



考研周边酒店涨价：更该反省的是谁？

距离考研还有1个月，西安高校附近酒店紧俏。很多酒店客房基本售空，平时300多元的房间现在订要1799元，翻了近5倍。酒店前台称，8月起就有人开始订房，目前周围房价都在上涨。不只西安，据媒体近期的报道，全国多地都出现这样的情况。（11月12日澎湃新闻）

对于这种现象，大部分网友认为应该抵制这种哄抬价格的行为。但在“应该赖谁”这一问题上，网友却形成了

两个鲜明的阵营：一方认为责任在于政府，是政府监管部门办事不力、没有及时使用宏观调控手段的结果；另一方认为责任则在于酒店，为了商业利益弃自己的良心于不顾。

考研临近，闹剧频出，论起追责，学生、酒店、政府三方或许都有过失和不当之处；但笔者认为，网友将锅甩给政府却略有不妥。政府虽为宏观调控的主体，但考虑到决策成本及经济波动造成的影响大小等因素，不可能所

有的经济问题都由政府直接出面解决；而在这一事件中，酒店一方过于追求经济利益，哄抬房价，其行更应受到指责。许多网友质疑酒店“你们的良心哪里去了？”，这反映出的是酒店社会效益和社会责任心的缺位。酒店虽以营利为目的，考虑更多的是经济效益，但同时也应兼顾社会责任。

酒店抬高房价迫使考研学生入住，短期内会获得巨大利润，但这绝非长远之计。酒店会

失去消费者的信任，会被冠上“黑心”“趁火打劫”的帽子，会丧失一大批潜在消费者。长此以往下去会怎样？房价越涨越高，住不起天价酒店的考生有无可能露宿街头？比起高考的“全世界都在为你加油”，考研本就是一个人的战斗，考生承受巨大的压力和负担，倘若有商家以此为契机罔顾社会责任心，绞尽脑汁捞尽最后一滴水，人与人之间温暖和信任将荡然无存。

各个企业都有营销

之道，酒店有自己的营销策略，这一点无可厚非。但使用营销策略是否意味着要将酒店房间价格提至天价，又是否意味着可以肆无忌惮地侵害消费者的权益，狮子大开口？答案必然是否定的。西安高校附近酒店的所作所为与酒店应该拥有的社会责任感背道而驰，考研已迫在眉睫，但求更多酒店能有所反思并引以为戒。

■邢雅苑

当天不取就退件，快递的“最后一公里”孰来保障？

“双11”刚过，当人们还没有完全从购物的狂欢中走出来，快递问题却让一些购物者瞬间兴致全无。12日，成都一位市民反映称，其所在小区的百世邻里快递网点贴出了一则通知，称“双11”期间货物太多，请消费者当天领取，未领取者将第二天退回公司，这引起了该市民的不满，她认为快递本该送货上门，怎么能够要求必须当天取件。（11月12日《南方都市报》）

确实，“双11”期间的快递确实太多了，根据国家邮政局监测数据显示，12日全天各邮政、快递企业共处理5.35亿快件，是二季度以来日常处理量的3倍，再

创历史新高。但是，快递网点再忙也不能“偷工减料”，这种只能放一天，否则就退回的不负责任的行为不仅伤害了消费者的心，也违背了快递行业自身的职业精神。

快递行业确实算得上是一个比较辛苦的行业，尤其是“双11”过后的快递行业，对此，网友们也纷纷表达了同情，称之为“伟大的快递员”。伟大不伟大先不去谈论，快递行业本身作为一个通过收取费用来为顾客邮递货物的行业，首先就应该为顾客服务，保障顾客的收、退快递等应有的权利，而这正是快递行业应该遵守的职业信条。

但职业精神总的来说还是一个轻飘飘的概念，依靠的是人们的自觉性，要想让快递行业真正遵守职业精神，还有相关制度的强制约束。今年的“双11”在交易额上再次冲破了纪录，但是与此同时，在快递的“最后一公里”上，却常常爆出问题。其实，不仅是这次的网点“强退”问题，以往快递员未经同意就将包裹放入代收点或者快递柜也是长期以来的消费者投诉“重灾区”。遗憾的是，目前快递行业的相关制度尚不完善，2018年5月，我国才出台了《快递暂行条例》勉强弥补了我国快递业法律的空白。

《快递暂行条例》

规定，“经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。快件无法投递的，经营快递业务的企业应当退回寄件人或者根据寄件人的要求进行处理。”然而《快递暂行条例》的相关规定在实际操作中却难以执行到位，这也间接导致了此次“霸王条款”的出现。

快递的“最后一公里”问题涉及多方的利益，都有着各自的苦衷，有的人想要快递员送货上门，有的人却不想，这就让快递员陷入了两

难。就像之前滴滴顺风车关于晚上8点后就不能搭载女性乘客的新规，有的人认为这是为女性安全着想，有的人却认为这是对女性的歧视。

因此，要想解决这存在于网上购物末端的种种纠纷，就需要有关部门加快完善各类制度来进行协调，让快递服务更加规范的同时也更加人性化。与此同时，作为快递行业的工作人员也应坚守自己的职业精神，不能因为“双11”的繁忙而对消费者摆挑子。

■栾丕炜

更须反思乘客擅进飞机驾舱的偶然与必然

某航空一机长邀请女乘客进驾驶舱自拍事件，经网络曝光、媒体报道后，涉事机长被终身停飞。相应，该航空从董事长、总经理到副驾驶、乘务员、观察员等在内的机组成员均受到处罚。可网络上居然出现替受罚机长“叫屈”的声音，尽管不是主流，却反映出部分人对公共安全存在认识误区。（11月11日《晶报》）

可以说，近期网上最牛照片，非某女子坐在飞行状态飞机驾驶舱内喝茶摆pose，并在微博中配文“超级感谢机长，实在是太开心了”莫属。要命的是，女子这次出格“开心”未成“网红”先成“网黑”，不仅招致网友“群起而攻之”，而且“城门失火，殃及池鱼”。随着事件

被起底，航空公司依据相关规定，针对当事机长违规让无关人员进入驾驶舱行为，决定对其处以终身停飞处罚，对于涉事其他机组成员处以无限期停飞并接受进一步调查。

毫无疑问，机长无视“无关人等不得进入驾驶舱”行规铁律，让乘客擅进飞机驾舱，不仅属于严重践踏规则的违规行为，而且是威胁机上人员生命安全的冒险行为。史上前机之鉴让人记忆犹新，载75人的俄航593航班机毁人亡惨剧，就是因为机长任性让儿子进舱学开飞机惹祸。由是，对本次事件责任人如何处理都不为过，压根儿不值得“叫屈”。“叫屈”提醒人们，对乘客擅进飞机驾舱事件除了义愤话

病，更须理性反思其发生的偶然与必然。

就发生概率看，乘客擅进飞机驾舱属偶然事件。该事件实际发生时间为今年1月4日，直至10个月后的11月3日被网友扒出疯传后，才东窗事发并招致查处。也就是说，事件被发现也属偶然。万幸的是，本次事件并未产生危害后果；然而，不是每次偶然都能遇到“万幸”，俄航593航班就没有“万幸”。

飞机是事故概率最小的交通工具，但别忘了，飞机也是事故结果最重的交通工具之一。可以说，每一条飞行安全规则，都是人命关天的生命规则。更何况，不少规则原本就是用血的教训换来。美国9·11事件后，进出驾驶舱限

制极其严格，即便机组成员也须特殊理由方可进入。“德国之翼”副机长抑郁自杀导致149人陪葬悲剧，事后多国多家航空公司实施绝不允许出现一人驾机新规。作如是观，遵守飞行规则就是敬畏生命安全。乘客擅进飞机驾舱虽说事出偶然，背后相关人员规则意识淡薄却是必然导因。

但凡无规则意识，成因无非在于，不是未意识规则，便是规则无意识。事实上，国内此前就发生过乘客擅进飞机驾舱等类似事件，比如2018年7月，某航一机长擅自允许妻子先后三次入舱，被查实后给予行政处罚处罚。机长及副驾驶、乘务组等，随后被相关航司处以停飞半年、取消教员资质、

罚款等处罚。相同事件再度上演，说明相关人员不是未意识规则，而是处罚远未达到以儆效尤让他们“长记性”的力度。

偶然之中有必然。乘客擅进飞机驾舱偶然事件，起码暴露国内航空两大必然“短板”：一是相关违规罚则及适用失之于温柔，未能让人刻骨铭心；二是事中风险监控机制及技术失之于软弱，无法做到搜个正着。由此看来，不切除诱发违规的必然“病灶”，类似偶然事件就有反复发作的顽固机理，网络上居然出现替受罚机长“叫屈”声音便是佐证。但愿这是杞人忧天。

■陈庆贵



华夏全媒体
主管主办
华夏日报社出版
国际标准刊号
ISSN2521-0289

编委会

李克炎 江单 张华
勇 陶沙 黄浩 李
增勇 龚德贤

顾问 | 方智平

社长 | 李克炎
总编辑 | 江单
常务副社长 | 陶沙
执行总编辑 | 张华
勇
执行社长 | 黄浩
副总编辑 | 李增勇
龚德贤
视觉总监 | 古风

新闻中心

主任 | 方成成
经济新闻中心主任 | 刘中卫
编辑中心
主任 | 龚德贤(兼)
新闻影像中心
主任 | 巢砥平
美洲新闻中心
主任 | 黄浩(兼)

新闻爆料

全球
00852-31106831
中国大陆
010-61057773
24小时新闻热线
185 1382 0014

邮箱爆料

huaxiazaobao@126.com

官方网站

www.huaxiazaobao.org