



评论员观察

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

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。

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。如果非要说这是“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。这本身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，没有人比他们更能够科学地为患者着想，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。

■投稿邮箱：
qilupinglun@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。

除了发放一次性补贴外，山东体彩还在原有代销费比例的基础上，提高2020年1-4月实体店销售的部分体育彩票游戏代销费比例2%，总局体彩中心也同期下调了体育彩票发行机构中央级业务费比例，用于提高代销费比例。调整后，乐透型游戏“大乐透”“排列3”“排列5”“七星彩”提高代销费比例3%；即开型游戏“顶呱刮”提高代销费比例3.5%；竞猜型游戏“足球胜平负”“胜平负任选9场”“足球4场进球”“足球6场半全场胜平负”提高代销费比例4%，专项支持代销者疫情防控及补助经营成本。据统计，通过提高代销费比例，1-4月份，山东体彩为我省销售网点发放销量佣金补贴

3275.24万元。加上发放的380万元一次性防疫补贴，共计为全省销售网点发放疫情补贴3655万余元。

实体店是我省体育彩票销售的重要渠道，多年来，广大实体店代销者、销售员辛勤耕耘在销售一线，为筹集国家公益金做出了巨大贡献。山东省体彩中心推出的双重补贴不仅为体彩代销者渡过难关增强了信心，更为开市后帮助代销者积极投入销售起到了积极的推动作用。曾获得“体彩追梦人”称号的青岛代销者王伟表示：“针对疫情影响，省中心从代销者切身利益出发，出台了系列优惠政策，在一定程度上缓解了我们的经济压力，帮助我们渡过难关，让我们充分感

受到了体彩的温暖，也很好地体现了山东体彩的责任与担当。”潍坊安丘3712012949投注站业主刘志军表示，他的站点大乐透补贴最多，仅4月份大乐透玩法的补贴金额就达到了1290元，其次是顶呱刮即开票。刘站长说：“省里的补贴政策我个人觉得很知足，很感激，这是一份关怀，体彩是公益事业，就是没有补贴咱也得好好干！”济南3701002828投注站业主邢颖也对省中心的补贴政策表示感谢，并说出了心里话：“因为疫情，彩票恢复销售的日期一延再延，彩民信心的恢复、房租等经营的压力、生活成本的只出不进，这些让我们彩票站长们遭受到了前所未有的困扰。省

中心始终记挂着我们实体店的生存和发展，为我们发放了疫情补贴，温暖了我们店长的心，让我们有大家庭的归属感！我们一起为山东体彩点赞！”

疫情无情，体彩有爱，在这场全国上下万众一心的疫情阻击战中，山东体彩与广大体彩代销者心手相牵、共渡难关，用实际行动诠释了中国体育彩票的责任与担当。当前，我国疫情防控进入常态化，山东体彩作为公益事业的践行者，将始终牢记公信公益初心，在坚持抓好防控防疫的前提下，促进体彩实体店健康稳定发展，与广大一线人员同奋斗共努力，为“建设负责任、可信赖、健康持续发展的国家公益彩票”做出更大贡献。

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。

(张云峰)

