

# 浮夸自大、华而不实的文风要不得

近期“跪求体”“哭晕体”“吓尿体”等浮夸自大文风频现,消解媒体公信力,污染舆论生态,扭曲国民心态,不利于形成化人、凝聚人心、构建清朗网络空间。

为了落实习近平总书记对文风“短、实、新”的要求,倡导清新文风,崇尚风清气正,各媒体浮夸自大、华而不实的文风可以休矣。

不可否认,每个人、每个网络账号都有各自的写作、创作风格,正因为这种差异性和多元性,才形成了汉语世界的洋洋大观,才有了舆论场里的百花齐放。但也要看到,为文有为文的格调,言论有言论的底线。“哭晕体”“跪求体”这些浮夸骄傲的文体笔法,通过抬高自己、贬低别人来迎合一些读者傲娇自大的心态,不仅超出了平实自然的为文格调,也借越了言论客观公允的价值底线。浮夸自大文风的确可以激起许多麻木赞许和廉价笑声,也很容易被更多人模仿,但这样以逞口舌之快的形式谋求“精神胜利”,只会制造浮夸风气、混淆是非黑白、颠覆公众认知、极化国民心态,毫无裨益可言。

文风不是小事,因为文风还连着党风民风。语言漂浮、文风浮夸,素来是为文者的大忌。从纸上谈兵的赵括到刚愎自用的马谡,历史里从不乏夸夸其谈而致败局的案例。一些自媒体散布“哭晕体”“跪求体”文章,必然会助长骄娇之气,激增民粹情绪,导致民众看不清事实真相,看不到真实差距,平添浮躁傲慢风气。浮躁和浮夸,于文于人、于国于民都可说是“瘟疫”,不可不慎,不可不防。

什么样的文风才是好文风,郑板桥的对联“删繁就简三秋树,领异标新二月花”,就告诉了我们答案。写文章应当“开门见山,直截了当,讲完即止,用尽可能少的篇幅,把问题说清、说深、说透,表达出丰富而深刻的思想内容”,而不能假大空。

今天的中国,已经逐渐跨越经济崛起的门槛,行进在文化崛起、文明再造的关键阶段。社会价值如何建构?国民心态

如何涵养?文化自信如何建立?文风的价值形塑、导向引领作用,可以说愈发凸显。无论是增强“四个自信”还是讲好中国故事,无论是引领社会舆论还是凝聚社会共识,都呼唤自信平和、谦逊朴实的好文风,都需要通过“文以载道”来成风化人、凝心聚力。“文章经国之大业,不朽之盛事”,不论是主流媒体还是各类自媒体,锤炼好文风都可以说是不可懈怠的责任。

“凡作传世之文者,必先有可以传世之心”。文风是态度,文风是作风。要让健康向上、激励人心的文风充满网络空间。

艾梧

## 水价改革要警惕成本“注水”

国家发改委日前发布关于创新和完善促进绿色发展价格机制的意见。意见指出,建立有利于节约用水的价格机制,建立充分反映供水成本、激励提升供水质量的价格形成和动态调整机制,逐步将居民用水价格调整至不低于成本水平。(见7月2日《人民日报》)

目前,我国很多城市的居民用水价格都不低于成本水平,原因是很多城市已经上调甚至多次调整水价,而且绝大部分地方已实行阶梯水价。无论是调整水价还是实行阶梯水价,水价都是根据供水成本来确定的。同时,也不能忽视在一些地方财政对供水有所补贴,如果剔除补贴,水价就有可能低于成本。

从此次意见来看,要根据真实的供水成本来调整水价,而且水价会随着成本变化而变化。显然,这种变革既能减轻部分地方的财政对供水事业的补助压力,而且水价调整后也有利于居民节约用水,同时还可以激励供水企业提升水质,保证供水。另外,水价低于成本本身就是不正常现象,不能反映真实的供求状况,也需要予以纠正。

笔者以为,对“水价不低于成本”,公众应该能够理解并接受,但如果供水成本不透明不合理,公众就会对水价调整有意见。因为成本一旦不透明,就有可能不合理;一旦供水成本不合理,相应地根据成本确定的水价就会不合理,老百姓自然不会买账。

之前,一些地方的供水成本就有过“水分”。比如新华社记者2012年辗转获取了一份某市供水定价成本“监审清单”,发现一立方米水的成本,企业竟多报了0.35元。无独有偶,同一年另外一个城市两家供水企业申报的近3年水价总成本,合计有30.26亿元,但物价局最终核定的数字为28.34亿元,两者相差1.92亿元。

如果不是成本监审发现供水成本中的“猫腻”,公众不会知道供水企业提供的成本并不真实,根据成本确定的水价就会虚高。所以,逐步将居民用水价格调整至不低于成本水平的关键,是加强成本监审,防止成本“注水”。而成本监审不仅是物价部门的事,也应该是审计部门的重要工作,同时也应邀请民意代表参与其中,这应该成为水价改革的基本前提。

海英

## 遏制犯罪低龄化不能靠降低刑责年龄

近日,湖北孝感一初中男生持刀伤害花季少女,因未满14岁被释放引发争议。连日来,记者在全国多地了解到,未成年人犯罪低龄化正频频示警,不断挑动公众脆弱的神经。受害人家长的安全忧思不断,受害人的心灵之痛抚慰缺失,不断拷问着国家少年司法体系的建立,而修改刑事责任年龄的呼声随之再起。(7月2日《中国青年报》)

按照我国现行法律,不满14周岁的人不管实施何种危害社会的犯罪行为,都不负刑事责任,要么一放了之,要么等到了14岁再惩罚。此外,无论是家庭教育还是收容教养,事实证明效果都不理想。当前,未成年人犯罪现象增多,且呈低龄化趋势,给社会埋下了巨大隐患。

正因此,多年来,几乎每发生一次恶性事件,都会在社会上引起一次对刑事责任年龄的争议。别说普通民众,就连资深法学专家都争论不休,其争议性之大可见一斑。“法律保护未成年行凶者,谁来保护我未成年受害的女儿?”这是一位母亲的痛心之问,也是社会关注焦点,我国法律应尽快给出一个相对清晰的答案。

未成年人犯罪固然不能游离于司法之外,但降低刑责年龄并非最佳选择。很多刑法学专家甚至都不愿意再讨论这个问题,因为降低刑责年龄意义不大,甚至非但不能遏制未成年人犯罪,反而会带来很多新的问题。此外,有人建议引入西方国家“恶意补足年龄”的特殊规则,但法律体系不同,简单奉行“拿来主义”没有现实可行性。

事实上,除了降低刑责年龄,还应有更好的司法途径和方式来遏制未成年人犯罪,比如建立健全国家少年司法体系。对于未成年人暴力犯罪,目前我国从顶层制度设计到基层教育矫正都缺乏完善的司法体系,存在显而易见的法律空白。恰如学者所呼吁的:“一个国家的司法体系中没有一个少年法庭、未成年人检察机构、少年警务,就像一个国家的医院没有儿科一样。”

鉴于此,不少学者呼吁我国应尽快建立一套不同于成年人的少年司法制度,对他们加以保护、教育和规制。一般说,少年司法制度独立于刑法之外,强调保护处分优先于刑罚适用,从改造未成年人的角度决定处置方式,无论是受害者还是施害者都要进行保护和救助;同时明确部门、学校、家长等相关方面的法律责任。据报道,目前许多国家已分离出专门的少年司法制度。但遗憾的是,少年司法制度还未得到我国立法层面的足够重视,仅在上海有试点。

与其削足适履降低刑责年龄,拿刑法往孩子头上套,不如建立少年司法制度,完善教育矫正体系。在刑责年龄难以降低的情况下,少年司法制度应成为破解犯罪低龄化难题的突破口。陈广江

## 服务输诚信可能会“赔”上行业未来

据7月3日《人民日报》报道,上海市消保委针对近年空调维修类相关投诉数量激增以及消费者习惯在网上寻找空调维修户的特点,挑选了360搜索、百度搜索等11家平台,调查家电维修行业的执业规范及诚信经营情况。结果显示,多数空调维修服务存在误导和欺骗消费者行为。

不少人有过有关家电维修的不愉快记忆。不少维修服务商家“一切向钱看”,能换的绝不修,能小修的偏要大修,百十元的成本动辄要价数百。还有虚假官方授权、售后服务“三包”义务推诿、维修技术差等。据2017年商品大类投诉统计数据显示,家用电器类全年投诉量达到95518件,是商品大类投诉量最多的。

黑维修为何频频得逞?在售后维修市场的乱象中,一种情况是一些家电维修将售后服务业务外包,而外包模式存在诸多漏洞,厂商对授权维修店的管控鞭长莫及,一些授权店甚至层层转包,最后实际提供服务的可能是“杂牌军”。还有不少以假官方授权的“李鬼店”为代表的“伪军”,他们打着“正规军”的招牌,获得消费者注意和信任,但实质上,其技术、资质和服务都不过关,要高价、耍手腕等情况不少。再有,以“路边摊”为代表的维修“杂牌军”数量多、价格低,人员大多无资质、技术差,不乏坑蒙消费者的行为。

与此同时,消费者获取正规维修商联系方式的渠道被形形色色的垃圾信息堵塞,甚至有“劣币驱逐良币”的趋势,比如网站竞价排名往往“乱花渐欲迷人眼”。再加上不少家电维修服务缺乏明确标准,维修行业的专业性和信息不对称等,也给了一些黑售后维修点更多底气。

可以说,百姓抱怨连连的售后服务正在拖整个家电产业创新、转型的后腿。以牺牲诚信为筹码的“赌局”,赔上的很可能是整个行业的形象和未来。正如有的媒体所言:“大河奔流,信任就如同河床,一旦崩塌,正常的社会协作和社会公正都会因此失去依托。”

从世界范围来看,制造业企业要想获取竞争优势、创造新的利润点,就必须关注价值链,特别是要注重直接面对消费者的环节——售后服务。通过服务化经营,可以有效提升制造企业的综合实力,提高企业的获利能力和抗风险能力。

中国制造业企业亟待顺应世界制造业服务化的趋势,加快制造业服务化的进程。比如,制定正面负面清单,完善售后服务标准,加强对修理服务行业的政策引导和行业自律,执法部门加强市场监管等,推动家电维修行业的健康发展。一些企业已经意识到售后维修的重要性并开始布局,有的推出了“自营+第三方”的售后服务开放平台,有的推出数十项承诺治“售后拖延症”等。

有数据统计,预计到2020年,家电维修收入将超万亿元。如何让家电维修售后服务规范化、专业化,应当成为我们关注的问题。家电维修服务关系到千家万户的切身利益,期待更多企业担当起社会责任,逐步形成完整、到位的售后服务体系,夯实诚信根基。

吴迪



### 胡说

毕传国 图

今年5月,常山药业公告称,据统计数据显示“国内ED患者人数约1.4亿人”,未来中国潜在的市场规模有望达到百亿元级别,市场空间广阔。近日,常山药业发布公告称,收到河北证监局行政处罚事先告知书,河北证监局决定对常山药业给予警告并处以罚款60万元,对公司董事长高树华、董秘吴志平给予警告并各处罚30万元罚款。(据《第一财经网》)



### 贷款买药

两个从某药业公司辞职出来单干的年轻人,费尽心思骗了舟山一位78岁的老阿姨116万元。保健品效果不明显,还有专家特供药,吃药钱不够帮你申请专项社保……在长达3年多的时间里,他们用这些说辞,哄得老阿姨贷款买药,最后变卖房产还债……骗来的钱,骗子出手阔绰,还给喜欢的女主播一掷千金打赏30万元。近日,舟山市定海区检察院对潘某、李某二人以诈骗罪依法提起公诉。(据《华西都市报》)

## 不限流量的馅饼怎成了陷阱

移动互联网时代,为满足用户需求,各大电信运营商纷纷推出“不限流量”的上网套餐。但是,一些用户却抱怨自己每月使用超出一定流量后,网速会变慢,甚至登录微信都很困难。

在反映问题和投诉后,运营商客服告知,若要恢复网速,还需额外购买流量加速包。说好不限流量的馅饼转眼成了“陷阱”,这一解释让很多网民深感不公平。

什么是不限流量?从用户的角度看,任何时候手机都能上网,而且网速极快。不过,电信运营商却有另一种解释,好像还得到科学证据的支持。浙江省质监局和浙江省计量科学研究院做的一个通信流量检测试验表明,在三大制式无线通信上网流量监测器中,随机插入三大运营商SIM卡下载同一文件,流量检测结果显示与运营商提供的流量统计几乎没有区别,似乎证明运营商并没有缺斤短两地“偷流量”。

都购买的没有卖的。其实,促销套餐中也包含一些限速条款。但电信运营商为了促销,往往把限速条款隐藏在合同角落里,并且在消费者购买套餐时也不主动提示。

现代商业社会,诚信是人立身之本,也是企业立足之道。企业生存离不开诚信。待人以诚,才能赢得顾客的信任、银行的资金,才能有企业和机构的合作、积累百年老店的信誉。反之,这一切都会化为乌有!

让守信者获益,让失信者出局,是所有商业社会应该遵循的。但要看到,现阶段外部强制制裁手段的乏力,违约成本的低廉,使得不少渠道运营商轻视、践踏诚信。具体到个案中,如何拿起法律武器,保护网民的正当权益?《中华人民共和国合同法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》都有规定。

最高人民法院《关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的解释(二)》第6条第1款规定:“在合同订立时采用足以引起对方注意的文字、符号、字体等特别标识,并按照对方的要求对该格式条款予以说明的,人民法院应当认定符合合同法第三十九条所称‘采取合理的方式’。否则就是不合理方式。所以,一些电信运营商的合同条款中没有采用足以引起消费者注意的文字、符号、字体等特别标识,说明其经营方式不合理,至少没有尽到提示说明义务。《中华人民共和国消费者权益保护法》第24条第1款要求经营者对格式条款中‘有重大利害关系’的内容有以‘显著方式’提示说明的义务,且明文将‘价格条款’包括在内,并规定经营者不得以格式条款等方式写入对消费者不公平、不合理的规定,若违反,则这样的格式条款无效,也就是‘不合同’。”

如果相关部门能够据此对造假者进行严惩,让失信者付出无法承受的代价,让社会各界明确守信的成本,营造诚实守信的市场环境,才是全社会的共赢。最近的案例是大众汽车的排放门事件,大众集团在1070万辆汽车上安装了“违法作弊软件”,结果被德国不伦瑞克检方罚款10亿欧元(约合75.4亿元人民币),此前大众已同意向美国支付超250亿美元巨额罚款,排放门事件导致大众的各项合计损失已超过300亿美元。大众集团前CEO马丁·文德恩和现任大众品牌CEO赫伯特·迪斯两人也面临5年有期徒刑的惩罚。

渠道运营商务必保持清醒,无论采用何种方式促销,都要以诚信为本,不掩耳盗铃,如此才能在日益激烈的竞争中,保有良好的口碑和信誉。

田勤

# 垃圾处理收费必须回答的三个问题

国家发展改革委日前公布关于创新和促进绿色发展价格机制的意见。意见指出,要健全固体废物处理收费机制。2020年底前,全国城市及建制镇全面建立生活垃圾处理收费制度。同时,探索建立农村垃圾处理收费制度。(7月2日《人民日报》)

长期以来,生活垃圾处理费用都是由政府财政支出,一直有人呼吁垃圾处理收费。理由之一是“生产者付费”,谁污染谁付费,产生垃圾的人应该为垃圾处理负责。在现代条件下,特别是面对日益精细化的分工模式,没有可能也没有必要由垃圾生产者自行处理垃圾,以货币支付的形式转移责任,具有更大的合理性。在这一点上,很少有人提出反对。

理由之二则是避免“公地悲剧”。在公共领域,“公地悲剧”是一个十分普遍和严重的现象。理论上讲,实施垃圾处理收费后,产生垃圾多的付出更高费用,要想少承担一些垃圾处理费用,那就从源头上减少生活垃圾的产生量。真能实现这一点的话,对于形成绿色生活方式将会具有重大意义。可就现实而言,这有点“想当然”。根据目前的技术和设施水平,还很难从出口对垃圾进行计量,最起码在短时间里看不到这个可能。既然无法计量,如何计量收费?

他费用打包收取,是一个相对可行的选择。

如何收费、收多少费是摆在垃圾处理收费面前的两个问题。除此之外,还有一个更大的问题。

亚里士多德曾说过:“人们来到城市是为了生活,人们居住在城市是为了生活得更好。”一个给人带来美好感受的城市,有着丰富的内涵,市容市貌是一个基本选项。过去生活垃圾基本由财政承受,不需居民买单。很多人虽然对于所在城市和区域的市容市貌不甚满意,但因为不用自己掏钱,很多时候都是选择“捏着鼻子走过”。随着生活垃圾处理收费制度的设立,以后要自己掏钱了,如果运营能力还是这么差,卫生条件还是这么不尽如人意,那么会不会像过去一样只是成为谈资?会不会有人以此为由拒绝缴费?当然,作为一项制

度,既然定下来了,理解不理解都要执行。可最好的落实还是心甘情愿,任何不满和抵触都会加大政策执行成本。

“生产者付费”和“使用者付费”一脉相承,应该相信,越来越具有现代意识的人们会慢慢理解和接受垃圾处理收费。甚至在农村,只要能带来实实在在的改善,问题就不是很大。要害在于,随着垃圾处理收费,人们对于环境有着更为丰富的诉求,能不能满足诉求?与“生产者付费”对应的还有“谁收费谁负责”,垃圾处理能力能不能适应新形势、新要求?

因此,垃圾处理收费其实提出了更高要求。人们既关心收多少,如何收,还关心收费之后会带来什么改变,能不能满足对美好生活的向往。这是垃圾处理收费必须回答的三个问题。

毛建国