

董希淼

# 如何避免下一杯过期咖啡

## 市场监管

近日,有媒体记者卧底无锡的2家星巴克店,发现店长、店员多次更改食材保质期标签、上架本应报废的糕点。消息传出,网友们顿觉手里三四十元一杯的咖啡不香了、点心不甜了。类似一些商家篡改保质期、再使用过期食材的做法已多次被曝光,可这一次星巴克被曝光,还是让消费者颇为意外。

市场上,星巴克一直有着“以行业最高标准为基础”、执行“星巴克食品安全金标准”的人设,消费者愿意支付溢价。业内对星巴克的管理制度也很推崇,据说同行对在星巴克工作经历的求职者也会另眼相看。如今,发生这种不该发生的问题,令人感到有点蒙。

正来说,没有哪家品牌企业会主动冒着食品安全风险使用过期食材,因为这点收益跟企业声誉的损失相比,简直不值一提。食品餐饮企业普遍制定了厚厚的执行手册,甚至以明察暗访的形式来确保食品安全。可以说,企业管理者也不愿意看到食品安全问题频发。

“金标准”为何防不住食品安全漏洞?“零容忍”为何挡不住个别员工违规操作?探究问题背后的成因,管理理念与考核机制的矛盾,很可能是症结所在。

品牌企业重视食品安全,对门店营业额、利润率等经营性指标都有严格的考核。但是,无论加盟店盈亏自负,还是直营店指标考核,如何做好成本控制与扩大营收的合理平衡,似乎还是摆在经营者面前的难解之题。如果严格执行食品安全手册,那么必然加大食材损耗;如果未能因此扩大企业营收,那么必将直接影响门店业绩。在此前的某些食品安全事件中,有的门店员工上下联手,铤而走险,糊弄公司检查,致使“金标准”成了摆设,就是例证。

首先,食品餐饮企业也许有必要考虑调整和完善考核模式,在利润率与标准化之间寻找更好的平衡。再严格的规定,只有让员工真正落到实处,才有意义。考核指标是指挥棒,执行食品安全标准的过程在某种程度上也是一线员工权衡利弊的过程。只有当他们的切身利益与食品安全等指标关系更紧密,而不仅仅与经济指标直接挂钩时,一

星巴克的“金标准”为何防不住食品安全漏洞?探究成因,管理理念与考核机制的矛盾,很可能是症结所在。食品餐饮企业有必要考虑调整完善考核模式,在利润率与标准化之间寻找更好的平衡,还可考虑用技术手段优化门店的制作流程、食材管理、供应链等,尽可能减少人为因素干扰,同时内外部的监管要跟上。

线员工才更有定力做好本职工作。

其次,这些企业还可考虑用技术手段优化门店的制作流程、食材管理、供应链等,尽可能减少人为因素干扰。如果一家门店频繁出现过期食材,那就在很大程度上表明它可能没那么大的客流量、用不了那么多食材。或者,在不同季节,对食材的消耗不一样,需

要动态调整。有些食材总是被剩下,可能需要换小包装。同时,有些流程可以用机器取代。对于这些流程,一线员工很清楚,在供应数据里也应当有体现。以此为基础调整优化有关流程、管理和供应等,也许能减少食材过期,节约资源。

再次,内外部的监管也要跟上。飞行检

查一直没有发现问题却被媒体曝光,说明企业内部监管有漏洞,没有起到应有作用;店员篡改标签,监管部门检查没有发现,却被媒体发现了,说明外部的监管也出现了失灵情况。在这一点上,市场监管部门应当加强事前事中监管,积极主动作为。

据悉,星巴克已表示将对内地所有门店启动自查,当地监管部门也同步对辖区内的门店排查,对企业进行了行政约谈,对涉事门店开展了调查。除了严惩涉事门店,人们还期待调查结果能回答消费者疑虑:这是个例还是普遍现象?喝到过期咖啡的消费者有何补偿,如何避免下一杯过期咖啡?

余新



王 鹏作(新华社发)

## 化解不动产“登记难”

因历史遗留问题导致的不动产“登记难”影响群众落户、子女入学、房产买卖,是群众反映强烈的烦心事、揪心事。据报道,今年以来,甘肃省聚焦这一难题,全面摸排、研判分析,厘清政府部门、开发建设主体和购房人责任,简化办理流程,明确任务时限,综合运用法律、市场等多种手段攻坚,已累计发现涉及“登记难”问题房屋81万余套,化解50万余套,化解率超六成。甘肃省相关部门还在兰州、酒泉、白银等地探索试行“交房即交证”,杜绝形成新的登记难题,遏制问题增量。期待相关举措能够进一步完善,并形成常态机制,切实维护开发企业和购房人的合法权益。(时 锋)

日前,某地一高校多名学生在不知情的情况下,被某银行一支行擅自开立多个Ⅱ类、Ⅲ类银行账户,引发热议。“被开户”不是小事,相关银行应彻查此事,严肃处理责任人;银行业应以此为戒,堵上制度和执行漏洞,确保开户安全合规。

“被开户”行为侵害金融消费者的知情权和选择权,产生的危害显而易见。一是影响个人获取金融服务。根据人民币账户管理规定,个人在一家法人银行只能开立一个Ⅰ类账户,Ⅱ类、Ⅲ类账户原则上都不能超过5个。如果“被开户”数量过多,就会导致个人在其他地方无法正常办理银行卡等业务。二是可能产生风险隐患。过多的银行账户,一旦不法分子用于从事赌博、洗钱等活动,不但影响个人信用记录,还可能蒙受不白之冤。近年来,国家开展“断卡”行动,银行对长期不动户、睡眠账户进行清理,就是为了降低此类风险。

过去一段时间,未经客户同意就开通网上银行、手机银行及开立Ⅱ类、Ⅲ类账户等行为,在个别银行时有发生。这种明显违法违规之所以存在,原因有两个方面。一是思想认识不到位。个别银行基层员工认为这些行为只是让客户多一个账户、多一项功能,不需要客户支付费用,也没有给客户带来实质性损失,不是什么大事。二是考核指标不合理。部分银行为了应对市场竞争,下达业务指标时层层加码,过多过重,基层机构和员工被迫通过违规行为来“完成任务”。

12月11日,涉事银行分行发布情况说明,承认“被开户”事实,认为是内部审核把关不严、不规范操作所致,表示将注销多开立的账户并严肃追责。应该说,该分行未回避问题、不推卸责任,态度比较诚恳。不过,“被开户”所用的个人信息从何而来、哪个环节违规操作导致“被开户”等关键问题,还需要进行详细调查,并将调查结果公之于众。同时,如何完善内控制度、确保不发生类似事件等关切,也需要及时回应,采取切实措施。更重要的是,要通过加强教育培训、完善制度约束等方式,提高银行员工思想认识,从源头上杜绝“被开户”等行为。对账户开立等核心环节,应采取多人交叉查验等手段,提高风险控制有效性。同时,银行下达考核指标应科学合理,避免基层机构和员工在过重的指标压力下行为越界。

银行账户是集中反映社会经济活动资金往来的基础,是机构和个人办理金融业务的载体。金融管理部门应及时修订完善银行账户管理相关办法,加大对“被开户”等违法违规行为的处罚力度。总之,银行账户开立必须确保真实、安全、合规,这既是维护金融消费者合法权益的要求,也是维护金融安全和社会稳定的需要。

(作者系中关村互联网金融研究院首席研究员)

洞见

# 沈阳浑南区：跑出高质量发展美丽风景

在创新力量集聚的沈水之南,有一片沃土,绿意葱茏,生机勃勃。这里新增常住人口30余万,占常住人口总体规模近40%,人口和人才净流入增长速率和幅度均居辽宁省乃至东北前列。

没错,这里就是辽宁省沈阳市浑南区。它站在技术高地,拥有先进的集成电路产业园,有潜在独角兽、瞪羚羊企业密集扎堆的沈阳国际软件园,有科技精英荟萃的大学城、科技城,各类研发机构达到299家。

它站在开放高地,辽宁自贸区沈阳片区、国家自主创新示范区、沈阳高新区在这里“多区交集”,开放战略、政策支持和市场机遇在此密集交织,发挥出“乘数效应”。科技型中小企业总数是4年前的6.6倍,达到1585家。高新技术企业数量翻了两番,总数突破1100家。力争到2025年,战略性新兴产业产值占规模以上工业总产值比重达60%。

经厚积蓄势,它迎来了产值、颜值并美的收获季:就要收官的2021年,预计全区实现地区生产总值630亿元,经济体量增长47%;固定资产投资达到368亿元,投资规模提升90%;一般公共预算收入突破100亿元,总量扩大42.5%;引进亿元以上项目500余个,总投资达2500亿元,华为、正威等一批名企纷至沓来。

迈向全面、全方位振兴,沈阳市浑南区上下不负嘱托,心无旁骛发展战略性新兴产业和先进制造业于一身的高端装备制造业,IC装备、人工智能、航空产业等多点开花;发挥利用工业互联网及其场景资源的比较优势,推进制造转向智造,加快数字经济布局,以创新创造的新势力推动老字号转型,新字号转高,原字号转深;发挥科研智力资源密集优势,利用国家机器人创新中心、机器人国家重点实验室、机器人与智能制造创新研究院等创新平台,在重点领域开展关键核心技术攻关,在深空、深海、深地领域支撑了国家重大战略实施,极限环境作业、空间碎片抓取等技术达到国际先进水平。为破解“卡脖子”难题贡献了浑南智慧。

浑南区以实践努力诠释,有质量有颜值的奔跑是怎样的姿态——市民有“幸福感”、企业有“获得感”、人才有“成就感”。浑南区牢牢把握营商环境转暖,人气转旺,民生声转顺等发展遵循,让经济发展的实惠紧密与企业、群众的真实体验挂钩。

敢打改革牌。“放管服”改革深入推进,创建“浑南会客厅”涉企服务模式,全面推行“痛快办”改革,“一网通办”“一网统管”,“一次办、提前办、无感办”成为常态,1420项行政许可审批时限压缩80%,营商环境便利度排名沈阳市前列。国家自主创新示范区、国家双创示范基地成果丰硕,17项全面改革创新试验任务全部完成。把营商环境的裁判权交给社会,由“两代表一委员”、企业界人士等担任“体验官”,参与营商环境监督评价;政府企业双向“挂职”体验,在“角色互换”中构建“亲”



“清”新型政商关系……

高举生态牌。扎实推进“蓝天、碧水、净土”工程,劣V类水体全面清除,秸秆综合利用率达到90%以上;积极构建“大棋盘山”生态发展格局,高分通过国家4A级景区复核验收,“七彩谷”绚丽亮相,棋盘山重现青山碧水的盎然生机;实施城市更新3253公顷,新增、改造绿地861万平方米,新建、维护城乡道路735公里;沿河区域内涝问题彻底根治,127个整洁村、23个美丽示范村全面建成。浑南区连续4年荣获省级文明城区标兵称号。

心系民生牌。城市书房引领文化休闲时尚,“浑南之夏”点亮沈城夜空;优质教育资源实现了从学前到高中均衡布局;4年间,城镇和农村居民人均可支配收入分别增长24%和44.2%;最近,从民意调研中来,2022年浑南区15大民生实事出炉,打通断头路,改造背街小巷,“共享用工”行动等,件件暖心。

心中装着人民,一切为了人民,答卷交给人民。高质量发展,终究是一场美丽奔跑。

(数据来源:沈阳市浑南区委宣传部)