

2017.4.21 星期五

热线:66111111

网址:www.jinbaonet.com

编辑:贡万军

版式:张金 校对:颜琪华

今日金评

# 共享单车对“天价扣费”应有预警防范机制

共享单车的出现,方便不少人出行。但是,也出现不少问题,其中扣费问题最为突出。4月18日,嘉兴一位市民就遇到了奇葩的情况,使用共享单车才短短20分钟,竟然要被扣费41万元。记者通过了解得知,共享单车出现扣费问题不少,包括还了车扣费无法停止、锁开后发现车子有故障钱却被扣走了等等。(4月20日《南湖晚报》)

20分钟就要41万元的骑行费,岂不是一辆豪车赔进去了,简直要吓死宝宝了。很显然,这是不靠谱的“天价扣费”,乃是共享单车后台系统故障所致,平台应及时纠错,修正计费额度。“天价扣费”不仅给用户造成体验困扰,会带来经济损失,挫伤用户积极性,亦损害共享单车平台信誉,影响其正常发展。因此,平台应建立相关预警机制,防范“天价扣费”产生,降低对用户的不当干扰。

共享单车扣费问题确实很多,各

地媒体已报道过多次,扣费金额多为数十元、数百元,也有超过千元的,高达41万元之巨倒是破了纪录。其实,共享单车的骑行成本很低,一个小时也就0.5元、1元,一天骑行两三个小时就算多了,怎么也不会突破几十元的费用吧。可见,这是一个常识性的概念,平台和用户都很明白,计费偏离太多就属于不合理,理应及时反馈并纠错。

而且,共享单车平台都是采用大数据管理信息,用户骑行轨迹、时间等均有精准数据记录,如果骑行费用超出平均值的话,系统就应该立即预警响应,提醒平台管理者和用户,以及时排查问题所在,第一时间纠错。显然,对于互联网公司来讲,做到这一点并不难,只要在后台系统上增加预警反馈功能即可,不管是用户因素、单车故障因素,还是平台计费故障,都可以通过预警机制处理掉,从而避免问题拖延下去,对双方都不利。

从媒体调查和用户反馈的情况看,

共享单车出现“天价扣费”因素很多,其中以单车故障、车没锁好、系统出错等为主。说明共享单车的硬软件都还不完善,需要根据用户和市场的反馈信息,尽快加以修正、改善,把负面影响降低到最小化。毕竟共享单车属于高频次服务,侧重点在于用户体验,如果用户体验太差的话,就会对平台产生不信任,乃至于排斥,转而投向其他平台。可见,平台要把用户体验放在首位,不能让“天价扣费”毁掉信誉。

目前,共享单车市场增长很快,竞争参与主体越来越多,部分平台为了争抢份额,热衷于搞集中投放单车、价格战等,把重心放在拓展推广市场方面,却忽视了用户体验、服务质量。如此做法没有搞好轻重缓急,急于求成拼抢地盘,反而可能因根基不稳,难以留住用户而功败垂成,到时候悔之晚矣。因此,共享单车平台还是要静下心来,打磨好每一个细节,用心服务每一位用户,以良好口碑和优异质量去赢得胜利。 江德斌

百姓话语

## “超级污水渗坑”不是天上掉下来的

一个渗坑面积相当于21个足球场,治理后多次反弹……日前,河北、天津多处渗坑污染问题引发社会关注。(今日本报A12版)

几十个足球场的污水渗坑,黑红黄颜色间杂的斑驳怪湖。令人倍感愤懑的是,这些“超级污水渗坑”,最近的,距规划中的雄安新区不足百公里之遥。

一切诡谲,其来有自。

捅破这层窗户纸的,是环保志愿者。事件曝光后,环保部几乎瞬间就“坐实”了这则传闻。有人感慨,这简直是与热播反腐剧的“神同步”。《人民的名义》密集关注了“月牙湖”的环保问题,而现实中,中央环保督察组的反馈工作,几乎在同一时间段展开,涉及到的各类环保问题也是触目惊心,已问责3100余人。耐人寻味的是,就在这样强势的环保督查语境下,“超级污水渗坑”问题仍靠环保志愿者“良心发现”,那么,地方环保执法生态究竟出了怎样的问题?

“超级污水渗坑”不是天上掉下来的,喧嚣的舆情无非是两个意思:一是对“有关部门”的疏忽难以理解;二是对渗坑对土壤及地下水的危害表示担心。早在2014年,央视就曾以《“黑井”之痛》为题,报道了流经河北5县的磁河两岸的污染问题,渗坑的成因及危害,触目惊心。在那个被“黑水”围困的村庄,村民的绝望和无奈,就写在脸上、挂在眉宇间。时隔三年,“黑水”还是那个黑水,只不过,面积更大了,颜色更妖冶,其间,治理工作究竟发力几何?倾倒的黑心商家被威慑了几分?

罗马不是一天建成的。今天的“超级污水渗坑”,能轻佻地归于“历史遗留问题”吗?据说,两地政府几年前就治理过类似渗坑。大城县的废酸倾倒事件发生后,政府组织相关单位进行了治理,但工作一直未完成,且多次反弹;天津静海区政府也从2014年起开展渗坑废水重点整治工作。那么问题就来了:如此大面积的渗坑,是不是治不好了?久治难愈的渗坑,真的就要“放弃治疗”了吗?

水的问题,说到底还是人的问题。有人说,还得接受“治河先治污,治污先治官,治官先治人”的铁腕治污道理。有必要问一问:这组惊动了环保部的照片,地方部门究竟是什么态度?而这些渗坑的背后,更须严查有无失职渎职的魅影。越来越大的渗坑,隐喻着路人皆知的“源头疑问”:坑既然治不好,控制源头倾倒也那么难吗?

一方水土一方人。水土病了,人能安好? 邓海建

竟有此事

“各公寓如发现订餐、送餐的同学,将给予该同学寝室断电3日,如有同学举报订餐、送餐情况,给予500元奖励。”同时,通知下方还注明,学校绝不会泄露举报者信息。近日,位于大连市金州新区人文街的大连财经学院发出的一则通知,引来了众多学生的吐槽。(4月20日《大连晚报》)

## 禁学生订外卖 高校应少些包办思维

随着“互联网+”时代的到来,网络订餐早已成为一种生活方式。作为最年轻最具有活力的学生群体,面对这样的新生事物,也肯定是忠实的体验者与拥护者。不过近年来一些学校,对“禁止学生订外卖”,似乎有着极大的热情。每次类似“禁令”出台之后,也都是学生一片哗然,外界一片争议。

学校不禁止订外卖其实有一千种理由,但他们选择禁止订外卖,理由便大同小异了,无非是“消除食品安全,交通安全隐患”、“维护校园秩序和安全稳定”、“保障广大同学的饮食安全和个人财产安全”等等。而此次大连财经学院的理由也差不多——学校是因学生订外卖造

成垃圾较多不好收拾,而且学生宿舍的厕所特别臭,所以才出台这项规定。这些理由基本上大同小异,那就是一切都是为了学生好!

问题也来了,都是为了学生好,那么为何学生却不买账呢?众所周知,大学生基本上都是成年人,也就是具有完全行为能力的人。对于这样的人群来说,学校该放权就得放权,比如学生的吃饭权以及选择权。遗憾的是,一些高校采取的禁止送外卖的举动,一方面,是对学生自由的一种干涉与限制,另一方面,也涉嫌商业垄断,因为这等于用学校的行政权力排挤了其他的竞争对手。如此分析便不难证实一点:高校禁止订外卖,是

完全站不住脚的。

更何况,从这所学校的实际情况来看,禁止外卖也不科学理性。据学生透露,这所学校在山上,学校周边根本没有商家,学生的订餐渠道,也只有学校食堂和校园内的商家。同时,因为学生众多,再加上休息时间很短(这所学校上午11点40下课,下午12点50上课),所以学生最合理的选择,就是订餐。既然如此,学生订餐何错之有呢?至于垃圾不好收拾,那也是学校管理方面的问题。

禁学生订外卖,高校应少些包办思维。禁止大学生订外卖,实则也是对学生权利的挤压。更何况,就算学校觉得不合理,要禁止订外卖,那也应该有征求民意的环节吧? 龙敏飞



医院来信

## 医保套现的耻感缺失更需警惕

在尚未进行任何身体检查,甚至从未见面、从未提供任何医学证明文件的情况下,深圳市不少公立三甲医院的医生便能“凭空”开出正规处方,与不法分子相勾结进行医保套现,不法分子通过地下交易售卖处方药赚取差价,医生与套现人员也能分到一杯羹。深圳市卫计委、市医管中心及社保部门介入调查,目前三名涉事医生均已被暂停处方权,停职配合调查。(4月19日《南方都市报》)

医保套现可分为两种。一种是住院套现,即通过假住院或分次住院套取医保资金,医院得好处,有时也给患者一些甜头,譬如住院不要钱反而发放补贴等。患者也可以钻异地医保信息不通的空子,拿着异地的假发票

报销。这类套现侵占的是医保共济资金的钱,将导致医保共济资金流失,性质十分恶劣。医院和医生能够认识到这类套保很丢脸,对此有耻感。

另一种医保套现,是门诊和药店套现,即把医保个人账户的钱兑现成现金或物质。此次深圳查获的,就属于这一类。由于职工医保个人账户是封闭的,不拿出来共济,不用则里面的钱一直存在,再怎么不用也用到别人的钱。也就是说,个人账户的钱几乎可以等同于患者自己的钱,这就导致这类套现的危害性不大。一些医务人员和药店工作人员对这类套现普遍缺乏耻感,认为没什么大不了的。

患者也有相同想法,个人账户的钱不用就是死钱,用了也影响不到别人,等于是自己的钱。不仅如此,当职工从

甲地到乙地工作时,原来个人账户的钱如果无法转接,将来可能会白白浪费,那还不如赶快套现。即使职工不调走,能用这些钱买牛奶大米等生活用品,则很多人不认为有什么不妥,市面上很多药店或明或暗地售卖生活用品,甚至已成公开的秘密,原因就在于此。

第二类套现的危害比第一类要小很多,但两者性质相同,均属违规。这类套现因缺乏耻感而普遍存在,首先伤害的是社会的法治精神,更对医务人员的求真务实精神构成严峻挑战,耻感缺失还会由第二类套现平移到第一类套现,危及医保共济资金安全。可见,个人账户套现缺乏耻感值得警惕,应看清两种套现行为的区别,洞悉医保个人账户的特殊性,如此方能量体裁衣,制定针对性的治理举措。 罗志华(医生)