

海底捞为涨价道歉是一次紧急止损

观点
提要

海底捞可能是中国商家里面比较会认错的一家，他们的危机公关式道歉历来都是商业上的经典案例。可这次认错，海底捞看起来是迫于压力的无奈之举——一方面，舆论的压力确实很大；另一方面，为了维护疫情期间的防疫产品和民生商品的价格秩序、质量安全，国家市场监督管理总局通过视频会议启动“保价格、保质量、保供应”系列行动，海底捞涨价有违相关政策。

继洋说事

王继洋

据《新京报》报道，近日因为涨价而引发热议的海底捞火锅，4月10日下午在其官方微博发布致歉信，称“此次涨价是公司管理层的错误决策，伤害了海底捞顾客的利益，对此我们深感抱歉。公司决定，自即时起，门店菜品价格恢复到今年1月26日门店停业前标准。”随后，记者探访北京3家海底捞门店，目前海底捞已下调价格，相关菜品恢复到原来价格，消费者表示菜量未减少。

海底捞道歉的言语恳切，并且至少透露了一点：涨价确实是高层同意的。这原本是一个正

常的商业决策，毕竟，海底捞几乎年年涨价，但没想到这次遭到舆论反扑，只能“紧急止损”。所以说到底，海底捞不是因为涨价而道歉，而是因为涨价引起大众不满而道歉。

其实梳理海底捞的这次“涨价风波”，有人分析认为时间点看似很过分，实则透着精明：利用人们疫情复工后急于消费的冲动情绪，明目张胆地涨价有那么一点趁火打劫的意味。现在口碑被打击，第一波高峰也差不多结束了，自然收手。道歉之后，在五一小长假前再搞一波活动，在紧急止损（主要是口碑）的同时，还能接着捞钱……

如果真像以上分析的那样，海底捞涨价和恢复原价都是套路的话，那不单是蠢，而且是坏了。

因为海底捞高估了自己的品牌号召力，低估了消费者对价格的敏感度，以及舆论所带来的压力。

不可否认，海底捞是一个商家，涨价是商业行为，是基于疫情造成成本高涨后的正常商业行为，对于大众来说，用脚选择就好，给海底捞扣上“无良、不义商家”的帽子且群情激愤，真的是没必要。但问题在于，现在不光是餐饮业，大多数行业都受到了疫情的负面影响，企业收入减少，很多员工的薪水收入也要降低了。海底捞在这个时候涨价，相当于直接和经济大众分道扬镳。这对一个餐饮品牌来说，太伤感情口碑了。

消费行业特别忌讳乱涨价，在定价策略上本应慎之又慎，要涨价前一定要想清楚后果。特

别是涨价后又恢复原价，更是双倍“败人品”，因为消费品通常是层次升级的趋势，要尽量避免层次降级。

海底捞可能是中国商家里面比较会认错的一家，他们的危机公关式道歉历来都是商业上的经典案例。可这次认错，海底捞看起来是迫于压力的无奈之举——一方面，舆论的压力确实很大；另一方面，为了维护疫情期间的防疫产品和民生商品的价格秩序、质量安全，国家市场监督管理总局通过视频会议启动“保价格、保质量、保供应”系列行动，海底捞涨价有违相关政策。

所以，海底捞的道歉，终究是在有关部门的帮助下，消费者争取回来的，而不是商家施舍给我们的。

降低落户门槛 善待城市奋斗者

彭柏

近日，国家发展改革委下发《2020年新型城镇化和城乡融合发展重点任务》，提出督促城区常住人口300万以下城市全面取消落户限制，推动城区常住人口300万以上城市基本取消重点人群落户限制。近日，南京、沈阳等地均发布具体措施，进一步放宽人才落户限制。

不久前，中共中央、国务院发布《关于构建更加完善的要素市场化配置体制机制的意见》，其中提出深化户籍制度改革，推动超大、特大城市调整完善积分落户政策，放开放宽除个别超大城市外的城市落户限制，试行以经常居住地登记户口制度。国家发改委和地方政府推出的放宽落户方案，正是对中央要求的具体贯彻。

不断放宽落户门槛，松动不必要的行政壁垒，是对中国改革成果的积极顺应。改革开放以来，人口流动与迁徙的频度和密度不断加大，为中国发展与改革创造了巨大的红利。

作为一种人口登记制度的具体手段之一。然而，在现实中，户籍与许许多多居民权利挂钩，才令其成为影响居民日常生活的基本制度。适时取消过时的落户限制，让移民在城市生活中更有归属感，共同做大城市蛋糕。

过去，一些人担心落户的阀门一开，公共服务资源会被挤占。其实，越来越多的城市也已经形成共识——人才是最宝贵的资源。长远来看，放开落户对公共服务能力的增长也有显著的促进作用。

“户随人走”成为现实，也将反过来促进人口流动。在过去，农民进入城市务工，大学生在城市扎根，往往以“进城”为结果；而现在，城市成为被选择的对象，“进城”只是持续性的过程。一个年轻人在不同城市间流转，探索不同的人生可能性，这种新的生活方式越来越普遍。市场成为影响人才流动的首要因素，人才也能赋予市场更大的价值。

这种情形，对城市开展各项治理，是机遇，也是挑战。近年来，一些城市相继发起的“抢人大战”也表明，城市对人才供给已产生一定焦虑。对人才如饥似渴，对外来人口倍加善待，这种城市治理思维的转变值得肯定。需要提醒的是，短期性“抢人”的方法终究难以持续，城市加强人居环境、公共服务、创新制度、开放氛围等领域的建设，才是吸引人才并留住人才的根本之道。

近年来，一些城市凸显后发优势，在高新技术等新兴产业领域实现弯道超车，正是这种人才包容性的直接结果。城市的竞争是人才的竞争，降低落户门槛是实实在在的抢人才政策。

大众报业集团十大名牌专栏 诗评画议

出差归来当隔离，公司考勤不停息。旷工三天莫须有，惨被开除似儿戏。

绘画 陶小莫 配诗 王继洋

沈阳的小刘被派到外省出差回来后，社区告知需隔离14天，于是他向公司报告。结果第二天公司便要求小刘三天内到岗。因需要隔离小刘没能如期到岗，随后公司通知其已被开除，理由是旷工3日。目前，小刘准备申请劳动仲裁。 据4月13日中新网



构筑疫情防控严密屏障 为中小学开学护航

观点
提要

学校的防控工作不能只着眼于当下，还要立足长远。就近期而言，防控工作是基于“救急”的需要，要建设切合学校实际的疫情监控的快速应急响应机制。从长远安全看，还必须借此契机持之以恒强化学校卫生和健康教育。疫情总会过去，但健康教育却永远不会过时，要以系统化的视角整合学校卫生和健康教育的全部，将健康第一的观念贯穿到教育过程中。

胡欣红

在4月12日北京市新型冠状病毒肺炎疫情防控工作新闻发布会上，北京市明确了2020年北京市高考、中考时间安排。根据工作安排，优先组织高三和初三二年级开学，高三年级为4月27日开始返校；初三二年级5月11日做好返校学习准备。其他各年级，以及中职学校、高等学校和幼儿园的返校安排，待确定后另行通知。

战疫进入下半场，对于北京市而言，境外输入病例成当前最大风险，其所承担的“外防输入”压力尤其大。正是基于这样的考量，在学生返校问题上，北京市有关部门高度谨慎，反复确认、确保安全之下才做出了以上决策。

确定返校只是一个开端，后续还有大量工作要做。学生返校开启了防疫新阶段，能否确保

万无一失，是对学校疫情防控工作的莫大考验。学校的疫情防控大抵可分为静态和动态两种类型。由于人员密集，加上流动性很大，仅仅做好物资准备之类的静态防控工作就很不简单，动态防控更是难上加难。

晨检如何快速进行，避免校门拥堵？学生往返路上如何避免接触？如何统计全校师生的健康情况？食堂用餐怎么确保学生间的一米距离？在校园门口罩突然破了怎么办……要妥善解决这一系列问题，学校的防控工作就必须责任到人，并进行切实的培训和演练。

具体而言，学校要依据《中华人民共和国传染病防治法》《突发公共卫生事件应急条例》等法律法规和相关部门的要求，依法落实防控责任。除了精确排查全体

师生健康和筹备好充足的防控物资之外，学校还要建立行之有效的疫情防控应急预案，对复课后的卫生消毒、健康监测、应急处置等作出详细的规定。

疫情防控是一项高度专业化的事情，来不得半点马虎。专业的的事情要由专业的人来做，学校要积极寻求疾控部门和医院的专业人员进校指导，实现科学精准管理，构筑起学校疫情防控的严密防线。唯有如此，才能为师生保驾护航。

学校的防控工作不能只着眼于当下，还要立足长远。就近期而言，防控工作是出于“救急”的需要，要建设切合学校实际的疫情监控的快速应急响应机制。从长远安全看，还必须借此契机持之以恒强化学校卫生和健康教育。疫情总会过去，但健康教育却永远不会

过时，要以系统化的视角整合学校卫生和健康教育的全部，将健康第一的观念贯穿到教育过程中。

运动是最好的预防疾病的办法。多进行体育锻炼，养成健康的生活方式，才能增强体质、增强免疫力。诚如专家所言，学习基础的健康知识，掌握必要的卫生技能，养成健康的生活方式，对学生一生的健康至关重要，各级各类学校必须补上卫生健康教育这一课。

当下，疫情并没有完全平息，还存在诸多变数，一旦情况有变，还须及时调整。近日，青岛胶州和哈尔滨就先后摺下开学的“暂缓键”。北京相关部门也明确表示，如果疫情发展及防控形势发生新的变化，相关安排将根据实际情况进行动态调整。总之，一切以确保师生安全为最高宗旨。