

随“疫”乱为，拉低的是全社会商业文明水准

本报评论员 林琳



全国消协组织共受理涉“疫”消费者投诉18万余件，其中近半涉及价格问题，预付式消费纠纷明显增多。

今年的“3·15”，人们的关注更多聚焦于与疫情有关的商品、服务和交易——能买到品质合格、价格公道的防疫用品吗？提前订好的酒席、酒店、旅游、机票，能便捷地退掉吗？如果预付费商家如健身房、洗车店等借机跑路怎么办？有些答案不容乐观。口罩，有的价格飙升、品质难有保证，有的商家空手套白狼，直属敛财欺诈；有的酒店，拒绝退订；机票，不少人1个月前申请退票，至今未收到退款。

疫情期间，上述纠纷本不该发生，因为法律规定很明确。全国人大法工委在2月10日新闻发布会上，对新冠肺炎疫情的性质给出了权威解答——“当前我国发生了新冠肺炎疫情这一突发公共卫生事件。为了保护公众健康，政府也采取了相应疫情防控措施。对于因此不能履行合同的当事人来说，属于不能预见、不能避免并不能克服的不可抗力。”

“不可抗力”，意味着消费者和商家有权解除合同，且双方都不用承担违约责任；消费者可以要求取消未成形的交易，要求退回已经给付但并未完成的消费款项等；商家如果

因此延迟交付某些订单，不算违约；商家和消费者可以协商变更合同条款，如果协商不一致，可以解除合同……

具体纠纷当然还须具体分析，但总体的思路很清晰，即新冠疫情期间，商家对消费者的退票退款取消行程等要求，应该积极回应、解决。不少地方针对新冠疫情下的合同履行问题出台了相应规定，那些揣着明白装糊涂的做法只能激化矛盾，而依法依规办事才是明智选择。

一些商家借“疫”生财、随“疫”乱为，一方面是逐利的本性，想把自己的损失降到最小、利润扩到最大，另一方面是不懂法，对自己行为的后果没有预判，对法律没有敬畏，甚至可能以为“国家忙着抗疫，没空管”。

疫情之下，企业的正确经营姿势是什么？

有的国企多方筹措、“跨界”协调，迅速打通了口罩生产产业链，在加油站搞起了无接触“安心买菜”服务；有的电商平台在配送员人手紧缺的春节期间，推出“共享员工”、无接触配送；有的企业老板涨几倍工资留住员工或者急召员工回来上班、加班；有的企业通过减免租金帮扶中小商户……这些企业不仅没耽误经营和赚钱，还赢得了良好口碑。

或许有人说，这些都是行业巨头，小商户

比不了。事实上，据媒体报道，疫情期间，有地方烧烤店派员工每天驱车到多个疫情防控点，将100多份热气腾腾的爱心粥，送到防控一线人员手中；有的理发店坚持义务剪发，为一线民警、医护人员以及邻居等数百人解决理发难题。并不是要求所有商家都搞义务、免费服务，但诚信、守法总是底线。何况，今天商家提供的暖心服务，会被人们记住，这样的形象和口碑未尝不是最强的竞争力。

“任何一个企业的存在，应该都要能解决一定的问题，利润只是迟早的事。”“所有的企业都应该有一个价值诉求，到底想干什么。一个企业如果没有为社会贡献价值，这样的企业就不应该存在。”一些知名企业家的公开表态告诉我们，赚钱不是问题，问题是，如何在企业社会责任、贡献与利润之间作好平衡和排序。只追求利润甚至不惜以身试法，不仅难以长久，且代价巨大。为社会解决问题、把企业生存发展融入家国大事大势，才是明智选择。

“有商业的地方就有美德，有商业的地方就有法治。”疫情，也是检验商业文明水准的契机。公平、平等、有偿、诚信——疫情过后，谁坚守商业文明给自己加了分，谁透支商业信誉给自己减了分，不难辨别。



毛建国

设置一米线，并非多此一举。

刚刚过去的这个周末，很多城市的公园开门纳客。由于准备充分，情况总体不错，不仅排出了队伍，而且游客相互之间保持了距离。不知大家有没有发现，那些排成风景的队伍，游客脚下往往有一条线，也就是一米线的标识。比如，3月15日正逢北京玉渊潭公园实施限流的首个周末，一张照片显示，游客排成了长队，而在脚下，有着多条黄色的一米线，十分醒目。（见3月16日《新京报》）

这段时间，随着疫情形势进一步好转，工厂在复工，商场在复市，城市在复苏，空气中又慢慢弥漫了烟火气息。出于职业关系，我特别关注排队场景，尤其是见到与排队有关的新闻照片，总会格外留意。

原因很简单，每一次公共事件的发生，尤其当我们不得不付出重大代价之后，我们总要从中留下一些有用的东西。倘若经由此次疫情，倒逼人们深入思考“人与自然”“人与城市”“人与人”的关系，生成和固化一些文明健康习惯，也算是不幸中之万幸。疫情背景下，一米线是文明线，也是安全线。通过一米线，可以很好观察一座城市的素养。

遗憾的是，很多次，我都被图片黯然击伤。类似银行、景区等有专人负责的地方尚好；而在街肆排队购物的照片，很难挑出几张没有毛病的。包括一些摄影记者推荐的图片，队伍是排起来了，也有人保持一米距离，但总在几个拐角会出现人贴人的现象。这些“街拍”照片，更能反映一座城市的真实文明风貌。明明一米线意义重大，各个城市也在大力推广，为什么还是不尽如人意？

为了寻找答案，这个周末，我到大街上亲身体验了一下。离我家不远，有个远近闻名的“老鹅摊”出摊了。我到的时候，已经排出了10多米长队伍。自觉排队，倒是不错，可队伍人挨着人，有的连10厘米都不到。我加入了队伍，并与前面一位保持了一米距离。

排了不到两分钟，有人插队进来。我没有说话，再次拉开距离。不到一分钟，又有人插了进来。这时，排在我后面的人不干了，大声质问：“你前面留这么空干什么？”

我回答：“不是要保持一米距离吗？”

后面的人接话：“大家都不保持，就一个人保持一米有什么用？”

摊主插话了：“应该保持一米，请大家配合一下。”

摊主边说边过来疏解，很快队伍排成了一道风景。

这可能就是一种中国式排队——前面的人没想到，后面的人随大流，加之没有人去监督，这才造成了很多不文明现象的产生。联想到一米线，为什么在银行、景区等场所表现得较好？很重要的一点，就是地上画着线，旁边站着人。而在大街上表现不好，一个重要原因就是处于“放养”状态，缺少必要的提醒和约束。

文明是一种养成，贵在自觉，但在文明养成过程中，依然需要一些外力手段，就像盆景造型一样。相对于简单的呼吁，眼下我们更需要把工作做细做实。一米线该设的要设，该监督的要监督。譬如大街上，能不能做好摊贩的工作，让他们成为疏导员和监督员？

文明养成有自身规律。透过一米线，可以窥视诸多现实规律。设置一米线，是文明养成的一条有效路径。除了呼吁“大家站在一米线外”，更应该做好具体入微的工作，通过文明定型，推动文明养成。

一米线，离我们有多远？

课外辅导线下改线上了，授课质量能保证吗？健身会所暂停营业了，会员卡能延期吗？理发店关门了，存进的钱会不会打水漂？3月15日，中消协发布了疫情期间消费者维权热点问题——1月20日至2月29日，

防疫表彰想“摘桃”？别想！

戴先任

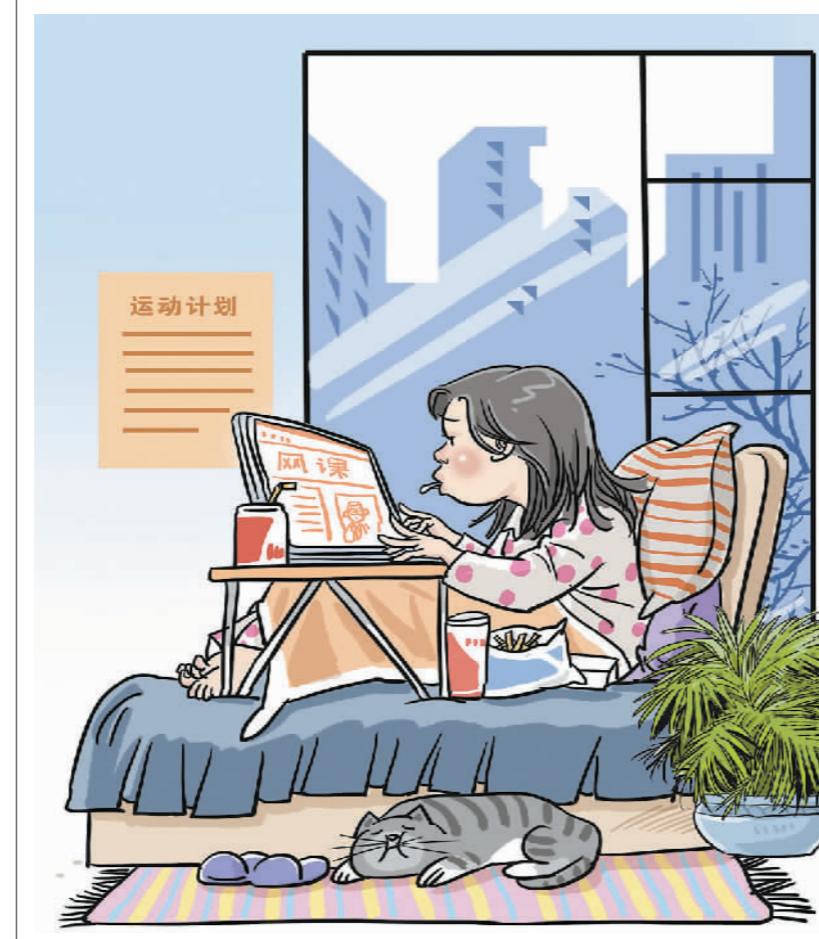
民政部发布消息称，近日，发现有的社会组织未经批准、违规开展新冠肺炎疫情防控相关评比达标表彰活动。为引导社会组织加大疫情防控新闻宣传工作力度，同时确保评比达标表彰活动的合规性和严肃性，经商人社部国家表彰奖励办公室，社会组织未经批准不得擅自围绕疫情防控举办评比达标表彰。

国内各地的疫情防控取得了明显成效，一些地方开始开展疫情防控相关评比达标表彰活动。危难之处显身手，在此次战疫中，涌现出了不少先进集体与个人，对于这些“最美逆行者”，应该给予表彰，给予相应的回报。这样才能表达全社会的感恩之情，才能激发正能量，弘扬真善美。

但要防范这样的评比达标表彰活动变了味道，比如要防范一些人“近水楼台先得月”，一些人并没有为抗疫做出多大贡献，甚至毫无贡献，却成了“摘桃派”，与一线战疫工作人员抢功。如果不予以防范，这样的现象并不会少见。此前就出现“医院领导抗疫补助高于援湖北一线人员”的问题。一些社会组织还可能借此给人“发福利”，甚至进行名利交易、权名交易。这样就会损害了评比表彰活动的公信力，也会伤害了真正一线的功臣，让一线战疫者寒心。

当心“摘桃派”，要让真正的一线战疫人员能够获得应有的荣誉，就需要对相关评比达标表彰活动规范管理。此次民政部要求经批准不得擅自围绕疫情防控举办评比达标表彰活动，来得很及时和必要。对先进典型和感人事迹予以表彰，就需要予以严管，不能容一些社会组织未经批准、违规开展相关评比达标表彰活动。

战疫的成果，是无数一线防疫者付出了巨大努力与牺牲换来的，要更好感恩这些一线战疫人员，不能让他们的功劳被他人轻易抢去。防疫表彰活动不能成了“摘桃活动”。确保表彰活动的合规性、严肃性，要完善奖励制度，还要加强社会监督等，从而让有功者显荣、让欺世盗名者难以得逞。



G图说

健身？太难了！

据《中国青年报》报道，近日，一份面向全国915名高校学生的“宅家运动”调查显示，15.39%的人在家期间会严格执行锻炼计划，39.96%的人选择间歇性完成制定的运动目标，还有44.65%的人很少运动。宅家锻炼似乎只是说说而已，近五成大学生宅家期间变胖。

疫情期间，响应少外出不聚集的号召，人们基本都在家“沙发躺”“葛优瘫”，变胖难以避免。运动是一场极其考验自律的持久磨炼，对于大多数人来说，有自律的心，却缺乏自律的力。比如九成大学生抱有“运动期待”，然而一半以上却变胖，就很说明问题。自律是突破惰性与保持舒适的较量，外界条件的一点点变化都可能引发内心的抗拒，如天气不佳、美食诱惑等。宅在家里其实更考验行动力，一个人、两平米，动起来容易，长期运动却很难。先从“管住嘴、迈开腿”开始吧。

赵春青/图 嘉湖/文

方舱医院，值得珍惜的精神财富

王瑜

最近几天，有关方舱医院休仓的消息置顶微博热搜。一张照片、一句话、一个短视频，均引发网友热捧。

照片上是湖北省人民医院江文洋医生结束在武昌方舱医院最后一个夜班，躺在一张空床上，如释重负。一句话是江汉方舱医院正式休舱，院长孙晖感谢来自全国各地的“战友”：“英雄的城市是有英雄的你们。”微视频内容是，值守方舱医院的医护工作者为庆祝休仓，对着镜头一个接一个拿下口罩露出笑容。

面对突如其来的新冠肺炎疫情，在现有医疗床位短缺、医疗资源匮乏，而患病人数尤其轻症患者人数快速上升的危急情况下，怎样用一种成本较低的方式将这么多病人集中隔离，同时尽可能避免交叉感染，提高诊疗效果？在没有先例可参照的情况下

下，这无疑是一项艰巨的挑战。

然而，武汉做到了。不仅创造性地将战方舱医院的空间移动模式改为空间固定、医疗设备和救护人员移动，以及医患区域可灵活设置的新模式，还充分利用了闲置体育场馆和会展中心，从而建成有效应对新冠肺炎疫情的本土特色的方舱医院。

方舱医院之所以受到追捧，还在于其展现出的高效。这不只是体现在从提出建立到最后建成方舱医院，只用了短短几天时间，更体现在救治效率和治愈速度方面的成效。

从2月5日接诊首批轻症患者，至3月10日最后一家方舱医院休仓，35天时间，16家方舱医院实际开放床位1.3万多张，累计接诊1.2万多名轻症患者，实现“零感染、零死亡、零反复”。包括世界卫生组织负责人、联合国秘书长在内的多个国际组织负责人和国家政要都对方舱医院这种模式给予了高度肯定和称赞。

治疗费用由本人承担。这种规定不仅契合民意，同时也更能体现公共管理中的公共精神。

国家之所以决定对新冠肺炎确诊和疑似病例免费治疗，是为了保障公共利益、维护公共健康。也就是说，免费治疗只是手段，公共利益才是目的。故意瞒报者首先践踏了公共利益，自然也就不再享受免费治疗。不仅于此，如果有证据证明他们感染了他人，受害人还有权据此提起民事赔偿请求——《传染病防治法》明确规定，单位和个人违反该法规定，导致传染病传播、流行，给他人人身、财产造成损害的，应当依法承担民事责任。

战疫尚未结束，危机仍然存在，不瞒报不谎报，不仅是一种基本的道德底线，更是不容逾越的法律红线。只有从制度管理层面让人“不能瞒报”，从加大责任追究层面让人“不敢瞒报”，才能扎紧公共安全的篱笆，维护我们得之不易的疫情防控持续向好局面。

“不敢瞒”和“不能瞒”，一个都不能少

境外输入确诊病例不断增多，一个重要的背景是入境人员人数众多——日均12万人次的庞大流量，无疑是对疫情防控的严峻考验。中国民用航空局相关负责人表示，综合航班始发地的疫情、客座率、航班运行特点等因素，民航局对航班疫情风险进行综合评分，划分为高中低三个等级，根据不同等级采取不同的防控措施。

从民航局对航班实行分级管理，到北京海关对入境人员进行集中隔离，制度层面的防控管理正在加强。在此基础上，完善入境申报制度，避免刻意隐瞒病情和行程，已成为当务之急。最近一段时间，各地频现故意隐瞒入境信息者，究其原因，一方

面是因为夹杂在庞大的入境人流中，使他们觉得有机可趁；另一方面则是因为，他们对于瞒报的后果缺乏痛感。

近日，海关总署等六部门联合发文，明确6类行为将以“妨害国境卫生检疫罪”定罪处罚。其中包括，拒绝执行健康申报、体温监测、医学巡查、流行病学调查等卫生检疫措施；采取不如实填报健康申明卡等方式隐瞒疫情，以及出入境交通工具负责人拒绝接受海关卫生检疫或者故意隐瞒疫情等。

国内一些地方也出台规定，对于故意隐瞒接触史、旅居史，引起新型冠状病毒传播或者有传播危险的感染群体，其相关

能取得这种成就并非偶然。在疫情发生后不久，党中央和国务院向全国发出号召，短短几天时间，来自全国各地的军队和地方医护人员逆行而上、驰援武汉。最终，有94支医疗队的8000多位医护人员进驻方舱医院。他们不计得失，不惜代价，夜以继日展开救治。他们与患者朝夕相处，结下生死之交。难怪很多患者提及医护人员都是泪如雨下，把他们称为最亲的家人。

病毒无情，人间有爱。医护工作者、军队指战员以及一线服务保障者志愿请战、逆行而上和高效行动，彰显出勇于牺牲和无私奉献的精神。这种精神超越了普通的职业精神和职业责任感的范畴，源于“一方有难、八方支援”的传统文化，源于对于这个国家的深度认同感和归属感，是一种“国家有难，匹夫有责”的家国情怀。这是一种深沉的大爱，这种爱不只存在于方舱医院，而是弥漫于抗击新冠疫情的每个角落，值得我们好好珍惜。

让消费者权益保护回归理性，再想想办法。

让消费者权益保护回归理性，再想想办法

堂吉伟德

每到“3·15”消费者权益保护日前后，消费维权又会再次成为全社会关注的热门话题。据一项调查显示，九成的消费者在消费过程中都曾遭遇侵权，但仅有不到四成的人选择维权。在维权中，霸王条款成“硬骨头”，超六成消费者会因此放弃维权。

现行的消费者权益保护法为消费者提供了五种维权途径：协商和解、调解、申诉、仲裁和诉讼。但现实层面是，维权程序麻烦且效果不好，造成维权成本十分高昂。正如有专家所言，当前维权通道不畅通主要表现在，企业不愿意跟消费者握手言和，监管部门的行政调解效率有待提高，消协调解能力也有限，而法院诉讼途径立案难、执行难。

消费者与商家之间，由于消费者处于弱势地位，协商的第一步很难走得通，接下来的救济途径也大多成为一场“漫长的马拉松”，有的时候消费者往往既“输了过程，又输了结果”。

按照现有的法律规定，消费者权益保护法并无消费者权益保护举证责任的规定，相关民事诉讼证据的规定也仅有“医疗纠纷”和“共同危险”的举证责任倒置的特别规定，这意味着消费者维权的举证实行“谁主张，谁举证”的原则，若消费者未能在第一时间掌握和收集到有利的证据，会极大降低维权的成功率。

消费维权的难易程度，检验着社会治理效能的高低。因而，破解消费维权困境，让维权变得轻松应从宏观着眼，从微观着手，多管齐下不断完善、拓展消费者权利保护的措施与路径。在立法层面，实行举证责任倒置的保护很有必要，这样可由单独向努力向双向重视转变；其次，建立专门化的裁仲法庭或调解机构可成为优先选项，如此既可以加快解决纠纷的速度，又能达到公平裁判的效果，让消费纠纷判得下、可执行。再次，应完善消费维权的渠道，拓宽监督渠道，也是破题的关键之举。最后，建立更严格的消费保护机制，尤其是强化对产品质量和市场秩序的规范，是减少消费纠纷的基础工程。

在此基础上，消费者必须在推动外部环境改善、优化维权途径上更有主动性。因为只有随着消费者维权意识的提升、能力的增长，以“零容忍”的态度去面对和处理，其他资源要素才会被充分调动起来。