面，他们对前倨后恭的牛阵不大放心。面对突来的汹汹舆情，面对严肃的现场执法，牛阵一改当初的牛气，及时醒悟过来，态度谦恭地认错纠错，这无疑是值得肯定的明智之举。问题是，这并没有解开大家心中的那些谜团。在很大程度上，牛阵是把“账单之谜”归结为一个“技术问题”——收银员频频操作失误是“技术问题”，连台结算账单不能充分显示消费明细是“技术问题”。人们不禁要问，为什么一个连基本操作都难以胜任的收银员会轻易上岗？为什么一个频频出错的收银系统会得到信任？从网

友对相关新闻报道的反馈来看，在牛阵，这种“算错账”的事儿似乎并不罕见。究竟是咋回事？背后有没有经营模式以及商业伦理方面的问题？诸如此类的问题，都需要有进一步的解答。否则，牛阵所承诺的整改很可能就会沦为一笔糊涂账，一场自说自话的危机公关。一俟躲过舆论风口，一切照旧。

另一方面，人们对监管的调查结果不太满意。事发之后，监管部门闻风而动，迅速成立联合执法组，赶赴现场开展工作。不推不拖，主动作为，应对姿态值得点赞。不过，至少从相关报道来看，

监管的专业性与穿透力还有待加强——不仅看不到对过往投诉数据的系统“参考”，也看不到对某些关键环节的重点“关照”。事发之初，就不断有人提醒监管部门“锁定”牛阵的收银系统，认为这很可能就是破解“账单之谜”的关键所在。遗憾的是，现场执法并没有完全独立地实施对牛阵收银系统的检测，相关模拟试验基本上是由牛阵方面自行完成自圆其说。收银系统何以会屡屡算错账，电脑打印的账单为啥“只加收款不加明细”？相关软件是否在开发之初就存在某种“瑕疵”？甚至，这些“瑕

疵”的存在是否基于某种主观故意？对此，相关部门有责任以更精准更高品质的监管，为公众释疑解惑。

我们更愿意看到，牛阵算错账只是一次偶发事件。这几天，媒体之所以一直揪住“账单之谜”这件“小事”不放，并不是小题大做，非要跟哪个企业或哪些人过不去。追问“账单之谜”，关乎千万消费者的利益与尊严，关乎餐饮企业的市场与品牌，关乎“首善之区”济南的形象与品质。如果说这是“小题大做”，那么，这样的“小题大做”应该来得更猛烈一些。

□公民论坛

## 让生命有尊严地谢幕，需要专业化帮扶

□宋鹏伟

一直以来，许多临终患者希望能在家中走完人生的最后一程。对他们中的一些人来说，最后数天的医学治疗或许已无意义，重点应该是情绪疏导安慰。太原市桥东北社区卫生服务站2016年为此专门成立了一个“临终关怀志愿者团队”，该站服务区域是桥东北社区和南官坊社区，十几名医护人员在两个辖区居民有相关需要时，都会被临时选调，组成一支队伍，为弥留之际的患者免费进行力所能及的

救治，义务对患者和家属进行心理危机干预和辅导。

在临终患者和他们的家人眼中，这些志愿者们无异于天使，在最艰难的时刻来到身边，减缓痛苦，抚慰人心。

“有时治愈、常常帮助、总是安慰”，这句医学名言道出了医学的局限性，也阐明了医学的本质属性——不仅在于治愈疾病，更要将重点放在人的身上，给病患以尽可能多的慰藉。对于临终患者来说，尤其如此，他们或是年事已高，或是病情恶化，医学治疗的手段和作用愈发局限，如

何让他们有尊严地离开，才是最重要的事。

人人都要面对死亡，死亡并不可怕，真正难以接受的是在痛苦、压抑和后悔中离开。这本就是生命教育的一部分，只是普通人很难有机会去真正思考，而身处其中时，却又往往不知所措。临终关怀的意义就在于此，通过专业人士的介入，可以最大限度地为患者减轻身体和精神上的痛苦，给他们生理与心理上的双重慰藉。

人总要离开，这不是放弃，而是患者利益最大化的理性选

择。这些医护人员组成的志愿者队伍，本身就有丰富的医学知识和专业技能，没有人比他们更能科学地为患者着想，从而在这个特殊的阶段，给患者以尊严感、舒适感和控制感，让他们在延长生命和提高生存质量之间找到平衡点。他们理解病人的痛苦，也愿意倾听患者的诉说，能够给身处于痛苦和无措中的患者和家属以依靠，从而避免在煎熬中做出可能会让自己后悔的选择，其意义之重要，再怎么强调也不为过。

莫说是义务服务，即使是合

理收费，也无损其社会意义。随着老龄化社会的到来，临终关怀、舒缓治疗正日益引起重视，多地纷纷推动形成主体多元、服务形式多样的服务体系，推动临终关怀服务走入社区，惠及更多的患者。同时，完善家庭医生制度、普及生命教育、推动临终关怀服务纳入医保等措施，也应同步展开，给予临终关怀服务更多的保障与扶持，让生命都可以有尊严地谢幕。

■投稿信箱：  
qilipinglun@sina.com

## 多措并举共克时艰

# 山东体彩为销售网点发放3655万元疫情补贴

2020年初，一场突如其来的新冠疫情使体育彩票停售长达50多天，让体彩代销者们面临着巨大的经济压力。为全力做好我省体育彩票销售网点疫情防控和复工复产工作，缓解彩票代销者经营困难，山东省体育彩票管理中心出台了网点补贴政策，多措并举与网点共渡难关，1-4月份共为全省体育彩票销售网点发放疫情补贴3655万余元，与彩票代销者守望相助、共克时艰。

据悉，此次山东体彩为我省体育彩票销售网点发放一次性防疫补贴380万元，补贴范围为2020年1月份有实际销量的网点，补贴标准为每个网点300元，全省共有将近1.3万个符合条件的网点获得该项补贴。

## 幸运号码组合购彩 菏泽女购彩者收获大乐透27万元

近日，菏泽体彩中心迎来一行三人咨询兑奖事宜。原来，小苏(化姓)姑娘五一假期去济南办事，期间买了一张大乐透彩票中奖了，今天特意带家人前来办理领奖手续。经工作人员核验，小苏中得体彩大乐透第20031期二等奖2注、三等奖1注，共获得奖金27万余元。

据了解，小苏(化姓)姑娘今年刚20多岁，上班后就开始购买彩票，至今已有两三年时间，每期投注不多但坚持得挺好，基本每期都会打上一注。小苏这张中奖票是一张前区号码为“01、02、05、15、21”，后区为“01、02、05”的“5+3”复式票，一共投入6元。在聊到选号方面有什么技

巧时，小苏说她也不懂怎么选号，购彩就是抱着一份希望和一颗公益心，投注也不讲究什么技巧，每次投注基本都是用自己的幸运数字随意组合购买。

“这次中奖的彩票，号码就是自己的幸运数字1、2、5随机组合而成的，没想到还真给自己带来了幸运，真的好开心！呵呵呵……”兑奖期间小

苏的笑声不时在兑奖室响起。由于是复式投注，该票在收获2注二等奖同时，还额外收获1注三等奖，单票奖金达278408元。

办理完兑奖，小苏表示自己还会继续购买体育彩票，在给自己带来一份希望的同时，也为国家公益事业贡献一份力量。(张运峰)

体彩 大乐透

第 20031期 2020年05月02日开奖  
110301-292360-026621-113294-026344-45T5bW

复式票 1注 合计6元

前区 01 02 05 15 21

后区 01 02 05

总奖金 278408 元

彩票总金额 2.16 元

奖金税率 0.03% 个人所得税

01-001212-101-00111 2016/05/12:42:26

六开奖结果查询

