

■评论员观察

# “金标准”被打脸,星巴克别再挥霍顾客信任

□齐鲁晚报·齐鲁壹点评论员 王学钧

啪啪啪,记者暗访打了星巴克的脸。这家大牌企业对外公开承诺:“以行业最高标准为基础,制定并严格执行星巴克食品安全金标准。”然而,有媒体记者近日在无锡市两家星巴克门店卧底调查发现,在所谓的“金标准”下,一些门店触碰了食品安全的红线:食材过期后仍继续用,做成多款畅销饮品售出;主管、店员“言传身教”篡改保质期,有的食材被人人为“延保”一周;承诺“开封后不过夜”的糕点,第二天偷偷上架。虽说这些年这类乱象时有曝光,人们对此早有一定的“心理准备”,可当看到星巴克门店里也“乱”成这样的时候,不少人还是颇感震惊,难以接受。其实,这也没啥不好理解的。

星巴克对直营门店的管控并没有达到应有的水准,被曝光的直营门店更像是凸显管控不力病象的代表性“样本”。人们禁不住会问:既然某地的直营门店敢视既定的食品安全“金标准”为无物,为“节约”成本、“应对”业绩考核而酿成各种乱象,同样面对考核压力的其他地方的直营门店会不会也在“照此办理”?

作为誉满天下的咖啡品牌,星巴克以高品质的产品和服务赢得了亿万顾客的青睐。“我不在办公室就在星巴克,不在星巴克就在去星巴克的路上。无论窗外春夏秋冬的季节变化,屋内不变的是伙伴们亲切的感谢问候;无论窗外阳光或是阴雨天,屋内不变的是顾客感觉到宾至如归。”一直以来,这样的文字不仅是一则家喻户晓的星巴克广告文案,更早已成为不少人真实生活的写照。对他们而言,氤氲着咖啡香气的星巴克,是一个令人向往、值得信赖的所在,一个可以带来若干美好体验的“第三空间”。他们这么“高看”星巴克,可卧底记者的调查分明显示星巴克远没有他们想象的那么好。过期食材做成畅销饮品来卖,主管、店员“言传身教”篡改保质期,偷偷上架“开封后不

过夜”的糕点,“高大上”的星巴克竟会犯这么“低级”的错误!各种“不靠谱”完全颠覆了星巴克在他们心目中的美好形象。卧底记者的调查范围有限,若仅凭某地某些门店存在上述乱象就断定星巴克都这么“乱”,那显然是不合适的。可也应看到,星巴克在我国两百多个城市开的5100家门店采取的都是直营模式。相比于加盟模式,直营模式更便于品牌管理——总部对直营门店的管控力度更大,管控质量更高。可记者调查结果似乎显示,星巴克对直营门店的管控并没有达到应有的水准,被曝光的直营门店更像是凸显管控不力病象的代表性“样本”。人们禁不住会问:既然某地的直营门店敢视既定的食品安全“金标准”为无物,为“节约”成本、“应对”业绩考核而

酿成各种乱象,同样面对考核压力的其他地方的直营门店会不会也在“照此办理”?面对记者“爆料”,星巴克的反应还算及时。12月13日,@星巴克中国发布声明称,对于报道中所涉及的食物安全问题“深感震惊”,已第一时间关闭了涉事门店,并展开调查。其实,事情很简单,查处起来没什么难度。对星巴克而言,真正有难度的是,在对涉事门店严加查处的同时,通过“解剖麻雀”及时发现系统性的问题,并尽快采取有效措施解决问题,努力让自己的经营与管理配得上亿万顾客的信赖与期许。对监管部门而言,暗访记者的“爆料”也是一次报案。不管星巴克自己如何应对,监管之手都不应有任何迟疑,该怎么办就怎么办吧。

■观点

## 高铁霸铺男起诉央视被驳回 爱惜名誉先要规范言行

针对罗某的高铁“霸铺”行为,央视此前进行了专门报道后罗某以侵犯其名誉权为由,将央视诉至法院,要求赔偿精神损失费并承担消除影响、恢复名誉等侵权责任。一审法院判决驳回罗某全部诉讼请求后,罗某不服提起上诉。12月6日,北京一中院终审驳回了罗某的全部上诉请求,维持原判。法院的判决有理有据,而且也是再次给所有人提了个醒:肆意践踏规则,不仅可能受到法律的惩罚,如果行为太过分,太嚣张,在当下这个舆论发达的时代,也一定难逃道德的谴责。想要维护自己的名誉,首先就要从规范自身的言行、涵养自己的品行做起,如果自己都不珍惜自己的名誉,蛮横无理、胡作非为,那么不但会被法律惩罚,也必然遭受舆论的批评。

(屈旌)

## 科技评价改革 要发挥基层首创精神

近日,科技部、教育部、财政部等十部门联合启动科技成果评价改革试点工作,将全面落实科技成果评价机制改革任务部署。科技成果评价机制一向是科研工作的“指挥棒”,什么样的评价标准,往往会引导科研人员做什么样的科研工作。改革试点要成功,一个关键在于发挥好基层首创精神。发挥基层首创精神,能让改革动力更强劲。发挥基层首创精神,能让改革方案更务实。改革开放在认识和实践上的每一次突破和发展,无不来自人民群众的实践和智慧。只有发挥好基层一线改革创新、大胆探索的实践精神,帮助先行先试的创新主体协调解决改革过程中出现的问题,才有利于改革方案更务实、更完善,让每一项改革举措可操作、可检查、可评估、可推广。

(余惠敏)

## 北京宣布官方补课 这只“螃蟹”吃得好

近日,北京宣布官方补课将推向全市,计划2022年拓展至全市所有初中生。同时,鼓励搭建中学教师在线辅导云平台,教师可组合运用一对一在线辅导、一对多在线辅导、问答中心以及微课学习四种形式开展在线辅导,此计划由市级资金保障。自“双减”政策实施以来,多家校外教育机构关停,令许多家长难以适应。一是由于部分孩子跟不上学校内的进度,需要课下进行补课;另一方面是由于许多家长自己平时工作太过忙碌,没有时间辅导、监督孩子的学习情况。北京市“官方补课”的推出,显然会令许多家长“拍手叫好”。辅导经费由财政负担,减轻了许多家庭的经济压力,同时也将“教育优惠”普及至全市每一个家庭,有利于教育公平。

(黄小轩)

## 城管执法悬挂自制号牌 不能让公车改革背锅

近日,河南新乡市牧野区城管局执法车违法悬挂自制车牌引发关注。12月13日,河南省新乡市官方人士称,此现象已存在5年之久,原因是推行公车改革后,公务用车归机关事务管理局管理,公车指标有限,给城管局的指标不多。对于新乡市牧野区而言,出现执法部门挂自制车牌的这种荒唐现象,究竟是公车改革工作没有做细做到位,还是执法部门公务用车观念存在问题,积习难改,需要当地有关部门认真调查,及时整改,消除执法部门私挂自制车牌所带来的负面影响。 (徐刚)



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:马纯潇 组版:颜莉

## 创新基层文化市场综合执法档案管理的策略探析

在打造基层文化市场的过程中,需要保障综合执法建设的规范性,并明确掌握文化市场综合执法档案管理工作的作用。通过对档案管理工作模式的优化与完善,基于法治化的形式,促进了基层文化事业的可持续发展。在开展基层文化市场综合执法档案管理工作时,需要对此项管理工作模式予以优化和完善,基于创新性和规范化的管理理念,确保所打造的档案管理工作模式能够顺应时代的革新需求,有效提高了基层文化市场综合执法档案管理工作实施质量。各级领导需要对基层文化市场综合执法档案管理工作建设予以高度的重视,将新型的文化执法档案工作模式作为基本前提,

为执法对象提供明确的指导,对相关档案信息予以妥善管理。此外,还需要对相关资料进行收集,保障资料收集的齐全性和完整性,为文化执法档案工作模式的创新奠定有利基础;需要在日常的管理工作过程中,对文化执法档案工作的实施环节予以有效创新,通过打造高素质、高水平的人力资源团队,借助新型的工作手段,以提高人员专业技能和综合素质水平为主要目的,确保人才培养计划的有效落实,为管理工作模式的创新和发展奠定有力基础;还需要加强对服务系统的有效利用,在合理规划服务业务的情况下,打造开放化的文化市场档案,为群众提供便利性的服务支持。

樊辉

## 曲堤街道开展垃圾分类志愿宣传活动

为切实增强村居村民对垃圾分类知识的了解,提高村民的环保意识,济南市济阳区曲堤街道组织志愿者开展“垃圾分类从我做起”垃圾分类宣传进农户志愿服务活动。活动中志愿者们采取挨家挨户上门宣传的形式,向每一户村民派发垃圾分类宣传单,并向村民们讲解生活垃圾的分类类别、投放方式以及有害垃圾的处理方法等,引导村民从环境卫生、文明生活的角度,有效地处理生活垃圾,杜绝乱堆乱放的行为,保持整改后的环境卫生整洁干净。此次宣传活动普及了生活垃圾分类知识,提高村民生活垃圾分类意识,引导村民形成分类投放习惯。

张燕

## 开展禁毒宣传进大学活动

为切实提升在校学生识毒、防毒、拒毒能力,近日,昌邑市禁毒大队到环保大学开展禁毒宣传教育活动。活动中,禁毒民警通过生动丰富的案例对在校学生讲解当下毒品对社会的危害,用通俗易懂的语言讲述远离毒品辨别毒品的的方法,使学生们真切的了解到毒品的危害性。

张丽 付倩

## 禁毒宣传走进社区村居

为营造全民参与的浓厚氛围,昌邑市禁毒大队联合辖区禁毒社工、网格员走进各社区开展禁毒宣传教育活动。活动现场,禁毒民警和禁毒社工、网格员通过发放宣传资料、禁毒宣传品等方式,同广大群众面对面交流,现场讲授禁毒常识。共发放宣传资料1000余份,发放禁毒宣传品500余份。

张丽 付倩

# 公告

为加快推进绿色生态城市建设,营造良好宜居环境,现就莲花山北侧、刘智远东山(长岭山南半部)、义和南山(长岭山北半部)范围内散埋坟墓和传统墓葬点开展治理,公告如下:

一、治理范围、联系人及联系方式

1.治理范围:历下区智远街道辖区范围内的长岭山山体及周边区域、莲花山北侧区域。

2.联系人及联系方式:林家庄 经济合作社:李光义 (0531)83171212; 林家庄社区:徐宇栋 (0531)88237697; 刘智远村经济合作社:李学建 (0531)88813197; 刘智远社区:贾子玉 (0531)88815096; 义和庄经济合作社:张涛 (0531)88987507; 义和社区:张 扬 (0531)88985655;

二、整治要求

请上述治理范围内散埋坟墓墓主家属,在公告期内(公告期:2021年12月14日至2022年6月14日),持个人有效证件、相关安葬证明材料办理登记,逾期未登记的坟墓视作无主坟墓,结合实地进行绿化治理改造。特此公告。

林家庄股份经济合作社  
林家庄社区居民委员会  
刘智远村股份经济合作社  
刘智远社区居民委员会  
义和庄股份经济合作社  
义和社区居民委员会  
发布日期:2021年12月14日

# 公告

为加快推进绿色生态城市建设,营造良好宜居环境,现就茂岭山、洄龙山、荆山、平顶山山脊东侧及原浆水泉村周边山体区域范围内散埋坟墓开展治理,公告如下:

一、治理范围、联系人及联系方式

1.治理范围:茂岭山、洄龙山、荆山、平顶山山脊东侧及原浆水泉村周边山体区域范围内。

2.联系人及联系方式:(1)治理范围:茂岭山区域 姚家村合作社,联系人:马士军 联系方式:13065011106 姚家社区,联系人:宋玉玺 联系方式:88950201 (2)治理范围:洄龙山北侧、荆山东侧 荆山村合作社,联系人:侯宪庆 联系方式:18563703520 旅游路南社区,联系人:李和鑫 联系方式:58627938 (3)治理范围:荆山西侧区域 仁合居合作社,联系人:梁起 联系方式:88559333 仁合社区,联系人:董有龙 联系方式:88950365

姚家村股份经济合作社  
姚家社区居民委员会  
荆山村股份经济合作社  
旅游路南社区居民委员会  
仁合社区股份经济合作社  
仁合社区居民委员会  
浆水泉村股份经济合作社  
浆水泉西路社区居民委员会  
发布日期:2021年12月14日

# 齐鲁晚报·齐鲁壹点

## 服务电话

客户部: 85196192 85196239  
专刊策划中心: 85193072  
汽车事业中心: 85196533  
房产事业中心: 85196379  
健康民政新闻事业部: 85193749  
教育新闻事业部: 85196867  
财经新闻事业中心: 85196145  
产经新闻事业中心: 85196807  
风尚齐鲁全媒体中心: 85196380  
文旅全媒体中心: 85196613  
地方事业部: 85196188  
招聘、分类广告部: 85196199  
视频中心: 82625465  
互联网与科技事业部: 85196382  
大数据运营中心: 85193193