

[读者来论]

不反对小费 但抵制二次付费

□ 关育兵

近日,海底捞部分门店试点服务员佩戴实名制打赏二维码的消息冲上热搜,引发网友热议。反对者担忧小费文化在国内蔓延,支持者则认为这是激励服务品质的自愿机制。这场争论的核心,实则是小费文化在本土消费环境中的边界问题——我们不排除合理的小费,但坚决抵制借“激励”之名行“二次付费”之实的商业操作。

小费是一种跨越文化的情感表达。在西方社会,它是服务业薪酬体系的组成部分,与消费行为深度绑定;在我国,小费文化亦有迹可循,从茶馆里茶客给跑堂的“茶钱”,到庙会中观众给艺人的“赏钱”,本质上都是对超额服务的主动认可。这种传统里的小费,带着随性与真诚,没有强制意味,更不附加任何隐形压力。

但海底捞的打赏机制,显然偏离了这种文化传统。尽管企业强调“自愿”,但服务员胸前的二维码如同无声的提示,将消费者置于微妙的尴尬境地:不扫码,似乎显得吝啬或对服务不满;扫码,则难免有被“软性绑架”之感。这种看似自愿的机制,实则模糊了消费与赠予的边界,让本应纯粹的服务评价变了味。

更值得深思的是,海底捞的消费定价逻辑早已包含服务价值。消费者支付的餐费中,不仅涵盖食材成本,更包含了对其标志性优质服务的买单。从贴心的美甲服务到细致的桌边照顾,这些都是海底捞区别于其他餐饮品牌的核心竞争力,也是其定价高于普通火锅店的重要原因。在这种情况下,推出打赏机制,无异于让消费者为已经付费的

服务再次买单,本质上是一种隐性的“二次收费”。

或许有人认为,打赏能直接提升服务人员收入,数据也显示约63%的服务人员月均增收400元至1200元。但这种收入提升的逻辑存在根本缺陷:它将企业本应承担的薪酬责任,部分转移给了消费者。服务业的良性发展,依赖于合理的薪酬体系与职业尊严,而非寄望于消费者的额外“恩赐”。如果企业将服务品质的提升寄托于打赏,而非建立完善的内部激励机制,最终只会导致服务行业的价值体系失衡——服务人员不再专注于如何提升基础服务质量,而是将精力放在如何“讨好”消费者以获取打赏上,这恰恰与服务业的本质背道而驰。

事实上,提升服务品质的关键,在于企业建立科学的薪酬体系与奖惩机制。通过提高基础薪资保障服务人员的基本生活,通过绩效考核奖励优质服务,通过职业培训提升服务技能,这才是让服务行业健康发展的正道。当服务人员无需依赖打赏就能获得体面收入,当服务评价体系回归企业与消费者的正常互动,服务才能真正成为一种有尊严的职业,而非需要“施舍”的行业。

我们不反对小费,因为它代表着对超额服务的真诚认可。但我们坚决抵制将小费异化为二次付费的商业套路,因为它既伤害了消费者的权益,也扭曲了服务业的价值逻辑。对于海底捞而言,与其在打赏机制上试水,不如将精力放在优化内部管理上——毕竟,消费者愿意为优质服务买单,但绝不是重复买单。这不仅是对消费者的尊重,更是对服务业本质的坚守。

[新华时评]

搞形象工程就是挖地方“发展陷阱”

□ 新华社记者 赖星

投资数千万元建设全民健身中心,建成后就长期闲置;耗资上千万元建设的一批政务信息系统,建成即遭停用……记者调查发现,一些地区形象工程后遗症凸显,不少项目盘活无门、处置无路,成为拖累地方的“发展陷阱”。

形象工程变“发展陷阱”,危害极深。一方面,大量资金投入到的华而不实的项目中,使用效率低下,违背建设初衷;另一方面,这类工程往往“重面子轻里子”,本应用于民生改善和产业升级的资金被挤占,忽视基础设施配套、产业合理布局以及生态环境保护,阻碍了进一步发展。这些盲目上马的工程还会让群众对地方治理能力产生质疑,影响政府公信力。

“形象工程”为何屡禁不止?根源在于个别干部政绩观扭曲。一些干部

将个人升迁甚至非法利益,凌驾于地方长远发展和群众利益之上,热衷追求迅速开花结果的“显绩”,对发展质量、民生改善等“潜绩”重视不够。与此同时,有的地方对干部考核“唯GDP论”,进一步助长对数字、面子的功利化追求。

根治形象工程,必须从制度源头着手。坚决扭转片面考核导向,将民生改善、债务风险防控、生态可持续性等重点指标摆在更重要位置。要强化对重大项目全流程、穿透式监管,确保决策阳光透明,让每一笔财政支出都经得起检验。同时,严格落实重大决策终身追责制度,减少短线思维、草率决策。

更好保障和改善民生是发展经济的根本目的。各地要以纪法为戒、以民心为尺,以对地方长远发展负责的态度积极谋划,以高质量发展赢得未来。

[新闻漫评]

超长小票

走进一家奶茶店,即使是点上一杯最朴素的产品,你都有可能收到一张长到离谱的小票。而且,这现象不止一家奶茶店有,业界知名的小票王者,一杯奶茶打出的小票就够绕奶茶杯三圈了。(7月10日“科普中国”微信公众号)

点评:如今,餐饮小票越打越长,从核对凭证变身“广告长廊”,折射出行业营销内卷的现状。当营销无孔不入,消费者难免审美疲劳;当环保代价被忽视,企业的社会责任更需被追问。创新传播无可厚非,但若以牺牲可持续性为代价,这样的“内卷”是否本末倒置?



陶小莫作

上接第13版
附件4

西山区螺蛳湾城市棚户区改造项目A2-3地块(金茂府花园一期)剩余回迁安置房分房暨交房方案(征求意见稿)

西山区螺蛳湾城市棚户区改造项目A2-1、A2-3、A2-5、A2-6、A2-7地块范围内共涉及785户未完成安置的回迁安置对象,本次西山区螺蛳湾城市棚户区改造项目A2-3地块(金茂府花园一期)剩余回迁安置房房源354套。西山区螺蛳湾城市棚户区改造项目指挥部于2025年7月11日作出《关于对螺蛳湾城市棚户区改造项目内A2-1、A2-3、A2-5、A2-6、A2-7地块未完成安置的回迁安置对象的通告》(以下简称《通告》),采取公告栏张贴及报刊登载的方式进行公示,公示期限为30天。为确保回迁安置工作公开透明、公平公正地推进,立足螺蛳湾城市棚户区改造项目A2-3地块(金茂府花园一期)剩余回迁安置房现状,并结合回迁安置对象自愿签署的《回迁安置确认书》,现制定本实施方案,确保回迁安置工作依法依规高效落实。

一、本方案适用范围

西山区螺蛳湾城市棚户区改造项目内A2-1、A2-3、A2-5、A2-6、A2-7五个地块未完成安置的回迁安置对象,且在《通告》公示期满之日起5日内(如遇国家节假日,顺延至节假日结束后第一日)提交《回迁安置确认书》同意参与本次回迁安置工作的回迁安置对象适用本方案,具体名单待《回迁安置确认书》统计数据后公示;在《通告》公示期满之日起5日内提交《回迁安置确认书》明确不同意参与本次回迁安置工作及未提交《回迁安置确认书》的,不适用本方案,指挥部将继续落实“原协议”约定的回迁安置对象权益。

二、分房原则

(一)依照现有法律、法规、相关政策精神的原则。
(二)秉持公开、公平、公正的原则。
(三)按照“原协议”约定,立足现有安置房建筑面积及户型,秉持“立足现状、已建尽分”的总体原则。

三、安置房源及户型情况

(一)安置房房源情况
安置房源为金茂府花园一期6号楼剩余住宅房屋,共计354套,其中房源具体情况(附件1)以公示为准。
(二)回迁安置房房源最终以不动产登记中心登记为准。

四、回迁安置房源选取原则、面积补差及计算标准

(一)签订过《西山区螺蛳湾城市棚户区改造项目房

屋征地拆迁补偿安置产权调换协议》及《螺蛳湾商业业态升级改造暨螺蛳湾中央商务区(二级CBD)建设项目房屋拆迁补偿产权调换安置补偿协议》的回迁安置对象,在严格遵循“原协议”条款的基础上,依据现有剩余安置房房源户型情况,并结合回迁安置对象自愿签署的《回迁安置确认书》,制定选取规则及面积补差标准如下:

- 1.当选定安置房实测建筑面积超出“原协议”实测建筑面积但差额不足5m²(含)时,经签订相关协议后,对差额部分按以下方式实施补偿:
(5m²-〔选定安置房建筑面积-“原协议”实测建筑面积〕)×9600元/m²
- 2.当选定安置房实测建筑面积超出“原协议”实测建筑面积5m²(不含)至30m²(含)时,经签订相关协议后,按梯度补差标准支付购房款:
(1)20m²以内(含):〔选定安置房建筑面积-“原协议”实测建筑面积-5m²〕×5500元/m²
(2)30m²以内(含):15m²×5500元/m²+〔选定安置房建筑面积-“原协议”实测建筑面积-20m²〕×9691元/m²

(二)签订过《西山区“城中村”改造第十四号片区(黄瓜营)改造项目拆迁补偿协议》的,安置房选取原则、面积补差及计算标准,继续按“原协议”约定双方协商履行。

五、集中看房地点及时间、选房地点及选房时间、交房地点及交房时间

- (一)集中看房地点、时间
1.金茂府花园一期6号楼,联系人:杨老师、平老师,联系电话:0871-68360279。
2.2025年7月11日至2025年7月26日,上午9:00-12:00、下午14:00-17:00。
- (二)选房地点
永昌街道办事处永宁里社区(西山区云兴路112号)
- (三)选房时间
以发布的选房通知明确时间为准
- (四)交房地点
金茂府花园一期6号楼一楼现场交房办公室
- (五)交房时间
以发布的交房通知明确时间为准

六、分房流程

- (一)具体流程
身份验证——领取选房顺序号——现场选房——签订《回迁安置房选房结果确认书》(附件3)、《安置过渡费结算确认书》(附件4)、《螺蛳湾城市棚户区改造项目A2-3地块(金茂府花园一期)住宅回迁安置房选房协议书》(附件5)及《安置房款项结算确认单》(附件6)——结算并缴纳相关款项——凭《安置房款项结算确认单》及房款结算凭证办理接房手续。
- (二)注意事项
1.按照本方案规定的时间节点提前10分钟抵达现场办理身份核验手续。不在本方案对应时间段的回迁安置对象及因身份核验未通过的回迁安置对象,不得进入现场选取回迁安置房房源。
2.按照“原协议”签订的时间先后顺序,确定选房顺序号,每日参与选房的回迁安置对象选房时间段以指挥部通知为准。若通知时间段内未到达选房现场的回迁安置对象,选房时间将依次顺延。
3.原则上每户最多允许2人(多名共有人的除外)进入选房现场选取房源。
4.在选房过程中,所有人员应服从选房现场工作纪律,听从现场工作人员指挥,不得大声喧哗与吵闹。
5.现场选房工作以录音、录像方式进行全流程记录。
6.回迁安置对象完成选房后,凭《回迁安置房选房结果确认书》及《螺蛳湾城市棚户区改造项目A2-3地块(金茂府花园一期)住宅回迁安置房选房协议书》办理结算手续。若回迁安置对象需支付购房款的,须于现场通过一次性缴清购房款项完成结算;若涉及需向回迁安置对象支付补差款的,待完成补差对象名单核准及差额金额核算后,由指挥部在15个工作日内分批次支付。相关款项结算完毕后,方可取得《安置房款项结算确认单》。
7.回迁安置对象在取得《安置房款项结算确认单》后,凭房款结算凭证在选房通知明确的交房截止时间内办理接房手续。
8.如本次提交《回迁安置确认书》同意参与本次回迁安置工作但未在本方案明确的交房截止日期内参与本轮分房的,视为不愿意参加本轮分房,指挥部将继续落实“原协议”约定的回迁安置对象权益。

七、安置过渡费发放

安置过渡费的发放参照《昆明市人民政府办公厅关于印发昆明市集体土地上房屋拆迁补偿安置指导意见的通知》(昆政办〔2015〕103号)、《昆明市人民政府办公厅关于印发昆明市国有土地上房屋征收与补偿指导意见的通知》(昆政办〔2015〕104号)文件有关规定执行,具体为:
(一)参与选取回迁安置房并接房的回迁安置对象,安置过渡费计算截止日期为选房通知明确的交房截止日期起3个月止。

(二)如回迁安置对象完成选房但在接房截止时间内未办理接房手续的,继续履行已签订的选房协议约定,安置过渡费计算截止日期为选房通知明确的交房截止日期起3个月止。

八、前期物业管理服务

前期物业管理服务由中化金茂物业管理(北京)有限公司昆明分公司提供。

九、契税减免或收取和住宅专项维修资金的收取,按照国家相关法律法规及相关政策规定执行。

十、本方案附件为本方案重要组成部分,与本方案具有同等法律效力。

十一、未尽事宜由西山区螺蛳湾城市棚户区改造项目指挥部按照“一事一议”原则研究决定。

十二、本方案附件为西山区螺蛳湾城市棚户区改造项目指挥部负责制定并解释,具体由永昌街道办事处负责实施。

本方案附件均在现场同步张贴公示:

- 1.西山区螺蛳湾城市棚户区改造项目A2-3地块(金茂府花园一期)回迁安置房剩余房源表
 - 2.西山区螺蛳湾城市棚户区改造项目A2-3地块(金茂府花园一期)回迁安置房分房暨交房身份验证须携带的材料
 - 3.回迁安置房选房结果确认书
 - 4.安置过渡费结算确认书
 - 5.螺蛳湾城市棚户区改造项目A2-3地块(金茂府花园一期)住宅回迁安置房选房协议书
 - 6.安置房款项结算确认单
- 西山区螺蛳湾城市棚户区改造项目指挥部
2025年7月11日