

# 看清看懂药品说明书，真不是小事

本报评论员 吴迪

“药品说明书上的字实在太小了”——据4月10日人民网报道，字小如蚁、用词生僻、化学公式和专业术语让人云里雾里……不少药品说明书令很多人头疼。让公众尤其是老年人看清楚、看明白一张药品说明书，事关百姓用药安全，也反映出相关服务“适老化”改造的必要和紧迫。

现实生活中，“小药箱”已经成了很多家庭的标配品，药品说明书上的字大小、说明过于专业或不甚明确，给很多人特别是中老年人带来很多困扰。比如，有的药品说明书可以在指甲盖大小的空间容纳几十个字，给老年人阅读带来障碍；而“慎用、酌减”等词汇也令不少人一头雾水。若药品说明书看不清、看不懂，“一种药对应一类病”就可能渐渐成了常态，有可能引发用药不安全问题。近年来，关于增大药品说明书字号、通俗标示等呼吁，一直不断。

药品说明书字号大小、表述过于专业，原因是多方面的。从相关规定的角度看，药品说明书是严肃且专业的，“除介绍药品信息，还

具有法律效力”，其内容经过国家药监部门审核批准，印制也有严格标准，药企不能随意更改。从制作成本的角度看，当前多数药品说明书的大小已经和自动化设备匹配完好，如果重新设计，直接影响流水线改造、经济成本浮动。从一些地方的用药实践看，药品说明书更多是用来指导专业人员，因而大多没有在大众实用性上做文章。

药品说明书既要专业、规范，也要在提升药事服务能力上更进一步。国家药监局对《药品说明书和标签管理规定》（修订稿）公开征求意见，拟明确，药品说明书不合规或被判为假药。近年来，一些地方对说明书重要信息加大字号，在药盒上印说明书二维码，开通线上药事咨询指导服务等，相关改进正陆续实现。这种改变是涵养百姓合理用药、科学用药理念，以及完善药事服务的一项基础工作。

近年来，在相关服务“适老化”的背景下，一些地方和部门根据老年人特征，不断优化生活场景和公共场所设施，改进办事流程，一

些应用软件也相继推出“关怀版”网页和功能。简单、直接，是服务“适老化”改造的关键词。无论是药品说明书、食品标签、格式条款等生活中常见文本的“适老化”，还是社区等公共场所等硬件设施的“适老化”，以及移动支付、人脸识别、物联网应用等软件生活场景的“适老化”，“适老化”的内涵和场景正在不断丰富、拓展，向着社会生活的方方面面延展，它们让更多老年人在生活细节中感受社会服务的暖意。

值得注意的是，类似生活中的“槽点”有的往往存在了多年，解决起来不可能一蹴而就。我们期待，在越来越多的生活场景有了“适老化”版本后，能够在全社会形成一种“体验为先”的氛围，影响并引导相关行业形成“适老”意识。

一张药品说明书是反映相关服务精细化、“适老化”程度的镜子。百姓生活的获得感、幸福感、安全感，往往来自生活中点点滴滴的感受。期待相关服务的改进能尽快落实，让更多百姓体验到生活的舒适与幸福。

# 电动自行车咋就屡屡成安全隐患

郑理

4月7日凌晨，北京市丰台区一居民家中发生火灾，事故不仅造成该居民家中一名老人身亡，还导致楼上试图逃生的邻居一死一伤。经初步调查，火灾事故系老人家属将电动自行车电池带回家充电，继而发生爆炸起火所致。

现场调查还显示，离事发楼栋不过10米远，就有室外车棚，并设有集中充电桩，在车棚入口处贴有“电动自行车请勿室内充电”的消防宣传海报。然而，种种预防、引导措施之下，涉事居民依然选择了最危险的充电方式，并且造成了无法挽回的后果。按照相关法律法规的规定，其后续还将面临更严重的处罚甚至可能要承担刑事责任。

触目惊心的案件也将电动自行车安全问题再次推上风口浪尖。

近年来，电动自行车以其经济、便捷等特点，成为人们出行的重要交通工具。有数据显示，我国电动自行车年销量超过3000万辆，社会保有量接近3亿辆。如此现实语境下，电动自行车因充电引发的事故也一次次进入公众视野，类似事故何以一再发生、屡禁难绝？

这其中既有产品质量缺陷、车辆被违规改装改造以及充电设施本身质量有问题等原因，也有人们不守规定停放、充电不规范的因素。无论是从公共安全角度还是人们生命财产安全的角度，预防和减少电动自行车事故都紧迫而重要。

从全国范围而言，近年来，对电动自行车的全链条监管一直在加强，每每有相关爆炸事故发生，相关部门和社区也会开展检查，向公众发布各种提醒提示。但时间久了，居民的警惕性似乎就会逐渐减少，有的甚至将隐患完全抛诸脑后。于是，新的事故再次发生……

立足预防，尤其是超前性预防，对症下药、分而治之，是打主动仗的应有姿势。

对充电桩和电动自行车存在质量缺陷的，有关部门应强化出厂质量监督，杜绝有安全隐患的设备设施进入市场流通；对未设充电桩、充电桩分布不合理等问题，相关部门要进一步把工作做细做精，努力提升公共服务质效。至于那些不听劝阻、执意选择将电动自行车推回家中充电的情况，也可以充分发挥社区、物业等的治理作用，进行“一对一”的教育和整治，“先礼后兵”。

治理电动自行车违规充电，从源头上防范风险事故，办法应该比困难多。比如，通过社区讲堂等形式宣传、提醒居民警惕充电风险；对受到警示后依然故我的违规充电者，社区不妨联合公安、应急管理等部门对其给予必要处罚；督促相关物业管理单位加强管理，增加巡查频次，制止不当充电；发挥业主委员会功能，开展联防联控；完善在电梯、楼道安装摄像头监测电动车上楼等技防措施，等等。

做好小区安全事故的预防工作，是基层社会治理体系的重要组成部分，加强社区管理对于预防隐患、消除风险的防线作用，加强群防群治，一些地方已经有了不少经验，可以推广运用到防范电动自行车的火灾事故中。

防止电动自行车成为安全隐患，成为对居民生活、生命的重大威胁，每一个使用者都责无旁贷，相关的管理主体和职能部门也须打起百倍、千倍的精神。

# 期待业主领“公共收益”红包产生辐射效应

沈峰

据4月10日《湖南日报》报道，4月9日，长沙市岳麓区观沙岭街道江汇苑小区的业主开心地领取“公共收益”现金红包。该小区去年7月成立首届业主委员会，经过共同努力，在停车场收入、电梯广告、公共用房租金等方面获得公共收益110万元，本次给小区1896户业主发放现金红包共计42万元，余下金额将用于小区公共环境改善。

长沙市江汇苑小区业主喜领“公共收益”红包，无疑值得点赞。这样的成果也让人们对小区公共收益有了更多关注。根据法律规定，业主买房之后，不仅对自己的房子拥有所有权，对小区内道路、外墙、电梯等公共设施也享有公共权利。根据民法典的规定，物业服务企业利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。物业服务人应当定期将业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

然而，现实生活中，很多地方的商品房小区公共收益账目鲜见公布，诸如物业公司账目管理混乱、公共收益账目不清、物业公司把公共收益转化为公司利润甚至私设“小金库”等情况比比皆是。由于各种现实情况，许多小区未成立业委会，无法对物业代收代管的费用进行有效约束和监督，某些物业钻了这个空子，选择性、敷衍式公布或直接不公布公共收益信息。

物业公司明目张胆侵害业主公共收益，有着多方面因素。比如，许多业主对公共收益的认识相对模糊，加之现有的《物业管理条例》《物业服务收费管理办法》等对小区公共收益的管理和使用规定不够详尽，导致业主无法对物业行为进行有效约束；街道办事处、乡镇政府等对小区成立业委会具有指导和监督职责，但在实际操作中，相关职责的履行有待加强；一些地方的城市管理、住房城乡建设等部门对于小区公共收益也重视不足，在对物业公司进行考核评比时，未将其列入重要考核项目；一些物业公司明目张胆隐瞒或篡改公共收益数据，很少受到相关处罚，这也助长了物业公司侵吞小区公共收益的想法和作为。

破解这个问题，应进一步完善相关法规、规章，进一步完善监管，督促小区物业、业委会进行账目审计，并向全体业主公示，曝光负面典型，推动物业公司提高账目透明度。同时，要不断推动居民小区自治水平，厘清街道、社区、业委会、物业等各方职责，进一步明确细化业委会的职权范围。相关部门应依法行政，指导业主依法自治并尊重业主决定，不缺位、不越位。

近年来，已有多地的小区业主申领了“公共收益”这一红包，钱不在多，重要的是相关规定和要求得到了落实，业主的权益得到了维护。期待类似情况能够产生更大的辐射效应，让越来越多小区的公共收益告别假账、糊涂账，让小区公共收益真正回归公共属性，实现由小区居民共有共享共管。

# 收1小时钱划半小时船，糊弄游客不是经营之道

海凝

据4月10日杭州电视台报道，近日有杭州市民爆料，西湖手划船明码标价标准收费为150元1小时，1小时起租，但实际上坐船时间只有30分钟左右。记者实地暗访多个西湖手划船停靠点发现，多名西湖船工存在服务时间缩水、拒载等行为。

眼下多地已进入旅游旺季。到草原骑马，到湖中划船，是很多游客向往的事情，这也对相关地方的接待能力、服务水平提出了要求。就划船来说，既然明码标价150元1小时，相关人员就该按承诺履约，收1小时的钱只提供半小时的服务，显然是说不过去的，这跟那些在称重上“缺斤少两”的商家并无二致，这对游客来说也是一种欺骗和糊弄。

从船工回应看，这样的做法堪称普遍。有船工承认实际划船时长三四十分钟，“就感受一下”；有船工直接说“没有坐一个小时的”“哪个愿意给你划一小时你找哪个去”……可见，划船时间缩水已成一种潜规则，船工们在“钱照收活少干”这件事情上达成了共识。这背后的动机无非是通过提高游船轮转频率来获取更多收益。如此不诚信的经营和服务，已经涉嫌对游客知情权、公平交易权的侵犯。

由此，笔者不由联想到多年前在某景区

河滩骑马的经历。彼时，景区服务人员指着宽阔的河滩说，骑马转一大圈收费20元，可没想到骑上马后，服务人员牵着马转了很小的圈，不到两分钟就结束了。这与上述划船“刺客”的做法颇为相似。

时下，这种游客实际消费体验与景区服务宣传、承诺严重不符的做法，已成不少景区或相关从业者“宰客”的手段之一，这种以服务“缺斤短两”来获取不当收益的行为，刺伤的不仅仅是游客权益，还有景区形象和旅游生态。当游客在西湖划船时发现服务时间“水分”很大，或许难免会对景区产生一些不良印象，这显然不利于景区树立口碑、做大旅游经济“蛋糕”。

泛舟湖上本该是美好的体验，可惜，船工“刺客”的出现坏了游客的好兴致。风景再美，服务不给力，同样会被“拖后腿”。最新消息是，杭州西湖水域管理处高度重视，立即开展西湖手划船专项整治，严厉打击违规经营行为，取消了3名涉事船工的从业资格。希望如此果敢出手能产生足够的震慑效应，重塑游客对景区的认知和信心。

全域旅游时代，景区不仅要拼风景、拼特色，更要拼服务、拼体验，知名景区更应爱惜羽毛，依法、诚信经营——在诸如餐饮、交通、住宿等细节方面努力做好做精，让游客心悦诚服地竖起大拇指，才是更可靠的“蛋糕”。



图说

## 边界

据媒体报道，近日，“北京环球影城规定禁止商业跟拍”的消息引发热议。在该景区，游客“私人定制”带着专业设备的摄影师在游玩过程中拍照留念的行为不再被允许，婚纱照、个人写真类拍摄也在被禁止范围内。但游客用于私人或是非商业用途的拍摄是可以的。

请专业摄影师给自己拍照都不行？乍一看，禁止商业跟拍似乎有点不近人情，但实际上，在诸如上海迪士尼乐园等具有IP价值或部分寺庙等特殊景区、场所，商业拍照行为往往是受到限制或被禁止的。这当中的原因也不复杂，比如，为了实现对自身IP、资源的更好保护，为了保证更多游客的正常游玩体验和舒适度，等等。不过，也有一些景区对此不予限制。在旅途中拍照打卡、拍摄各种艺术照渐成趋势的背景下，景区对商业跟拍是否应“一刀切”，确实是个问题，值得研究。

赵春青/图 嘉湖/文

# 聚焦“凭空瓶如厕引争议”

## 别误读了“绿币厕所”的善意

吴睿铃

对于网友所反映的“内急”情况，“绿色江河”表示，没有垃圾也可以上厕所，只是方便的时候捡拾一件垃圾换绿币，即“先上车后买票”也可。可见，网友们对“绿币厕所”多少存在一些误会，而如何在践行公益环保的前提下更好地与实际相结合，绿色驿站的运营模式确实有进一步改进的空间。

近年来，随着高原公路等基础设施的逐步完善，美丽的青藏高原成为很多旅游者出行的首选。然而，在体验雪域高原天高地阔的雄浑、壮美、寂静，寻找“诗和远方”的同

时，一些人可能把矿泉水瓶、塑料袋等垃圾随手丢掉。有关青藏高原可可西里地区等出现露天垃圾带的新闻不时见诸媒体。正因此，很多环保组织、志愿者都在积极参与青藏高原生态保护活动，开展了“青藏绿色驿站”“带走一袋垃圾”等公益活动。有知名演员曾数次到青藏高原捡垃圾；河南一名90后小伙购买了一辆三轮车，带着一只狗，来到可可西里捡垃圾，40多天捡了8000多只塑料瓶……

尽管类似的公益活动，增强了全社会的环保意识，发挥了示范带头作用，但由于青藏高原地广人稀，游客乱扔垃圾行为仍屡见不鲜。去年底，青藏高原生态保护法草案二

次审议稿针对旅游产生的垃圾问题专门作出了规范，明确规定旅游者应当自行带走旅游产生的垃圾或者在指定地点投放，对随意倾倒、抛撒生活垃圾的违法者，限期恢复原状或者采取其他补救措施，并处以1000元以上1万元以下罚款——这些规定有望更好地治理青藏高原乱扔垃圾的顽疾，倒逼游客提升环保意识。

没有规矩不成方圆。引导游客全面强化法律意识与环保意识，让每名游客将自觉带走垃圾变为出游“标配”，要靠一些具体的公益项目探索和尝试，也要靠对不文明旅游行为的更给力惩治，疏堵结合，或许更容易事半功倍。

## 与其限权约束不如赋权鼓励

罗志华

游客留下太多垃圾，是不少景区普遍面临的困扰，尤其对自驾游来说，线路漫长，垃圾更易收集和运输。上述环保组织用10年时间，在青藏公路探索出“分散收集、长途运输、集中处置”的高原线型垃圾回收模式”，是针对性较强且效果显著的一种创新。

但游客如厕前需通过“垃圾换绿币”这道关，只有当垃圾换绿币的游客多于5人时，才可直接放下垃圾上厕所。这实际

上是如厕这一生理需求设置了限制条件——尽管这样做的初衷是为了促使游客多回收垃圾。人有“三急”，某种程度上，为如厕设置任何一点障碍，都会显得不够人性化。而如果换个思路，以赋权鼓励或奖励的方式来推动垃圾回收，争议或许就会减轻不少甚至不复存在。比如，可以鼓励游客在如厕后自愿参加垃圾换绿币活动，或在上厕所前后自愿用空瓶等垃圾兑换纸巾等小物品。

限权与赋权，不同的方式适用于不同情形。现实中，限权的措施似乎用得更多一些，甚至有时会被滥用，比如，业主不交物

业费可能被停水停电。一些有争议的话题，也往往因不当使用限权措施而引发。比如，时下不少人呼吁恢复强制婚检，将婚检证明作为登记结婚的前提条件。这么做确实可以大幅提升婚检率，但假如给参加婚检者额外奖励婚假，或者推出报销婚检费用等举措，现实效应和舆论效应应该会更好。

一件于社会和个人都有益的事，却引发反感和争议，问题到底出在哪儿无疑是值得反思的。多用赋权鼓励举措，慎用限权约束手段，更有利于将好事办好，也有望让社会和谐程度不断提升。