

生活杂谈

OMP：被动退货不如主动召回

□石嘉

在质检部门、卫生部门和工商部门还未对 OMP 牛奶是否能够继续销售做出最终结论的情况下，蒙牛集团总裁杨文俊昨日表示，如消费者有疑虑，蒙牛可以退货。（2 月 19 日《新京报》）

从危机公关的角度来说，这个决定不失为高明。表示可以退货，显示了蒙牛在 OMP 牛奶质量上有一定的把握和责任感；而不主动回收，把决定权和退货的麻烦都踢给了消费者，也能避免大范围损失。

但是这个看起来高明的公关手段，其实容易产生很模糊的效果。对于消费者来说，这种退货在技术操作上有很大的问题，消费者要是想退货，就要主动去找商场，而多数超市目前都表示没有接到蒙牛明确的退货通知；同时，假如消费者觉得退货麻烦，决定留下享用的话，面临的最大问题是，除了专家意见，截至目前还没有看到监管部门关于 OMP 牛奶能否放心饮用的明确说法。两厢矛盾之下，恐怕对蒙牛 OMP 牛奶产品的消费会变得迟疑。

其实没有人比蒙牛更清楚

OMP 牛奶的添加剂不属于我国批准使用的食品添加剂，也没有人比蒙牛更关心此次 OMP 危机可能对企业声誉和产品市场造成的危害。但是在退货的问题上犹豫不决，显然不是一个负责任企业的做法。从法律的角度来看，OMP 未经批准而添加，本身就已经造成了对食品安全的责任问题；从品牌塑造的角度来看，产品的滞市已经无助于继续维护市场；更重要的是从关注消费者的角度来看，食品企业作为消费者健康最直接的责任人，责无旁贷。

有人会说，在市场经济社会

和逐利的企业谈责任，这岂不是与虎谋皮吗？其实并非我过于理想主义。因为负责是一个企业面对危机时最好的公关，并不是一个从道德高地上得出来的结论，而是实实在在来源于商业危机。其实从三鹿奶粉事件中不难看到，如果企业拒绝认错，怯于担责，将会让自己一步步走下坡路。

与其想办法打造企业品牌，不如在危机中用全面回收的方式给消费者树立中国奶业负责任的典型形象，这可能是真正维护蒙牛和中国奶业声誉的最佳公关手段。

不吐不快

“躲猫猫”事件必须有人被问责

□陈鹏 王研

全国关注的云南“躲猫猫”事件以“网民调查委员会”的介入告一段落，云南省晋宁县公安局已经给出阶段性结论：李荞明仍死于意外。在这起实为“瞎子摸鱼”而不是“躲猫猫”的游戏中，年轻的李荞明遭“室友”普某某拳打脚踢后撞到门框受伤，后不治身亡。晋宁县公安局坚持认为看守所并无过错，管教民警更没有任何施虐、渎职行为。

但人命关天！年仅 24 岁的李荞明因为涉嫌盗伐林木在看守所

中丢了性命。对此，这个看守所无论如何都难脱干系。况且，网民调查委员会也认为目前的调查其实“很难找出真相”。当事件依然尚有存疑，当一个年轻的生命无端在看守所戛然而止，我们难道不需要对晋宁县公安局看守所予以追问：你们真的恪尽职守、真的问心无愧了吗？在警方的陈述中，看守所纪律严明、制度完善，如设立了过渡监室对新收押人员进行教育、监室内安装有受虐报警装置、每天对在押人员进行排查、不定期单独谈话等等，看守所也从未出现任何暴力、虐

待、逼供现象。但问题恰恰在于，为什么那么多有力措施、防范制度就是没能防住普某某对李荞明的拳打脚踢？为什么李荞明和他的“室友”们还能那么轻松自如地蒙上眼睛，在看守所内进行这类被绝对禁止的“躲猫猫”？

据了解，近年来“牢头狱霸”在看守所内对新收押人员殴打致死致伤的事件时有发生，这不仅严重侵犯了在押人员的人身权利，而且损害公安机关的形象。发生在晋宁县看守所的这一事件，再次使人们对看守所的管理提出了犀利、沉重的拷问。如果看守所

不能恪尽职守、严守纪律，这样的看守所就不会让老百姓放心。

我们必然要追问，“躲猫猫”事件中晋宁警方到底应该承担什么样的责任？正如当年的孙志刚事件，面对一个年轻生命的非正常死亡，我们当然需要问责；面对一个普通游戏所带来的超级杀伤力，我们当然需要问责；为了避免今后再次发生类似事件，我们当然需要问责……如此，看守所也许才不会成为闻之变色的谈资，中国的法制建设才有望更进一步。

字体与分数挂钩 姿势是健康关键

郸城 30 万中小小学生开写字课

□晚报记者 徐松

本报讯 “书学起步三件事，执笔坐姿与运腕。书写姿势要正确，姿势正确身心健……”2 月 19 日，记者走进郸城县部分中小学校，听到了“坐姿握笔五字歌”诵读的声音。据悉，该县今年在全县 640 多所中小学校推行的“汉字工程”，规定学生的语文试卷分中，有 10 分是汉字写得是否工整的卷面分。

该县教体局负责人介绍，他们狠抓学生的素质教育，积极践行“成人、成才”教育观，先后开展感恩教育、赏识教育、生命教育、个性化教育、养成教育等。今年，该县全面推出“汉字工程”，教导学生“认认真真写字，规规矩矩做人”，着力解决因写字姿势有误而导致身体发育不良，视力迅速下降；因执笔姿势方法不对导致写出的字不工整；因巩固识字的效果不好导

致错别字较多；因规范意识淡薄导致繁简体乱用；因书写习惯不良导致不能始终保持正确的写字姿势和执笔方法，以及字体太潦草，卷面不整洁等问题，提高学生的审美、评价能力，发挥艺术教育的育人功能。

据介绍，“汉字工程”依据新版小学语文教学大纲对写字的要求，一是抓好教师的“三笔字”，即毛笔字、钢笔字、粉笔字，教师每天完成

20 个毛笔字，200 个钢笔字，每周展示 70 个粉笔字，每周一展评；二是抓好学生的书写姿势、执笔姿势，养成良好的书写习惯，把“坐姿握笔五字歌”张贴到教室醒目位置，要求学生诵读、领悟，真正把讲解、监督、自我矫正结合起来；三是把写字纳入考试范畴，小学语文测试卷的 10%为写字及卷面分。

线索提供 张本宝 刘学源

“账客族”靠记账省钱

据新华社信息 记账过日子不再是中老年人的专利。据悉，在全球金融危机日益深刻地影响实体经济的大背景下，记账的老传统又被年轻人重新拾起。不过，这些人使用的不再是传统的记账本，而是网络。在上面，他们除了晒出自己的收支账目之外，还相互交流省钱经。

“我们这帮人被称为账客。”年前就已经在钱包网上注册账号、开始记账的武先生告诉记者，他已经毕业 3 年了，看着别人购车买房，他很羡慕，但再看看自己的存款，没几个子儿，又很失望。通过这几个月的记账他发现，不是因为他赚钱少，而是因为他不会理财，以前花钱太大手大脚了。

牛小姐说她天生不是理财的料，是网上公开的私人账单吸引了

她，最终使她成为一名账客。“平时会有不少网友给我留言，对我的收支提出了很多有价值的建议，我觉得很受用。”牛小姐说，她还经常到论坛上看看各式各样的理财方法、省钱秘笈等，很多网友的生活习惯启发了她。“目前网络上最活跃的账客，大多是上世纪 70 年代或者 80 年代出生的人。”中国账客网有关负责人在采访时表示，网络记账不受地点限制、数据统计方便是受欢迎的主要原因。目前国内所有的门户网站、银行网站都有在线记账产品。

有理财专家表示，年轻人的“省钱时尚”值得肯定。理财的第一步就是学会记账，是理性规划开支和积累资本的有效方法。尤其在经济形势紧缩时，节流往往是最好的理财之道。

安全用电进乡村



为确保返乡农民工用电无忧、就业有路，周口供电公司对他们进行安全用电培训指导。图为 2 月 19 日，电力职工向返乡农民工传授触电急救知识。

通讯员 魏可 魏树林 摄

2009 年 国人消费态度 将趋向实用化

据新华社电 “2009 年，国人的消费态度将趋向实用化、分众化，更加注重性价比。”清华大学社会学教授孙凤博士在 20 日召开的“2009 中国消费市场流行趋势发布大会”上发言时作出以上表述。

孙凤认为，2009 年的中国消费市场一方面受国际大环境的影响，居民收入预期的不确定性将会影响消费信心，进而会相应缩减消费支出；另一方面随着国家的一系列提振措施的出台，一些企业将针对目标消费群体推出新的消费产品，而国人的消费态度将趋向实用化、分众化，更加注重性价比。

大会向社会发布了“2009 中国消费市场流行趋势”的市场报告，针对包括住宅、汽车、家电、手机、信用卡在内的 11 个消费行业进行了未来市场的流行变化预测。

报告认为，受经济环境的影响，居民的收入预期影响到当前住房消费，但从长远看，随着城市化水平的提高，民用住宅仍然是刚性需求。2009 年大都市的楼市价格将稳中有降，交通干线旁的新老住房，仍有较强的需求。

对于近几年竞争激烈的家用空调器消费趋势，报告认为受经济危机和能源日趋紧张因素影响，消费者购买意愿将会更注重能效比。因此，能效升级是摆在空调产品面前必须越过的一道门槛，空调“节能”将成为主导。

另外，网络消费已经成为中国消费市场极其重要的一部分，在经济低迷的形势下，网络游戏和免费视频将在 2009 年继续受到追捧，而目前这个虚拟经济正在向实体经济全面渗透，无所不包的商品种类和售价低廉使越来越多的人热衷于网上购物。