查处开瓶费第一案

Shiping 140字

■本期栏目特邀主持人：@郑强民 (新浪微博)

微博背景：日前，我市工商执法人员在对市区宁康西路上一家酒店进行检查时，发现了一张该酒店自带酒水开瓶费的相关记录表。据悉，这是我市首起立案查处酒店开瓶费的案件。经调查，到被工商部门查处时，该酒店共收取自带酒水开瓶费27043元。工商部门对其作出了罚款27000元的行政处罚决定。(11月5日《乐清日报》)

不该收开瓶费

@鹤飞瓯越：开瓶费由来已久！既然违法，何以早不见受惩罚？多少顾客曾为此怄气过啊！不过虽来迟了，却依然值得庆贺，显得对消费者的保护落到了实处。此次高调处罚该酒店实在有着典范案例的意义，既惩罚了违法者，也是高悬一把利剑来保护消费者，让那些曾因此受过很多怨气的消费者出了一口大大的恶气，着实解恨。

@yq有声有摄：作为消费者，坚决抵制开瓶费!消费者之所以会自带酒水，原因在于酒店的酒水价格高出市场价很多，如果酒店的酒水价格合理，谁愿意多此一举?所以要从根本上解决问题还得物价局出马。

@乐清洋：到酒店自带酒水若要收取开瓶费的话，那么，到电影院自带饮料也要付开瓶费，因为你没有在电影院买饮料，也就是说没有让电影院赚取销售饮料的利润。消费者其实就一砧板上的肉，任由酒店宰割。

@色之666：酒店收开瓶费，嘴里呼着：我也要生存！看似可怜兮兮，其实是干着唯利是图、霸王条款的勾当，奸商本质毕露！应予依法严办，还消费者一个愉悦消费的环境。

@王调子：开瓶费让我想起了另一个变相收费——餐具费，去饭店吃饭，本来就该提供餐具，可这个餐具也要收费，莫非让我们都学野人用手抓？新《消保法》实施，对这些都做了明确规定，让消费者能明明白白消费。

@胡律师不加V：除了开瓶费以外，还有一些霸王条款，很是常见。如一次性3D眼镜，餐具费，最低消费等。

@老土非土：注意到报道中提到这起案件是工商部门检查时发现的，而不是消费者主动投诉举报的。开瓶费，违背了消费者的意愿，工商提醒：作为权益受侵害的消费者如遇到餐饮行业强收开瓶费的情况，消费者一定要保留收费单据，作为有效凭证，及时拨打12315投诉举报电话，工作人员会第一时间赶到现场进行调查调处。

@乐清阿凯：这次开瓶费罚款事件无疑是给乐清的一些酒店敲响了警钟，既然酒店收取开瓶费违反了《浙江省反不正当竞争条例》，那么他们就应该“痛改前非”，遵守法律，不要再搬起石头砸自己的脚了！

应由市场来调节

@编者按：酒店的菜价格也比街头小摊高很多啊，你也抵制吗？市场问题市场解决，有形的手已经够长了，不要再乱伸。

@温州啊明：收开瓶费于法无据，依理却有道理。试想所有的客人都可以自带酒水而不要额外付费，那么酒店都将经营困难。因此一种法规的出台必将引起大部分经营者违法经营，那么这部法规的合理性与必要性就值得怀疑与探讨。建议法规在制定出台时要增加经营者与消费者双方博弈，以此使法更有权威与可执行性。

@阅青爱好者：工商部门查处开瓶费确实于法有据吗？恐怕有疑问。从报道中提到的《消费者权益保护法》和《浙江省反不正当竞争条例》看，均未明文禁止开瓶费。政府执法部门仅依这两项法律法规，并无权禁止开瓶费。查处开瓶费，不过是政府意图扮演“好父亲”角色的一个例证罢了。

@南国椰子浓香型：现在的实体酒店经营不容易，各项成本飙升。开瓶费就是中国特色的收费项目，用来覆盖劳动成本。美帝是用小费来支付服务费用，直接体现对劳动的尊重。而我们就用开瓶费来代替，搞强迫消费。就像现在媒体报道的一样，整天呼吁要尊重环卫工人的劳动，却不给他们加工资！口惠而实不至！劳动光荣，金钱体现。

@郑强民：“完全市场经济”下，这是个伪命题。就目前规定，收开瓶费属违法，但普遍现象的存在，能否解释存在即合理？开门做生意，事先公布开瓶费价格，预定酒席时签字接受，消费者也可双向选择。查处是职能所在，但理顺关系似乎更靠谱。

@编者按：想起一事：乐清某酒店开业之日，来了一批小屁孩，每人占一个包厢点一个青菜。酒店可以赶他们走吗？如果报警，警方可能至少会劝其离开。但从工商的角度说，酒店凭什么限制他们消费？关键在一个理字。如果两厢情愿且事先认可，开瓶费也好，最低消费也好，管理部门就不要管这种闲事 。

@寰中绝胜：消费者自带酒水及食品，企业无法保证安全，如果发生问题，不好界定责任；酒水是企业收入的重要组成部分，假如允许消费者自带酒水，那么到餐馆自带饭菜该如何处理？如果企业收费合理、明码标价、明示醒目，收服务费就是合理合法的。至于企业是否收取服务费及收多少，应让市场来调节。

餐饮行业应消除“潜规则”思想

@雁山晴雪：记得今年2月某消费者向12315举报某酒店收开瓶费一事，当时在没有相关处罚条例的情况下，只是退还了收取的开瓶费。现新的《消保法》实施，消费者若向12315举报，会出现有法不依、有令不行，及选择性处罚吗？

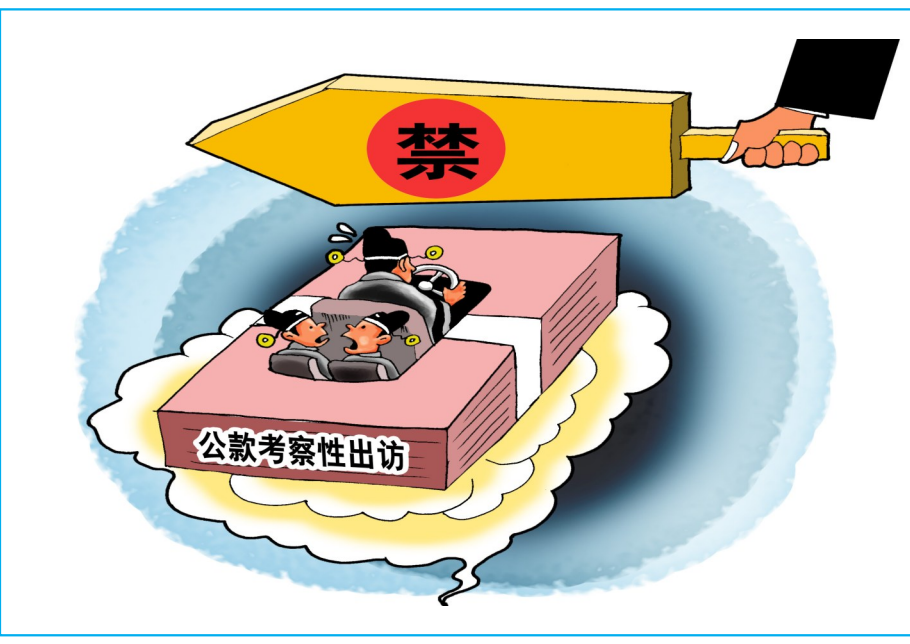
@晨昏暮省：为何同样的酒水，店内就是比市场上高出许多？如果自带酒水是消费者的选择，市场的选择，那商家更应该检讨自己的经营思路。另外与其强制消费，不如公开服务费标准。

@城市中的余：在市场环境下，商家和消费者应当是平等的，商人要赚钱，酒店要生存，这无可厚非，可消费者也不是“冤大头”，更不会任人宰割。保护消费者权益，确保市场健康发展是有关部门的职责所在。

@黄小饕：既然收取了相应的开瓶费，是否服务质量也就能跟收取的价格相对应呢？酒店服务行业其实还有很长的一段路需要走。与其变相收取开瓶费，不如在自己酒店的硬、软件上下足工夫，直接收取服务费。

@蜀越人Hugo：餐饮业“谢绝自带酒水”属于霸王条款，收取开瓶费更是与即将正式实施的新《消保法》及工商部门的立场和做法不符。餐饮行业应及时调整经营思路，改变经营中的“潜规则”思想，合理、合法经营，遵循市场经济规律，用提升服务质量来创造利润点，给消费者以明明白白消费。

@寰中绝胜：靠卖酒水盈利不是合格的酒店，就像医院主要是治病而不是卖药一样。



Shiping 画语

公款考察性出访一律叫停

■李倩

近日，中央党的群众路线教育实践活动领导小组印发《关于开展“四风”突出问题专项整治和加强制度建设的通知》，强调要认真贯彻执行《党政机关厉行节约反对浪费条例》，把专项整治作为教育实践活动整改落实的重中之重，狠抓落实，务求实效。(11月5日《京华时报》)

“护士夺刀救患者”传递医患关系正能量

■舒圣祥

10月31日凌晨1时，陕西汉中市中心医院，在一男子持菜刀砍患者的生死关头，两名90后护士毫不犹豫地冲了过去，奋力拦住歹徒继续行凶，在他人的帮助下，最终夺下了歹徒手中的菜刀，挽救了患者的生命。这两名勇敢的90后护士接受记者采访时说：“保护病人是我们的职责所在，当时没有想太多。”(11月5日央视《共同关注》)

因为“温岭杀医案”，医患纠纷再度成为舆论关注热点。在这样的背景下，“护士夺刀救患者，医患合力擒凶徒”的震撼一幕，给了我们一份感动的温情。然而，尽管都是发生在医院的恶性持刀犯罪，媒体对“护士夺刀救患者”事件所给予的关注却远远不够。因为所谓的“好事不出门，坏事传千里”，在传媒高度发达的今天，诸如“护士连续猛扇女童耳光”之类负面事件总能被迅速放大，而像“护士夺刀救患者”这样的感人事迹，却鲜有大面积的报道。

这就容易给人一种错觉，似乎我们的医患关系真的已经糟糕到了无以复加的地步。其实，我们固然不能否认医患关系存在各种各样的问题，但是像“护士夺刀救患者”这样的事情，同样也在发生。医生和患者本就是同一个战壕里的战友，大家理应同舟共济同心协力，共同面对疾病，医患双方无论何时也不应该成为敌人。

“保护病人是我们的职责所在”，这样一种可贵的职业精神，让两个90后的小姑娘面对歹徒的菜刀时没有畏怯，让她们有勇气第一时间就冲上去夺下歹徒的菜刀；如果换个地方发生类似事件，脱下护士装的她们也许还真得考虑一下后果，但是在医院里的特定情境下，她们“没有想太多”，因为她们要对病人负责——这就是深入灵魂养成习惯的一种职业素养。

我们应该相信，大多数的医生其实都有这样的职业素养。他们当然不是老电影里的“高大全”形象，但是普通的他们却有着不普通的职业精神和素养。就像去年“哈医大附属医院杀医案”中被无辜杀害的王浩说过的那样，“等我当了医生，一定会对患者很好很好。”医生和患者之间需要的是理解和信任，而不是猜忌和仇恨。

为了缓解医患关系的紧张，一方面，国家需要大幅度提高医疗投入，大幅减少个人自费医疗支出的比例，理顺医院内部的考评机制，加强医德医风建设，让医生只需做受人尊敬的医生，无需再做在创收任务逼迫下受人鄙视的商人；另一方面，我们所有人更需放下固有的偏见，理解医生的工作，尊重医生的人格，以沟通化解误会，以尊重建立信任，构建和谐的医患关系与良好的医疗环境。

“护士夺刀救患者”传递着医患关系的正能量，医生与患者本来就应该是这样的融洽关系。就像周立波说的，医院是生命的报到处，是健康的维修站，是灵魂的发射台。某种意义上，尊重医生就是尊重生命，理解沟通方能融化横亘在医患之间的信任坚冰。

(作者为时评人)

村级选举：应防止“文革思维”

Shiping 乐清观察

■王冬敏

因与自己结怨的村主任吴某这次又在候选人名单上，虹桥镇南岳杏三村村民邱某，制作了海报，在该村的多处人员密集场所张贴，称吴某“拉票贿选”、“私吞公款”。经警方调查，“大字报”内容属诽谤。邱某被警方处以行政拘留五日的处罚。(11月5日《乐清日报》)

放“大字报”，对自己讨厌的人实行人身攻击，这是文革中造反派们惯用的手段。现在，有人将它用在村级选举之中，借以达到打击他人的目的，是文革思维的重现。

当下，正是乐清村级换届选举季。不单这宗案件暴露了一些人在选举中的文革思维，此前10月份《乐清日报》也报道过几个破坏选举法的案件，同样有着文革色彩。10月9日晚，城东街道蛎灰窑村第五小队组织村民代表选举时，村民池某某对村民代表名额分配不满，将若干选票拿走并扔到河里。10月21日晚，石帆街道前林村举行党支部换届选举“两推”及村两委班子和成员任期践诺满意度测评会议时，该村村民代表陈某某扬言坚决要把会议搞糊、开不成，冲上主席台撕毁票箱。毫无悬念，这两个破坏选举的村民，同样被警方处以行政拘留五日的处罚。

文革思维体现在村级换届选举之中，就是要求竞争规则让位斗争心态。村级换届，是一个有序、竞争的过程，但文革思维者则是用语言、文字、身体暴力挑战规则与程序，他们的破坏力在妨碍选举的同时，也将自己送进了拘留所。

以此种种观之，发展农村基层民主还有很长的路要走。这些破坏者以身试法，虽然是自取其咎，但各级组织对于村民选举基本常识的培训和传播，还需要下很大功夫。《村民委员会组织法》出台15年了，给了村民自治权利，但村民如何用好用足这项权利，不拿个人自由去肉博法定程序，帮助他们还原对农村基层民主的正常认知，还有很多事要做。

一个人的意志，不一定能左右选举结果，但很多人聚集而成的个人意志，就一定能左右选举结果，这就是《村民委员会组织法》的魅力之所在。你的个人意志，体现在那张属于你的选票上，你选谁不选谁，是你定了算，但你不能绑架别人的意志，去抢夺票箱，撕选票。

这些举动，放在任何一个国家或地区，都可能遭受更为严厉的处罚。在台湾，即使你撕了自己手中的选票，一样要被警察带走，接受侦讯，还可处新台币5000元以上、5万元以下的罚款。

在乐清，文盲年代已经过去，了解基本的竞选规则，掌握基本的竞选技巧，并非很难的事。我们要做的是，摆脱文革遗留下来的斗争心态，回归正常的竞争心态。竞争与斗争，虽只一字之差，但区别在于有无规则的约束，在于对规则是否尊重。

不容否认，选情复杂是客观存在。候选人方面的“出状况”也是时有所闻：10月11日，群众举报柳市一村原党支部书记在村级组织换届选举期间宴请村民进行贿选，当天被核实查处；10月18日晚，某村原党支部书记张某某吃请被举报，后经核实张某某被取消了换届选举候选人资格。也许全市不止这两起候选人方面“出状况”的事件，但候选人的瑕疵，依然不能成为选举人破坏选举的借口。村民自治的第一原则是直接民主，少数服从多数。既然如此，就请尊重选票。

(作者为本报记者)

反映护栏损坏背后是政民互动的默契度

■王庆峰

“市区宁康东路建设银行前方路面有一段护栏被撞得很严重，存在安全隐患，希望有关部门能尽快修好。”11月1日，市民郑女士拨打本报新闻热线61116222反映。记者从市交警大队秩序中队了解到，近年来，城区道路上交通护栏遭车辆撞损的现象频频出现，每年对受损护栏的维修费达十余万元(11月4日《乐清日报》)。

近几年，经常有一些所谓的“夺命公路”，比如，在武汉有一条每公里死亡6.9人、每月一人丧生的夺命公路，其主要原因就指向未设置隔离带。同样的，参考这些对照物，意在重申交通护栏的重要作用，虽然每年维修费达十余万元，然而其对于生命的保障价值，可以说是无法换算的。

交通护栏是一个重要的设计，这一点，也可从护栏损坏后的风险可以窥见：比如，有车辆及行人随意从破损口掉头、穿行——图方便本就是人性所趋，不加以规则约束，则容易导致漠视规则。事实上，本报记者在短短的几分钟内，就看见有人跨栏杆、走缺口，由此可见，护栏对于交通区域的划分、交通流量的疏通，都具有重要意义。

以上举例说明交通护栏的重要性，其实并非单一指向，就像红绿灯、转弯缓冲带一样，这些细节设置，能够体现出市政设施对于人们生命、感受的态度。饶有趣味的是，像红绿灯、交通护栏的设置，一旦有损，就有警方主动修补；但类似于公交站不合理，交通标志牌设置不全，标线不够清晰等细节，又会经历什么样的反馈机制呢？

我们发现，除了市政方面的主动修补，在这些细节设置前，市民的反馈意见也起到了很大的作用。以往在反馈公交站点问题、倒垃圾问题上，市民都是通过拨打报纸热线、登陆效能问政平台等，及时反馈意见。由此，我们见证了政民良性互动之重要。百姓利益无小事，在关乎公众生命安全和感受方面，我们一向看到了乐清的回应与行动。

同样的，我们希望看到市民这种敢于担当的责任，不仅不要图便宜，还要自觉守卫普遍性规则。以发现护栏损坏为例，就如同发现窨井盖被偷走，凡此关系到生命安全的细节，要第一时间反馈给管理方；凡是不小心撞坏了交通护栏，应及时报案并协助有关部门进行调查、修复。这样的政民互动，也许更为流畅、高效。

我们把交通护栏损坏，视作鸡毛蒜皮的小事。然而正是在鸡毛蒜皮中，能体现出政民互动的默契。在效能问政平台上，我们经常看到这样的小事，然而小事最能见证公众的切身感受、市民的有效需求。对这些小事的重视，就是对市民意见、市民权利的重视，同时，也能体现出政府在回应、行动中的温度，这大概就是我们更加向往的生活。

这一政民互动的关键词，不仅体现在交通护栏下，当其在各种细节上有所延伸，我们才更加能够期待服务型政府的角色切入，公共感受能够取到最大公约数。

(作者为研究生)

景区取消垃圾桶是一种管理洁癖

■汪昌莲

从11月3日开始，贵州省荔波县樟江旅游景区将取消所有垃圾桶，游客随身携带垃圾袋，自行将垃圾装入袋子带出景区。据景区负责人介绍，垃圾桶的设立会破坏自然景观的和谐，并且景区内设立垃圾桶，也需要大量人力、物力去维护、保洁。这次创建无垃圾景区，是全国首次尝试。(11月5日《贵阳晚报》)

不可否认，治理景区脏乱差，维护景区干净整洁，并不存在任何问题，似乎充满了善意。问题是，做任何工作，都要把握好一个度，一旦超越了这个度，善意的初衷，就有可能结出恶果。

首先，期待取消垃圾桶，使景区成为“无垃圾景区”，可以说是“理想很丰满，现实很骨感”。不可否认，乱扔垃圾等不文明行为，已成为当今社会一大顽疾，几乎遍及每个公共场所的每个角落，尤以节日和景区为甚。试想，以往景区有垃圾桶，一些游客也做不到“垃圾入桶”，一旦取消了垃圾桶，乱扔垃圾现象将会更普遍，景区也更加会垃圾遍地。尽管景区称将加大对乱扔垃圾行为的处罚力度，殊不知，游客的文明素质不是“罚”出来的。相反，“罚”冷了游客的心，他们将会选择用脚投票，远离“罚款”景区。

可见，景区取消垃圾桶，只能成为供人欣赏的一道“风景”，是受功利思维所驱的“应景之作”，或是供领导赞赏的一种“政绩”，使其失去了应有的管理和服务功能，其“生命力”也不会长久。也就是说，景区取消垃圾桶，不仅高估了游客的文明素质，而且也高抬了自身的管理智慧。与其说这是一种景区管理的创新，不如说是一种不切实际的管理洁癖。这种管理洁癖，非但换不来景区文明，反而给游客掘了一个素质陷阱。

《旅游法》已经颁布实施，而“文明出游”是落实《旅游法》的主要内容之一。显然，不在景区乱扔垃圾，是“文明出游”的主要内容之一。然而，“文明出游”靠疏导，而不是采用取消垃圾桶的方式去封堵。事实上，游客在出游途中文明还是不文明，除了自身素质之外，关键是受外部环境的影响。换言之，游客的文明和不文明，就看景区管理者如何去进行正确的引领。比如，在不取消垃圾桶的前提下，再给每名游客发一个垃圾袋，督促他做到垃圾随人走，并做到“垃圾入桶”，这本身就是对文明出行的一种“导游”。

(作者为公务员)