

# 鼓励更多“吹哨人”为消费者守望

余 颖



近日，格力实名举报奥克斯空调质量问题不合格。此事因涉及两家知名企业，又涉及产品质量和消费者权益，引发广泛关注。

与以往因产品质量引发的争议略有不同，此次事件是空调行业的“老大”举报空调行业的“小弟”，有人因此质疑举报背后可能有经济利益的考虑，动机不纯。其实，这种质疑不应该影响调查进程。举报出于什么动机，只要举报的问题真实存在，相关部门就应该重视。因为行业本身的专业性，很多内幕往往是消费者和监管部门不了解的，只有内部人士才能掌握一手信息，才更有鉴别能力。因而，应该鼓励更多了解内幕的人士举报企业不法行为，从而使监管成本更低，监管效果更好。

就像本次格力对奥克斯的举报，普通

我国已有数亿市场主体，单靠监管部门的力量很难形成全面有效的监管网络。鼓励更多吹哨人站出来为消费者守望，是形成社会共治的关键。因此，对格力的举报，相关部门除了受理之外，还应把这一举报变成一次面向全社会的消费维权普法。提醒企业要始终树立“消费者优先”理念，切实保障消费者合法权益

消费者就算对奥克斯空调耗电有怀疑，也很难拿出证据，但格力能够通过自己的实验室和第三方检测机构，对奥克斯空调的能效比和制冷功耗功率实行检测。

在欧美国家也有类似的“吹哨人”制度，源于警察看到违法行为吹哨子的做法，进而代指为内部人员检举揭发违法行为。当年，美国电信巨头世通公司就因“吹哨人”的举报，爆出假账丑闻，最终破产。

我国已有数亿市场主体，单靠监管部门的力量很难形成全面有效的监管网络。因而，鼓励更多“吹哨人”站出来为消费者守望，形成社会共治。同时，我国还提出要建立奖励举报制度，并最先应用在了食品安全领域和疫苗监管中。此前，上海市食品药品监督管理局与多家外卖平台共同探索建立鼓励外卖小哥作

为“吹哨人”的内部举报人制度，让平台骑手成为整治网络餐饮无证照经营的生力军。最新的疫苗管理法草案也从国家立法层面规定了对举报企业违法行为的内部举报人给予奖励等内容。

因此，对格力的举报，相关部门除了受理之外，如果最终确认举报属实，不妨给予格力一定奖励，奖励金额多少不是关键，哪怕只是公开表扬也可以；如果最终发现举报有误，要向社会明明白白地公布调查结果，把这次举报变成一次面向全社会的消费维权普法。

从这个角度看，这次举报再次提醒广大企业，质量是生命线，必须给予高度重视。特别是在融媒体、自媒体时代，盯着企业的眼睛越来越多，除了监管部门，媒体、消费者、同行，都是监管的触角，让不法行为愈发难以遁形。一个品牌一旦

在质量问题上欺骗消费者，不仅最终会失去消费者的信任，进而失去市场，还会受到法律的制裁。

夏季正值空调销售使用高峰，此次举报很容易引起消费者的担忧，也能引起有关监管部门高度重视。国家市场监督管理总局已连夜回应，称已于当日下午通知浙江省市场监督管理局对有关情况尽快调查核实。中消协也表示高度关注。我们期待监管部门尽早给出结论，同时也提醒企业要始终树立“消费者优先”理念，为消费者提供品质可靠的产品和服务，切实保障消费者合法权益。

(本栏目话题由今日头条提供大数据分析支持)



# 为民便民的「小微市场」做法好

薛建成

摊位后撤，还路于民；入场上台，井然有序；建渠排污，路面净爽……据报道，广东省珠海市统筹各街道社区，设置“小微市场”，将社区里无序乱摆摊位的流动菜贩，收集归拢，规范管理，赢得了街坊们的赞誉。

多年来，流动菜贩问题一直是一些城市的老大难问题。市民对流动菜贩既爱又恨，既有方便买菜的刚需，又对环境脏乱差、质量没保障、道路拥堵等弊端深恶痛绝。对于菜贩而言，出来摆摊是为了养家糊口，虽然明白这样做会影响市容市貌，还可能存在安全隐患，但为了多挣点钱就不得不与城管玩起了“躲猫猫”游戏；对于城市管理者来说，把城市管理好是职责所在，同时作为管理者，也需要考虑给菜贩留一条谋生之路，常会陷入“两难”境地。

事实一再证明，单纯用“堵”的方式来应对流动菜贩，终究是治标不治本，也很难将流动菜贩这个问题解决好。近年来，一些地方积极尝试柔性执法，使城管与菜贩的紧张关系得到了缓和；探索在闹市区以外集中规划经营摊点，但市民会抱怨买菜不方便，菜贩也因为没啥生意不愿意入驻。相比之下，珠海市的“小微市场”做法，显得更合理、更科学。一方面，科学设置摊贩区域，紧贴居民区，极大地方便了市民买菜。另一方面，通过设置“小微市场”，把流动摊贩集中起来，引入第三方公司规范化管理，菜贩摊点环境得到了极大改善，也让市民消费更加放心。如此，群众买菜难、小贩生计难问题解决了，同时城市管理更轻松，市容黑点脏乱差的顽疾得到了彻底清除，人居环境得到了切实改善。

群众有需求，政府有呼应，群众的需求就是政府部门的努力方向。各级政府部门在开展工作中，只有把群众放在心上最高位置，将为人民服务的宗旨切实落实到行动上，才能够赢得广大群众的支持和点赞。

## 网络问诊应提供实际帮助

何勇海

网络问诊这一新事物的出现，是信息时代网络技术更加先进，人们的健康意识逐渐增强使然，同时线下存在着看病贵、看病难问题。然而，当患者花费数百元在线问诊，医生却给不出明确答复，只是建议到院就医，如此在线问诊无疑会让患者感觉花了冤枉钱。

应当承认，在线问诊不能代替到医院看病。疾病要得到确诊，西医需通过“视、触、扣、听”，中医需通过“望、闻、问、切”等基本步骤来综合分析和判断，一些疾病还应做必要的仪器检查。仅通过在线诊断，医生是不大可能给患者开处方或提供用药建议的。但是，即便如此，在线医生至少应与患者

有多个回合的问与答，帮助患者了解可能所患病症的基本概念，明确回答要不要就诊、到什么样的医院就诊等问题，以避免患者盲目就诊；同时，教会患者如何管理慢性病；病人到实体医院看病后，在线医生应在以后一段时间内通过网络问诊方式随访。

也就是说，网络问诊要给患者解决实际问题，提供一些实际帮助。作为平台来说，应赋予患者不满意直接给在线医生“差评”的权力，以此约束医生给患者提供有价值的回答。监管部门也要将在线问诊切实监管起来。对网络问诊的法律规范、监管设施、管理措施等应尽早建立健全。

## 规范囤积硬币购物行为

吴元中

据报道，江苏江阴57岁男子张某近日用81袋1毛钱硬币买下一辆价值14万元的新能源汽车。这些硬币近3吨重，4S店准备了8辆车才将其运回，并数钱数到手抽筋。张某说，因一家银行工作人员清点完这些硬币需要好几个小时，不愿接收，才想到拿来买车。据悉，张某是钱币收藏爱好者，2016年曾用50多袋、重达1.33吨硬币购车，这是第二次来店里购车。

近些年，类似事情一再发生，社会各方不能把一些人的任性囤积硬币仅仅当作一种趣闻。毕竟，这种囤积硬币的行为，既可能会影响硬币正常流通使用，也会在使用时，给别人带来麻烦。

本来，自己造成的问题应当自己负责，相关清点成本应由自己来承担，而不是让别人来埋单。从这个角度看，如果有各方面不予接收，其实并不是拒绝接受法定流通货币，而是在很大程度上不愿意接受这种麻烦转嫁。

尽管有什么样的嗜好是个人自由，他人无权干涉。然而，个人自由的正当性应当合乎法律和道德规范，如果影响到货币正常流通，就会影响到别人，因而应该受限制。囤积了81袋1毛钱硬币，到银行兑换或者一次性购物，关联到了别人，给别人增添了麻烦。所以，有必要对囤积硬币的行为作出权利与义务的界定和规范。



徐 骏作(新华社发)

## “纸上福利”

工作10多年没休过探亲假、不知“独生子女护理假”为何物、女职工“痛经假”“哺乳假”不好意思休……有媒体近期调查发现，原本充满“温情与关怀”的假期，有不少正沦为“纸上福利”。明明是政策明文规定、有法规可循的福利假期，为何执行难？其中，既有配套政策跟不上的因素，也有用人单位不予“放行”的原因。随着人民生活水平不断提升，休假越来越受到广大职工重视。有关专家认为，破除“休假难”的困境，既要进一步细化、明确相关假期实施办法，也要完善保障制度，确保更多假期从纸上落到实处，让职工休假制度既得人心又接地气。（时 锋）

## 用法律手段管住“任性”广告

据报道，针对宁波、青岛两家公司宣称生产的“配方粉”能解决婴幼儿过敏等问题，国家市场监督管理总局近日发布违法违规通报，要求属地市场监管部门追查严处。目前，已依法查扣了相关配方粉产品、包装材料，责令企业停止生产并召回产品。

【短评】酒香也怕巷子深，推销产品做一做广告，无可厚非。但是，一些企业做广告毫无底线可言，打着各种幌子忽悠消费者。这些虚假广告往往会给消费者带来很大伤害，还容易扰乱正常市场秩序。打击“任性”广告，监管部门应做到执法必严、违法必究，应根据具体情节和造成的社会危害性等因素综合考虑，依法予以惩处。同时，情节严重的还要将其打入“黑名单”，或者吊销生产经营许可，甚至永远禁止再次涉足。加大处罚力度，斩断利益链条，才能让发布“任性”广告的商家彻底打消侥幸心理。

## “职院”升“职大”为职业教育提质

日前，教育部正式发函，同意15所学校由“职业学院”更名为“职业大学”，并升级为本科院校。今年起，将面向全国招收本科学生。

【短评】“职院”升“职大”绝非简单更名，职业本科教育能使学生从传统的升学导向，向就业导向转变，从学科本位向职业能力本位转变，可视为培养多样化人才、传承技术技能、促进就业创业的重要途径，是为职业教育提质。虽然“职院”升格为“职大”，但职业教育的属性并没有改变，仍将着重培养有社会责任感、工匠精神、创新精神和实践能力的高层次技术技能人才，不仅有利于培养复合型技术技能人才，还能使社会摘掉对职业教育的“有色眼镜”。

# 成立存款保险公司是一种制度完善

董希森



成立存款保险公司，是对存款保险制度作进一步的健全和完善。作为法人机构，存款保险公司可以在业务上保持一定的独立性，更加公正地进行存款保险管理，日常工作也将更有效率。下一步，应落实“存款保险基金管理机构参加金融监督管理协调机制”，赋予存款保险公司一定的监管权，使其以更市场化、专业化的方式参与问题银行处置工作

近日，我国存款保险基金管理有限责任公司正式成立。这意味着，在存款保险制度实施四年之后，存款保险基金将作为独立法人机构运营。更加完善的存款保险制度，有助于更好地防范金融风险，保护好存款人权益。

1993年国务院首次提出存款保险制度，2015年5月《存款保险条例》正式实施，存款保险制度在我国正式建立。根据国际存款保险协会定义，存款保险制度的主要目标是：维护银行体系的稳定，防范系统性风险发生，保护存款人利益。我国是一个高储蓄率国家，通过建立存款保险制度，构筑起一张坚实的金融安全网，为利率市场化推进奠定基础，为金融风险处置提供支持，对老百姓的存款提供更多保障，是一项基础性的制度安排。

四年来，我国存款保险尽管未发生支出和使用，但已经在金融体系中发挥了积极作用。虽然存款保险一定程度上增加了银行支出，但在金融供给侧结构性改革推进中，有利于增强金融体系的安全性，维护公众对银行的信心和信任。对大银

行来讲，存款保险有助于大银行逐步去除事实上的“国家信用”，成为真正的市场主体；对中小银行而言，存款保险在某种意义上是一种“增信”措施，有利于它们获得更公平的竞争环境。同时，存款保险制度的建立，也有助于进一步扩大和深化我国金融业对外开放。截至2018年底，全国4017家吸收存款的银行业金融机构按规定办理了投保手续，存款保险基金专户余额821亿元。

根据《存款保险条例》规定，存款保险的保险费由中国人民银行收取与管理，存款保险基金管理机构也设于人民银行内部。此次存款保险公司注册资本100亿元，央行为唯一出资人。尽管《存款保险条例》已经提出，“存款保险基金管理机构参加金融监督管理协调机制”，但作为央行内设机构和附属职能，存款保险基金管理机构缺乏独立性，可能会影响公正性，工作效率较低，难以承担起对金融机构的监督管理重任。从国际上看，存款保险基金管理机构往往作为独立机构，对参保的金融机构有一定的监督管理权限。

因此，在存款保险制度实施四年之后，我国成立存款保险公司，是对存款保险制度作进一步的健全和完善。作为法人机构，存款保险公司可以在业务上保持一定的独立性，更加公正地进行存款保险管理，日常工作也将更有效率。下一步，应落实“存款保险基金管理机构参加金融监督管理协调机制”，赋予存款保险公司一定的监管权，使其以更市场化、专业化的方式参与问题银行处置工作。

在此次接管包商银行中，人民银行和银保监会在答记者问中明确，相关存款本息由人民银行、银保监会和存款保险基金保障。可见，存款保险公司已经在一定程度上参与问题银行的处置工作。这是我国存款保险制度建立以来，存款保险第一次“实战演练”。对金融管理部门而言，应进一步探索和完善更加有效的金融机构处置和退出机制，进一步明确存款保险使用条件、方式、范围等。

(作者系中国人民大学重阳金融研究院副院长)

## 身份证照可自拍上传值得点赞

据报道，安徽省正式推行智能预约、智能收缴、人像智能采集、全程查询智能回馈、缩短制证周期等六大服务新举措。未来身份证办理，群众可根据需要选择现场拍、自助拍、手机拍、提前备等四种方式提交证件照。

【短评】身份证照可自拍，身份证可以在线办理，意味着百姓在办理身份证业务的时候，不仅可以自主选择办理方式，而且还大大提高了办理的效率，缩短了办理时间。这种改变，固然得益于技术的进步，显示出了政府有关部门在办理业务、为民服务方面与时俱进的一面，但更重要的是政府有关部门在服务理念、服务意识上的进步。如果没有这种理念、意识上的进步，即便技术再好，再先进，百姓也难以从中获益。希望这样的人性化举措，能够在全国更多地方得到推广。

欢迎读者就热点经济话题发表评论、漫画，来稿请发至:mzjgjc@163.com  
本版编辑 马洪超 徐 达