

三亚终于低下了高傲的头。这个不愁贵宾、不愁游客的牛城市，终于承认了自己的世界上存在严重宰客行为。

三亚终于告别谎言 善莫大焉

在7日召开的三亚市政府常务会议上，对于微博上爆出三亚凤凰富林渔村海鲜排档涉嫌欺客宰客的事件，三亚市工商部门称，经多方调查取证发现该店确实存在欺客宰客、诱导消费行为，将依法吊销其营业执照，给予最高额度罚款。

这次的承认来之不易，道路也是一步三趋。先是不以为意，再者遮遮掩掩，随后强词夺理，接着吓唬威胁，最后无奈道歉，所有的招都使了出来，目的只有一个：不能承认宰客丑闻发生在自己脚下，极力维护三亚旅游形象。殊不知，这次三亚算彻底得罪了国人，广大网民和消费者不依不饶，硬是通过铁的证据，成堆的投诉，让当地政府“折服”。7日的常务会议，可以看作三亚市正视自身问题、勇于纠错的正确选择。

在治理社会公共事务的过程中，每个城市都难免会遇到影响极坏的丑闻——公共服务的缺陷、严重的消费欺诈、记者暗访的负面新闻等等。如何及时有效地应对这些公共问题，关系到政府形象的誉损和公信力的强弱，考验着各地方主政者的执政能力和公共治理水平，处理得好，问题能及时化解，政府部门变被动为主动，社会秩序和地方形象不会受到影响；处理得不好，丑闻不但不会消失，反而可能滋生更大的负面评价，引起公众的强烈反感。

三亚“春节宰客”事件发生后，尽管消费者言之凿凿，但当地主管部门或不以为意或习以为常，以为闹腾一阵子自然就平息了，并未主动积极介入调查，根本没当一回事；对于来自网民的批评和质疑，当地主政者一开始也不是虚心接纳，引以为戒，而是号称“零投诉”，吆喝投诉者现身，并威胁“对三亚恶意攻击的人，将依法追究”；随着事态进一步发展，当地虽然检讨“零投诉”表述有误，市委书记公开致歉，但有关部门还在强词夺理，意欲淡化事件的性质，声称“只要是明码标价，又有消费者签字，价格过高也不能算欺客宰客，也不能照此进行处罚”，仍在替黑心商家开脱责任。他们以为，只要消费者拿不出过硬的证据，媒体掌握不到足够的材料，三亚就不会在舆论中沉没。不承认，不认错，是保住地方形象和政绩的最佳“路径”。

拒不承认，死不认错，这不仅仅是三亚，同时也是中国不少地方政府应对负面事件时的第一选择。

确实，在信息还呈现专利化的过去，这一招让他们尝到不少甜头。

殊不知，随着互联网时代的到来，公民围观效能的提高，“拒不承认，死不认错”这招不好使了，选择此道的地方不但平息不了舆论，往往还承担着事件发酵引发的更大压力，付出更大的行政成本，结果弄巧成拙，溃不成军。三亚事件的前期处理，也就是犯了这样的毛病。

但是我们也看到，随着现代服务型政府的理念逐步深入人心，越来越多的地方政府认识到，应对负面事件的最好选择不再是沉默、搪塞、狡辩了，而是坦承失误，诚恳道歉，迅速纠错。越是这样具备自我修复能力的政府，越能得到民众的谅解和尊重，执政自信就越强。这有点像人体，一旦丧失了自我纠错、自体修复的机能，疾病就会缠身，健康就会随之损毁一样。

当然，并非认错了，纠错了，就说明地方政府真正的悔过自新了。还要看他们是否挖出了问题存在的根源，举一反三地治理。那些就事论事，避重就轻的整改，大多是平息舆论的权宜之计，我们应引起足够的警惕。

这次三亚“认错”，除了凤凰富林渔村海鲜排档涉嫌欺客宰客的事件坐实而外，三亚市工商局负责人表示，目前海鲜排档市场监管存在六大方面的问题：海鲜产品明码标价牌不齐全，标价虚高，政府最高指导价过高，以及出租车、三轮车等与海鲜排档勾结，索取高额回扣等。该负责人还称，由于投诉热线电话号码过多，消费者一时难以判断该向哪个部门申诉举报。

可以看出，三亚没有局限在个案上的整治，而是针对政府责任，做出了一个彻底反省。这当然不是做样子。确定思痛！相信这是三亚地方政府真的想好好下猛药治自身的顽疾了。他们或许意识到，再讳疾忌医下去，三亚连同三亚的管理者们，都要毁在利欲熏天的“黑岛”上。

中国青年报近日做过一个调查：旅游景点宰客现象频出主要责任在谁？调查中，受访者首选“政府监管部门”(91.9%)，其次是“无良商家”(72.4%)，排在第三位的是“行业协会”(50.8%)，最后是“消费者自身”(13.9%)。

九成民众归罪政府监管部门！这恐怕也是告诫所有的地方政府，千万莫小看发生在自己世界上的旅游丑闻。一个景点欺了百姓，最后吃不了兜着走的，是你这些公仆！

西 风

2月3日，江苏镇江发生自来水异味事件。经查自来水异味主因是水源苯酚污染。初步排查，一艘曾停靠镇江的韩国籍船舶有重大嫌疑。目前各部门正在取证，数据显示，镇江自来水中苯酚含量不会对人体造成危害。(《现代金报》2月8日)

官方检测 不敌百姓鼻子？

从最初自来水公司的“加氯说”，到如今证实为“苯酚污染”，镇江水污染事件得到纠错并逐步厘清。不过，既然苯酚只是一种常见的污染物，并非什么超越检测能力的特殊污染，而从2月4日上午镇江自来水出现异味，网友微博发布信息，并引发市民争相抢购矿泉水，更多民众仅凭水的异味就已作出了八九不离十的判断，但却直到2月7日下午，镇江市政府应急办才在镇江政府网站发布通告，确认发生水污染事件。时间已过去3天，显然已错过了最关键的警戒与防范窗口。

明明自来水的异味已经引发了公众的警觉，官方却否认存在水污染，自来水公司方面甚至还给出了“加氯说”来加以解释。直至三天后最终证明污染属实，当初的传言被证实为真，用来辟谣的官方说法反倒成了不实传言。

有关水污染的回应在自摆乌龙，更多暴露出有关部门在处理突发事件上的想当然，以及急于平息事态的浮躁心态。民众的鼻子居然比权威的检测还来得准，其实更应成为对官方应对突发事件的一次警醒。

吴 江

公车限行 究竟难在何处

国家发改委会同财政部等17部委近日共同制定了《“十二五”节能减排全民行动实施方案》。方案中提出，将加快推进公务用车制度改革，全国政府机构公务用车按牌号尾数每周少开一天，并开展公务自行车试点。正在舆论对此热议之际，记者从国家发改委以及牵头政府机构节能减排的国务院机关事务管理局获悉，这一方案为倡导性质，并非强制性安排。

节能减排着眼于公车，按尾号限行，这个《“十二五”节能减排全民行动实施方案》原本激发了公众一些热切的期待，在其刚刚披露的时候，已经有媒体评论兴奋地指出，“公车按尾号限行是一石三鸟的良策”，也有媒体在为如何落实这个方案出谋划策，而现在从相关方面发布的消息看，因该方案的良好前景而振奋也好，为其可操作性不强担忧也罢，都只不过是无的放矢。本来就没有做落实的准备和打算，还谈什么可操作性？又岂能美好愿景？

平心而论，对公车设限只倡导不强制，当然不乏理由。其实公车限行，早在4年前国家就下过文件。2008年8月1日，国务院办公厅印发《关于深入开展全民节能行动的通知》，要求除特殊公务用车外，各级行政机关、社会团体、事业单位和国有企业的公务用车按牌号尾数每周少开一天。通知下发后，据报道，包括北京、上海、广东、山东在内的国内多个省市还曾专门出台了具体措施，并大力推广。4年过去了，公车轮休政策显然并未得到很好的执行，在很多地方就是一纸空文。除了这一前车之鉴，人们对不强制限制公车的方案抱有理解之心的原因还在于，怕是在诸

如反腐倡廉等更庄严的领域，即使是强制性要求，又有多少制度逃脱了被杯葛的命运？与其眼看一个设计良好的方案在实践中被架空，还不如放低标准，这也许倒是一种务实的选择。

然而，即使方案制定者有其苦衷，却难以躲过公众的两个追问。第一个追问是：在节能减排的问题上，为什么总是律“民”从严而律“官”从宽？在当下中国的每一个大城市，几乎都有限行措施，而这样的措施几乎又从来只是专门针对私家车。限制私家车时，雷厉风行，甚至常常只打雷不下雨。当公车在节能减排的问题上都别具特权时，公众心目中的节能减排还是一件美好的事情吗？

第二个追问是：既曰“节能减排全民行动”，那么是否应该着重体现官员和政府部门的职责？答案本来是毋庸置疑的，自节能减排成为国家加强宏观调控、调整经济结构、转变发展方式的重要任务以来，政府责任一直为各级官员所强调，但实践中却往往不是这样，公众看到的政府部门及其官员扮演的常常只是节能减排的组织和领导者的角色。为了达到节能减排的指标，这样的角色可以大手一

挥，对居民区断电停暖，但如果问到他们自己所节之“能”所减之“排”何在，恐怕就只能顾左右而言他了。

节能减排必须强化官员和政府部门的职责。这种责任不仅包括其作为组织和领导者的责任，更指其像他们所规定的每个公民那样担当、践行的责任。环境治理注定会让人“搭便车”，因此作为公民个体来说，很难自动自发节能减排的紧迫感，而中国的环境问题又的确到了十分严峻的时刻，这就尤其需要有人在其中率先垂范。毫无疑问，这个率先垂范者只能是政府及其官员。只有政府及其官员明确承诺愿为环境的好转而放弃一些享受、做出一些牺牲并付诸行动时，公众关于节能减排的基本共识才会建立起来，否则无论政府下发多少文件，官员再言者谆谆，在公众这里都只不过是风过耳而已，因为他们很难相信，节能减排真是自己的事情。

回到公车限行的议题上，公众的困惑是“每周限行一天”究竟难在何处？如果这都落实不了，是否近于“拔一毛利天下而不为”？这样的观感对节能减排乃至政府形象皆非利好，如何扭转，明智者当自有考量。

冬 梅

跨省倾倒

日前，在安徽省亳州市利辛县和涡阳县的农村地区，从江苏一化工企业运来的危险废料被肆意倾倒，污染触目惊心。调查发现，“跨省倾倒”背后存在暴利。一吨“危废”无害化处理费用至少在3000元以上，而在地下交易中，价格仅每吨百元甚至几十元。从全国范围看，跨省倾倒化工废弃物已成为近年多发的环境污染事件。这正是：废料旅行天地阔，污染迁徙责任荒。只识眼前蝇头利，何医乡土生态伤？

范建平图 三宝文



药家鑫案20万赠款中的情与法

药家鑫案尘埃落定，后续新闻却接连不断。近日被害人亲属通过代理人张显的博客宣称，愿意接受药父在审理期间表示“赠与的20万元”。对此，药父表示，“既然当初张平选明确拒绝并退还了这20万元，现在我就没有义务再给他这笔钱。”

从当初拒不接受药家“带血的钱”，到如今主动前往索取赠款，药家态度急转的原因，据说是因为妻子生病没有医药费。所谓此一时彼一时，既为生活所迫，只要药父的赠与意愿未改，现在反悔倒也情有可原。

不过药父明确表示拒绝，就连当初声援受害人的广大网民，也一面倒地站在了对立面。产生如此舆情，实乃药家索赠的行为违背了中国人的情感法则。

国人看待事情，在乎一个情字。无论是之前基于“杀人者偿命”呼吁判处药家鑫死刑，还是后来对张显利用网络舆论企图影响司法的贬斥，在坊间百姓的情感衡量中，行为的道德瑕疵难免导致人们情感上的否定性评价。既然之前选择了不原谅、不要钱，为何等药家鑫被处死后又选择接受呢？这样的举动很容易引起人们对其背后真实动机的怀疑。

排除飘忽不定的情感好恶，我更习惯于从法理上分析该案中的20万赠与是否仍然有效。依据合同法规定，20万可视为药父的一种赠与，且是一种附条件的赠与，药

父是想通过赠与方式取得被害人家属的谅解，求得药家鑫的从轻判决。法律明确规定，“赠与附义务的，受赠人应当按照约定履行义务”。受赠人当时没有接受，赠与合同就不成立。现在药家鑫已被执行死刑，赠与也早已不具备当初成立的条件。

其实，围绕着药家鑫案的一连串舆情话题，都折射出当前公共舆论建设存在一定程度偏失，诉诸情感的谩骂与质疑，往往为投机者所利用。作为一种公共议题，无论人们情感上指责谁或是偏袒谁，公共空间的构建都建立在理性之上。而一旦回归到法律的理性精神上，一些纠缠不清的争议原来只是个简单不过的判断而已。

达 林

别让同学会变“攀比会”

然而，随着经济社会的发展，原本只是叙友情、谈人生的同学会，却渐渐地变了味：从当初的小饭馆到现在的豪华星级酒店，聚会的地方越来越高档，攀比的心态也越来越重，同学会成了“攀比会”：比酒量、比级别、比谁有钱……身为事业单位一名普通员工的朋友，在这场攀比中败下阵来，心里感觉很不不是滋味。

同学，是一个亲切的称谓。一旦进入社会，这种同学之间的友谊，是每个人心灵深处最纯真、最美好的回忆。于是大家对校友聚会充满期待，他们不远千里，齐聚一地，就是为了追逐那份久违的青春情谊；哪怕只是回忆当年糗事，也会觉得亲切、温暖。

苦不堪言的“添堵会”，参加同学聚会的积极性越来越低，有些人甚至有了“恐聚”心理。

保持良好的心态也很重要。由于家庭背景、因缘际遇、个人能力等各方面因素，离开学校多年之后，人与人之间存在着差距是很正常的。不因富贵而优越、不因平凡而自卑，每个人都应以一种平和的心态客观看待差距，不要让这种差距影响正常的同窗情谊。聊胜于无的美好时光，谈淡现在的家长里短；彼此分享幸福，而又互相开导，同学会自然也就变成“开心会”。

王 珂

面对一些问责不力的现象，公众质疑油然而生。然而，有关方面信息不透明，则进一步发酵和加深了人们的焦虑。

正视官员复出 引发的民意波动

官员复出总能成为社会热点。日前，因上海“11·15”大火被撤职的原静安区区长张仁良，出任新疆喀什地委副书记；同样被撤职的原副区长徐孙庆出任上海两江开发建设投资(集团)有限公司副总裁。消息传来，立即引起舆论热议。

公众对于2010年上海大火的惨痛记忆并未忘却，然而仅一年多过去，两个被问责的官员就一西一东地复出视事，这首先难免在人们心理层面形成强烈反差。

退一步说，这种反差背后可能存在感性因素、情绪作用，但一些网友从制度层面提出的问题显然更加无可回避：问题官员不是不能复出，而是要看怎么复出，有没有按规矩办事，让人口服心服。

查阅2011年6月9日的新华社报道，国务院对“11·15”大火相关责任人的处理结果中，静安区的这一正一副两位区长，“享受”的都是行政撤职、撤职党内职务处分。这一问责结果意味着什么？来自《公务员法》《行政机关公务员处分条例》的有关条文显示，被撤职公务员的受处分期间为两年。无论是从上海大火发生之日起算，还是从处理结果公布之日起算，两个复出官员的受处分期都不足两年。

一边是处分的“紧箍咒”未解，一边又念起了走马上任的新经，有如此明显的制度执行硬伤，如何体现对特别重大火灾事故的严肃处理？如何彰显问责的权威性？又如何让人相信诸如“符合有关规定”之类的解释？

有媒体统计，近年来经媒体报道被问责的官员不在少数。以广泛使用的免职处理来说，被免职一年后才复出的还算“严格的”，有的地方连一年的寂寞也耐不得，心急火燎地让被问责官员结束“雪藏期”。比如广州海事法院院长罗国华因出国“豪华游”被免职2个月后就闪电复出，黑龙江省七台河市新兴区区长刘丽因矿难被免职，也是不到3个月便迅速复出。对官员处分期的随意压缩，恰恰是问责大棒“高举轻落”的一个缩影。

面对一些问责不力的现象，公众质疑油然而生。然而，有关方面信息不透明，则进一步发酵和加深了人们的焦虑。

对一些广受关注的问题官员复出，为什么复出、凭什么复出、走了哪些程序、到底何德何能，常常只有结论没有说明、只有问号没有回应，不向公众作出清楚交代与解释，直接以一纸文件宣布任命完事，就更加使人疑窦丛生、浮想联翩。所以，不加大问责力度，不对接公众诉求，官员复出引发的民意波动，还会一波未平，一波又起。

力 言

央行7日下午在其官网发布消息称，央行将加大对保障性安居工程和普通商品住房建设的支持力度，并提出“满足首次购房家庭的贷款需求”。这是央行继住建部之后再次释放满足首套房贷需求的信号，此举使市场对于首套房贷利率放开的预期进一步增强。(《新京报》2月8日)

“满足首套房贷” 到底谁说了算

住建部曾在去年底要求优先保证首次购房家庭贷款需求。如今，央行再次提出同一要求，既说明相关部门意识到，首套房贷关系到公民居住权益的实现；也说明部分银行没有满足首套房贷需求，需要强调。的确，去年在银根紧缩的大背景下，不少银行要上调首套房贷首付比例及利率，要么暂停首套房贷业务。

过去，银行也从房贷中获得巨大收益。然而，在银根收紧和楼市调控的双重背景下，很多银行把资金贷给了获利更高的项目，房贷从过去银行眼中的优质资产变成了食之无味的“鸡肋”。按理说，首套房贷对银行而言风险相对最低，但银行更重视贷款的收益。据悉，银行如果把资金拿来放房贷，利率一般最多上浮10%，而如果是贷给企业，那至少是上浮30%以上，并且这些资金回笼得还比较快。从这个角度而言，无论是住建部还是央行要求的“满足首套房贷”，恐怕都起不到多少实质作用。

在笔者看来，要想让银行满足首套房贷需求，首先在于信贷政策的宽松。如果信贷政策放松，市场不缺资金，那么，银行才有可能重新重视首套房贷。如果信贷政策继续收紧，银行眼中只有更赚钱的业务，自然不重视房贷。考虑到未来通胀压力，货币政策只能微调不可能放松，因此“满足首套房贷”能否见效是个问号。

其次，取决于房价走势。银行对房贷的支持程度也取决于房价，当房价处于上涨趋势时，银行更愿意发放房贷，因为银行自认为贷款的风险低，贷款人违约少。但目前房价处于下跌趋势，银行对房贷的发放自然会更谨慎。更何况，房贷压力测试频繁已经凸显出银行对房贷业务高度谨慎。

第三，取决于银行的直接监管部门——银监会。尽管央行也是金融监管部门之一，但它侧重于政策法规的起草和制定，而银监会则是银行最直接的监管部门，这就是现行的金融监管体制。也就是说，要满足首套房贷需求，需要银监会发话。甚至，银监会只发话还不够，需要把首套房贷与奖惩制度联系起来，并加强监督。但遗憾的是，银监会并没有明确要求银行“满足首套房贷”。

此外，打破银行业垄断鼓励银行业多元化竞争，铲除银行业暴利，也能改变大型银行“嫌贫爱富”的态度，让大型银行放下身段，重视收益不高的房贷业务。而且，改革银行业的考核机制，把首套房贷纳入考核，也能促使各家银行增强社会责任，改变一味的逐利。

事实上，满足首套房贷需求是对银行的基本要求，也是对宏观调控“跑偏”的纠正。毕竟，我们的商业银行大多属于国有银行，在追求利润的同时，也要履行国人的社会责任。而且，宏观调控的本意是遏制炒房、下调房价，并非限制公民购买首套房这一刚性需求，因为首套房需求就是民生需求，而改善民生是社会的必须。

在货币政策、房价趋势没有大变化的情况下，笔者建议，银监会应围绕“满足首套房贷”发布专门的通知，制定完整的房贷保障政策，把保障首套房贷作为考核各商业银行的一项硬指标。让“满足首套房贷”由制度说了算，而不是由嘴巴说了算。

海 宁