铿锵杂谈 KENGQIANGZATAN

酒店“卫生病”，谁来开处方？

□璪 平

关于酒店卫生，可谓一波未平一波又起。网友“花总丢了金箍棒”以视频曝光多家星级酒店使用浴巾、抹布清洁玻璃杯之后，12月2日，又有网友对酒店洗漱用品的供应商进行了暗访曝光。凯宾斯基、香格里拉等五星酒店被“点名”使用劣质勾兑洗护用品和未经消毒的牙刷。与此同时，有媒体调查了锦江之星酒店、7天连锁酒店、如家酒店等评分较高的10个品牌快捷连锁酒店，现场采样的检测结果显示细菌超标。显然，酒店的“卫生病”已经呈蔓延之势。（据《法制晚报》）

在“新料”曝光之际，恰逢文化和旅游部责成五省市文化和旅游主管部门协同卫生监督管理部门，对之前网络曝光的酒店依法进行调查处理，相关部分省市卫生监督检查部门已对被曝光旅游饭店进行了处罚。被曝光旅游饭店也陆续向当地文化和旅游部门提交了整改材料，正在整改。文化和旅游部还将于近期派出督导检查组，赴被曝光旅游饭店，进行现场督导检查。曝光、处罚、整改、再曝光……酒店业似乎陷入了一个低级的恶性循环之中。

说低级，是因为卫生安全是旅游饭店应该向消费者做出的最起码的保障。然而，这些外表光鲜，有些甚至收费高昂的酒店，却不能在这个最低的标准上做到令人放心。内中原因，有人认为是成本压力所致。酒店入住率下降，导致成本压力骤增，一些酒店不得不精打细算，从降低卫生标准上来节约成本。还有一些人则认为，这是酒店的管理出了问题，尤其是采购部门的管理存在可疑之处。但不管是什么原因，这个行业出现这样的问题都是不能容忍的。旅游饭店是现代生活里的必需品，它绝不能成为病菌滋生、传播的场所，不能成为这个社会的卫生死角，不能成为生活中的危险场所。

现在，人们平日差旅、假期出游的频率都大大增加了，总体来看，酒店行业的发展是向好的，这就更没有理由找各种各样的借口进行搪塞，而对自身存在的怠惰与缺陷视而不见、得过且过。无论是消费者还是监管部门，都有权要求酒店提供符合卫生标准的服务，包括茶杯、水壶、洁具、洗漱用品，也包括以前被曝光过的床单卧具等。面对这样的要求，酒店行业一定要虚心和坦荡，不护短、不抵赖，更不能对曝光者施以报复。一句话，要把心态变得更好，诚实做生意、求进步，以高质量的服务赢得竞争，而不是靠鸡毛蒜皮的算计、降低品质来获得效益。

当然，靠酒店的自觉，恐怕也很难彻底治好“卫生病”，这就需要社会各界帮助他们治疗。特别是相关的监管部门，一方面应该更主动些，多进行严格的检查，另一方面也应该鼓励消费者以各种各样的形式进行监督和曝光。如果出现问题，则必须依法依规进行严厉的处罚，抓住典型，罚款摘星都可以有，而不能因为其品牌大、名头响而“网开一面”。外界的压力大，行业内部才有动力。监管严格，企业才不敢敷衍。一个行业只有被严格监督了，才不会最终走到消费者的对立面上去。

热点关注 REDIANGUANZHU

“十大流行语”捕捉社会变迁

□杨朝清

近日，《咬文嚼字》编辑部公布了2018年十大流行语：命运共同体、锦鲤、店小二、教科书式、官宣、确认过眼神、退群、佛系、巨婴、杠精。（详见今日本报12版）

2018年进入尾声，各种各样的年度盘点新鲜出炉。“十大流行语”大多是网络流行语，这些在网络世界走红的语言同样也是观照现实的一面镜子。

在传统文化中，锦鲤作为一种深受欢迎的象征与符号，承载着人们对美好生活的向往与追求。许多人热捧锦鲤并非将希望完全寄托在锦鲤身上，而是试图在锦鲤上得到安慰来缓解紧张、焦虑的情绪，来给自己一个积极的心理暗示。“锦鲤”的走红，说到底在于它为人们提供了一个表达愿望、承载希冀的平台。

任何标签的盛行，都是为了在这个世界寻找自己的位置。“佛系”作为年轻人的一种生活方式，主动以自我矮化的方式来舒缓压力、拉低自己和他人的期望，以此来实现对现实的某种柔软抵抗。“佛系”固然有不争不抢、不钻营不吹捧的随心豁达的一面，也有面对压力和竞争时懈怠、消极、缺乏责任和担当、缺乏上进心的另一面。“佛系”表面上是一种看淡一切、怎么都行的从容与淡定，实际上却隐伏着年轻人某种意义上的精神缺“钙”。

法国思想家卢梭曾说：“你知道用什么方法，可以使你的孩子成为不幸的人吗？这个方法就是对他百依百顺。”家庭结构的小型化，让许多孩子集万千宠爱于一身；一味地溺爱和纵容，习惯了什么事情都帮孩子操心的父母们，让孩子即使成家立业了，也没有成熟、强大的内心世界。在日常生活中，“巨婴”屡见不鲜；“巨婴”不仅会影响家庭和睦与幸福，也会影响一个社会的生机与活力。

不论是在现实世界，还是在网络世界中，都会有抬杠成瘾的一类群体；“杠精”试图通过反驳别人来显得与众不同，来证明自己与他人在见识、阅历、知识储备、审美、文化品位与格调上的差异，从而营造一种“高人一等”的满足感与优越感；这种自欺欺人的做法，折射出一些人在寻求自我认同与社会认同上的迷失与错位。看似滑稽、荒诞的“杠精”背后，或许也有不为人知的精神诉求与情感需要。

作为时代的一面镜子，“十大流行语”不能被先入为主地污名化，而是要看到其积极的一面。“读懂年轻人的现实焦虑，看到蕴藏其间的积极心态”，通过“十大流行语”来更好地把脉这个时代，优化公共管理与社会治理，有助于让这个世界变得更加美好。

一家之言 YIJIAZHIYAN

送还失物收费 于情可原于法有据

□然 玉

近日，来长沙出差的蔡先生乘坐出租车时，将手机落在车上。他联系司机，却被告知需要给100元才能送。他支付100元后拿回手机，但觉得不甘心，发帖曝光司机，指责司机并没有想象中好。司机则表示，自己开车需要赚钱，不可能无偿送手机，“我以为100元是我们说好的，他当时也并没有不愿意”。对于乘客丢失手机、司机收费送还的行为，司机所属的出租车公司表示并不默许，但司机收取相应油费是合理的。（据《潇湘晨报》）

失物送还被索要“跑腿费”，类似的故事并不新鲜。毋庸讳言，越来越多“拾金索酬”事件，多多少少颠覆了我们原本所接受的道德教育。置之于素来标榜拾金不昧的社会文化中，“无偿归还失物”几乎就是默认的义务。但时至今日，事情显然正在发生变化。

就最新这起个案中，司机师傅的做法并无明显不妥：首先，其送还手机的行为确实耗费了成本，比如说油钱、耽误生意所造成的损失等，这理当获得补偿；再说，“收取费用”也是事先告知、协商一致的，并不存在临时起意坐地起价的情况。司机所收的仅仅是成本价“跑腿费”而已，而不是“劳务报酬”或“额外好处”。如果非要说其做法存在瑕疵，那么也仅仅在于，送手机的行程“没有打表计费”这样的细节。

事后，愤愤不平的蔡先生吐槽：“司机太不够意思了”。可是试问，怎样才算“够意思”？萍水相逢的出租车司机，凭什么要“够意思”？就法律义务而言，物权法规定，拾得人有归还拾得物的义务。但“归还”绝不等同于“送还”，更不意味着“无偿送还”。从职业义务角度说，出租车司机也仅仅被要求“将乘客遗失物上交公司招领”，这里同样未曾要求其将遗失物送到失主手中。而从道德义务的维度来看，“拾金不昧”固然是基础的道德标准，可是“拾金送还”显然就是另一回事了。

民法通则明确，“拾得遗失物应当归还失主，因此而支出的费用由失主偿还。”换而言之，就是“拾得人享有费用偿还请求权。”在本案中，这一法条天然适用，出租车司机理所当然应该收取费用。需要厘清的是，所谓的“费用偿还请求权”只是拾得人最基础的权利，这还显得很不够！国际上的立法惯例，通常还赋予了拾得人“报酬请求权”，可以预见的是，我们的相关法律法规，今后也必然会就此加以确认和完善。唯有如此，才能从根本上为个案定纷止争。

学界一个普遍的共识是，现行遗失物制度的道德色彩过于浓厚，将高标准的道德要求以法律形式加以确认，致使关联方权利义务严重不平衡，并在很大程度上扭曲了人们的心理和行为。蔡先生的“不甘心”及“发帖吐槽”，正是这种“扭曲效应”最直观的体现——将过高的道德要求强加于人，却逃避自身最底线的责任义务，这种利己的、投机的人性恶习，绝对不应被助长。

画里有话 HUALIYOUHUA

近日有微博爆料，一名大学生因在华尔街英语报课背上了网贷平台十几万元的“培训贷”。此前，国家已经出台了明文规定，除了商业银行和政策性银行之外，其他的一律不可以提供大学生贷款。对此，华尔街英语销售人员明确表示，“你自己去贷肯定是不行的……但是目前在华尔街学习的有三成的学员都是学生，这是因为有华尔街给他们做担保才OK的。如果你确定学，咱们再办分期。”（据《北京青年报》）

华尔街英语的“教育分期”其实就是培训贷的“变种”。穿“马甲”、搞“隐身”，虽然培训贷的手段在翻新，但是其危害教育安全和学生合法权益的本质却始终改变不了。对此，有关各方应保持警惕、认真甄别，进一步加大监管打击力度，将培训贷的“变种”扼杀在萌芽状态。