

道歉的永辉超市，是聪明还是傻

市场监管

当其他鸵鸟都把头埋进沙子时，有一只居然抬起头大喊，“对不起，我错了！”永辉超市就是这只不按套路出牌的鸵鸟——最近，网上突然出现了一份永辉超市股份有限公司的道歉声明，称“公司对出现的食品安全问题向广大消费者、投资者和监管部门致以真诚的歉意，管理层对该事件自查自纠，深刻反省”。

为什么说突然呢？因为很多人是先看到这条道歉，然后才得知前两天福建省市场监督管理局发布消息，称永辉超市多家门店有15批次食品抽检不合格，被媒体报道了。

事儿最让人意外的点就在这里。市场监管总局定期会通报食品抽检不合格情况，被点名的企业有很多，可似乎没怎么听说哪家企业为此道过歉。

就拿最近几期来说，4月19日公布的抽检结果显示，辽宁省大连乐购生活购物有限公司销售的烤鱼片，N-二甲基亚硝胺检测值不合格。3月31日公布的抽检结果显示，美团华欣超市（上地店）在美团（手机

APP）销售的精肉里肌肠，菌落总数不合规。3月19日公布的抽检结果一口气点名了好几家：小矮熊京东自营旗舰店销售的小矮熊来花蜜，氯霉素残留量不合规；海南省海口家乐福商业有限公司金龙店销售的豇豆，甲基异柳磷残留量、克百威残留量不合规；沃尔玛（云南）商业零售有限公司曲靖子午路分店销售的黄瓜，氧乐果残留量不合规。如果算上电商平台上的商家，每期被点名的企业就更多了。

这可是市场监管总局开展的抽检，近几年家乐福、沃尔玛、淘宝、天猫、拼多多等企业几乎每期都会上榜，其严重性远超被省局点名。可大家好像打定了主意，随你怎么抽查，我就装聋作哑，坐等这波过去，继续愉快玩耍。这几乎成了企业应对食品安全抽

检的一致态度。

从效果来看，这套鸵鸟策略成功淡化了可能发酵的危机。大多数时候，抽检结果被淹没在了互联网信息的汪洋大海，虽然有时媒体会跟进，但极少引起关注。因此，永辉这一次大张旗鼓地公开道歉，就显得格外不寻常。

可能其他企业会认为永辉是傻瓜，不懂得暂避风头，纯粹是自找麻烦。但媒体和消费者应该看到，在装聋作哑很可能风平浪静、公开道歉反而会招来热搜的网络环境下，永辉以上市公司的名义道歉，至少展现出想解决问题的积极态度。

客观地讲，超市、电商平台只是销售平台，不是问题食品的生产方。食品安全涉及种植养殖、生产加工、流通销售等多个环节，出现问题也有多方原因。

在过去的抽检中，永辉多次被曝出不合格，反映其供应链管理不善。如果永辉真能像致歉声明所说的，对食品安全制度及流程进行全方位核查，加强上游供应链管理，今后其商品质量将更有保障，此次道歉反倒成了提高质量的契机。道歉声明亦是免费广告，向消费者传递了永辉负责任的形象。从这个角度看，永辉其实是聪明的。

也须看到，这次永辉道歉的前提是监管部门重锤批评、主流媒体曝光，想躲也躲不过去。假设这些信息还是散布在一篇定期发布的抽检报告里无人关注，永辉会不会主动道歉，还是个未知数。之前，永辉超市被点名过多次，可没有道过歉。

这也提醒监管部门，企业其实心里有数，装聋作哑是因为没有锤到七寸。食品安全是产出来的，也是管出来的。只有建立最严谨的标准，实施最严格的监管，实行最严厉的处罚，坚持最严肃的问责，才能让消费者放心，让经营者敬畏。说到底，食品安全既不需要傻瓜，也不需要“聪明人”，只需要一心确保质量的老实人。

余杭

“人脸识别”不容滥用

雷雨田

滥用“人脸识别”高危害性与高隐蔽性并存，不但背离了借助新兴技术推动经济社会发展的初衷，还令本应便民利民的“人脸识别”明珠蒙尘，是相关企业在自毁长城。

近期，某人脸识别短视频APP因存在安全隐患而遭下架，一些企业商店也因违规采集并使用消费者面部信息而被调查。部分商家滥用“人脸识别”技术，伤及的究竟是消费者还是自身？

“人脸识别”技术是一种基于人的脸部特征进行身份识别的新型人工智能技术，在公共场所、刷脸支付等多个线上线下场景中均得到了广泛应用，对保障公共安全、便利群众生活具有积极作用。

很多新生事物犹如双刃剑，在法律框架内、道德约束下正确运用可利国利民，若为利益所驱使，为金钱所摆布，“人脸识别”又可摇身一变，成为损害消费者权益的幕后帮凶。一是当面部特征的可复制遇上刷脸支付，消费者的“钱袋子”将无险可守，财产安全无从维护；二是当面部信息的可识别遇上大数据算法，消费者对商家“大数据杀熟”将毫无察觉，公平交易无从谈起；三是当有关企业无意构建保护人脸数据资源的“护城河”，消费者的个人隐私将存在安全风险，肖像名誉无从保障。

由此可见，作为人与生俱来、独一无二的面部信息，在移动互联网技术快速发展的时代，与消费者的人身、财产、名誉安全等均有直接关联。忽视对这一数据资源的科学保护与合理运用，将对消费者的合法权益产生较大危害。

但因相关侵权行为极具隐蔽性，不少消费者对不良商家的“暗箱操作”并不知

情，对权益受损“后知后觉”，对权益维护难以溯源。因此，滥用“人脸识别”谋取利益，成为个别企业铤而走险的旁门左道。

滥用“人脸识别”高危害性与高隐蔽性并存，不但背离了借助新兴技术推动经济社会发展的初衷，还令本应便民利民的“人脸识别”明珠蒙尘。其所伤及的不只是消费者的“钱袋子”，还消解着消费者对相关企业的信任，拂了企业稳健可靠的“面子”，断了企业开拓进取的“路子”，毁了企业长远发展的“里子”。

在数字经济时代，企业经营者必须树立以用户为中心的理念，应该认识到用损害消费者权益来换取收益的行为是自毁长城。企业利用新平台、新技术、新理念为消费者提供更优质的服务，是“开门做生意”，要想行稳致远，须始终强调安全意识、责任意识，切实保护用户各类隐私数据，做到把好安全关、守好责任田，真正把消费者的权益放在心上。

相关部门和社会各界应加强对企业运用新平台、新技术的监管，明确新平台、新技术绝非法外之地，企业经营不得心存侥幸伸出“黑手”，任何违法违规经营行为都将受到法律法规惩处。斩断“黑手”的同时还应强化引导，将企业经营导入正轨，让新平台、新技术能够更好地为消费者服务，为经济社会发展赋能，从而保护社会大众对创新、创意的认可与信赖，为“中国创造”保驾护航。



刘道伟作（新华社发）

城市落户要“量”也要“质”

冯海宁

国家发展改革委近日透露，1亿非户籍人口在城市落户目标顺利实现。

实现1亿非户籍人口在城市落户，是2014年3月发布的《国家新型城镇化规划（2014—2020年）》提出的目标之一。2013年，我国常住人口城镇化率为53.7%，户籍人口城镇化率在36%左右。随着“1亿人落户目标”的实现，到2020年底，这两个数字分别提高到“60%以上”和“45.4%”。在此过程中，国家和各地先后出台了多项强有力的改革措施，主要体现在两大方面。

一是有力推进户籍制度改革。国家层面不仅要求大城市调整完善积分落户政策、增加落户规模，也要求其他城市全面取消落户限制或全面放宽落户条件。同时，各地也主动提出城镇化率具体目标、加快推进户籍改革。这些举措推动了户籍人口城镇化率显著增长。不少原来“漂”在城市的非户籍人口，

得以在城市落户生根；对相关城市而言，也因此拥有了更稳定的人力资源、消费力等。

二是强力推进相关配套改革。比如通过农村综合改革，让农民与村集体资产“松绑”，实现承包地宅基地等权益的“持有”进城、有偿退出等机制更灵活，消除了农民进城的后顾之忧。又如，在住房、医疗、养老、教育等方面，相关政策也在及时跟进做好进城农民权益保障。

实现“1亿人落户目标”不是工作终点。相比发达国家80%左右的城镇化率，未来我国城镇化率还有很大提升空间。这需要户籍制度改革和相关配套改革不断深化。当务之急是，在“量”的基础上提“质”，在住房、就业、入学、养老等方面进一步推进公共服务均等化，更好提升新市民落户后的获得感、幸福感、安全感。

相关数据显示，各地集中开展限高杆等道路限高设施和检查卡点专项整治以来，截至今年2月5日，全国共排查限高限宽设施和检查卡点61864处，其中20426处被拆除取缔。

限高杆等道路限高限宽设施设立的初衷，是为了保护道路安全，防止大型车辆因超高撞击桥梁、隧道等公共设施。但在实际中，却屡屡出现事与愿违、不尽如人意的地方。比如，由于标准不统一、禁令标志不规范等原因，造成一些地区限高杆数量多，甚至出现越降越低的现象，让司机摸不着头脑，提心吊胆，限高杆伤人问题也时有发生。又如，限高杆让通行车辆承担了额外的负担。不少司机表示，走得好的路突然出现了限高杆，车辆只能掉头绕路，不仅堵塞交通，而且增加了交通成本。一些地方还由此催生了敲诈勒索的“黄牛党”。

造成限高杆“乱象”的原因是多方面的，这是一个复杂的社会治理问题，需要各级政府和相关部门共同努力解决。

一方面，对于不合规定的限高杆应当坚决取缔整治。2020年11月至12月，交通运输部、公安部、生态环境部、住房和城乡建设部联合督促指导各地集

常理

治理限高杆“乱象”，需要各级政府和相关主管部门共同努力。应尽快制定限高杆的国家标准，作出统一规范，从根本上抑制限高杆“野蛮生长”。还应该借助新科技，尝试采取更加人性化、安全性能更高的方式去提示、阻止大车的错误行为。

中组织开展了道路限高限宽设施和检查卡点专项整治行动；今年的《政府工作报告》明确提出，要坚决整治违规设置妨碍货车通行的道路限高限宽设施和检查卡点。相关部门应尽快制定限高杆的国家标准，作出统一规范，从根本上抑制限高杆“野蛮生长”。

另一方面，对于必须设立限高杆的区域，应该尝试采取更加人性化、安全性能更高的方式去提示、阻止大车的错误行为，而不是用简单粗暴、危害行车安全的方式强行使其停下来。试想，车辆在快速行驶的状态下，如果不慎撞上材质坚硬的限高杆，那对车上的人员来说，生命安全会面临极大危险。秉承生命至上理念，道路安全治理应该更有温度。

在智慧交通、物联网、人工智能、大数据技术快

速发展的今天，限高杆伤人事件应该且能够通过更多手段去化解、规避。比如，让限高杆更加醒目，能够引起司机注意；让限高杆的材质不那么“致命”；通过车载导航语音播报及时提醒；对超高仍然继续上路的司机进行严格处罚，等等。集思广益、群策群力，相信总会想出一条科学有效的路径。

此外，对大车司机来说，在开车过程中必须时刻绷紧神经，留意一切有可能出现的危险，严格遵照道路标识行驶，在遇到不确定是否可以通行的高度时，下来看一看、量一量，别让限高杆成了“夺命杆”。这既是对自己的职业负责，更是对生命的敬畏。

曾金华

『放水养鱼』再送一程