



【学者视线之肖余恨专栏】

“VIP”变味的社会学后果

因不满VIP客户插队办理业务,家住仓山的老李以银行歧视普通储户为由,将一家银行告上法院。14日下午,这起备受关注的案件在仓山区法院开庭审理。由于原告不愿调解,法院宣布将择日进行判决。

(12月15日《福州晚报》)以常识观之,此案应该没有什么悬念——法院如果不打太极,那就只好暂时“委屈”原告了。如果真要判银行败诉,那引起的连锁反应,就足以让现有的“社会秩序”产生不小的混乱。现在,类似这样的VIP客户享受特权的现象何其多也,牵一发而动全身,如何能够大意?但是,“VIP特权”侵犯普通消费者权益的这种不公正现象,又是需要认真对待和清理的,所以,此案的“社会学”意义不可小视。

VIP制度是商业竞争日渐加剧的产物,VIP是典型的舶来品。随着市场经济的逐步推进,包括金融、医疗、运输在内的多个行业,瞄准细分市场,纷纷仿效西方企业做法,推出一些“重点”服务,这也就是我们习见的“VIP制度”。“20%的客户往往能够创造出80%的利润”,因此,那20%的重点顾客才是真正的“上帝”,也就是企业青睐有加的VIP客户。

按说,企业运用“VIP”这种“特服”营销的手法,也不值得非议。但如果对重点客户的“特别服务”一旦沦为“特权服务”,正常的营销手段异化成嫌贫爱富,这种阴险就让人不仅反感,而且愤怒了。在资源有限的情况下,很多“特服”是通过剥夺普通消费者的权益生成的。这不是不公平又是什么呢?显然,变了味的VIP特服,客观上造成了对普通消费者的歧视和剥夺,加剧了普通消费者的“相对被剥夺感”。

VIP客户的权利范围可以优于非VIP客户,但商家不能因此转嫁义务、损害非VIP客户的权利。这一秩序理念在一切涉及利益分配的领域都具有普适性。然而,就目前的现实情况来看,一些泛滥的“VIP”不仅是经济现象,而且已经成为一种独特的社会现象。从社会学意义上讲,当不加限制的特别服务异化为特权服务的时候,伴随着社会分层的加剧,就会逐步衍生出一个个特权阶层。这些特权阶层凭借着其经济地位和社会资源,在社会竞争中随便而“合法”地插队——正如在银行所享受的服务那样,这必然会损害公平的竞争秩序,激化社会矛盾。

“VIP”从一个令人新奇的营销手段,逐渐沦为让人

诟病的“社会不公”,其间经过了连续不断的“试错”过程——不断地挑战着普通消费者的接受底线。VIP特权从一种非正常的“权利”越位,过渡为一种制度性的不公,往往取决于普通消费者的权利意识的多寡。普通消费者从“羞涩”、隐忍到不满、愤怒,这也是一个权利意识苏醒的过程。“VIP”也是从“非VIP”发展而来的,有些VIP也对自身享受的这种“特权”不安过,但如果这种状态持续下去,这种“不安”就会固化为一种“当然”,那么,这种社会不公就会一点一滴地加剧了。以法律为手段来寻求解决不公,还是一种理性的诉求,如果这种诉求得不到满足,那么,就会寻求其他的解决路径,或者以脚投票,或者将这种不满迁怒于人,将对银行的不满,转嫁给“VIP”们,这样阶层间的隔阂就会越来越大,大到不可调和的程度,更激烈的矛盾就会爆发。尽管通过一件普通的诉讼想谋得社会公正的意愿太过奢侈,可社会正是凭借着这样一点一滴的进步而逐渐走向文明的。以是观之,这一个案的示范效应是明显的,值得全社会高度关注。

(作者系南京政治学院新闻传播系副教授)



【中国日记之童大焕专栏】

大学应承担更多助学责任

12月12日,财政部和教育部下发《普通本科高校、高等职业学校国家助学金管理暂行办法》。今后,家里有经济困难的高校学生享受到的国家助学金,将由以往的平均每年1500元提高到2000元。具体标准在每生每年1000元至3000元范围内确定,可以分为2至3档。《暂行办法》规定,中央高校国家助学金的资助名额由财政部等有关部门确定。地方高校国家助学金的资助名额由各省、市、自治区根据多种因素自己确定。

在教育、医疗、住房成为新时期国人身上沉重负担之际,将国家助学金标准提高33%,令人略感欣慰。但尽管如此,我们还是会发现,不论是国家助学金的覆盖面,还是助学金数额本身,在高昂的学费、生活费面前都可能只是杯水车薪。现在一个普通高校的学生,学费、生活费等等合起来,省吃俭用一年至少也当以万元计,而农民人均收入不过3000元上下。因此,绝大多数农民培养一个大学生都要背上相当沉重的债务。区区2000元一年的国家助学金,象征意义远大于实质意义。即使如此,恐怕绝大多数贫困大学生也无缘享受,因为具体的名额是多少,并没有一个刚性的标准。

国家助学金制度要发挥更大作用,一是应该有一个刚性的标准,确定百分之几的学生、或者说人均家庭年收入低于平均水平的都能够享受到;其次是国家拨款制度应该逐渐由“补学校”过渡到“补人头”,以使青年学子更为公平地享受平等的教育权,也更公平公正地促进学校之间的自由竞争。但后者是一个相当大的改革,必定触及现有的利益结构,何年何月能看到曙光,谁也不说。

其实,除了国家应该承担起助学的责任以外,更应当承担起助学义务的应该是各个大学。当代大学应该成为促进社会公平的公益性机构,而不应该反过来成为加剧社会不公的逐利性组织。事实上,自从国家实行收费入学制度以后,最大的得利者就是大学。此番国家提高国家助学金标准的同时,还特别强调国家助学金不得冲抵学费。也就是说,只要是大学生,不管贫困与否,不管是否享受到国家助学金,入学时都得履行“先拿钱来”的义务。如今除了学费,大学的住宿、吃饭等一应后勤事业也都成了盈利或微利机构,贫困学子的负担相当沉重,也间接挡住了一批寒窗苦读的学生;同时也加速了大学、学生过早“社会化”的过

程,一些学生忙于勤工俭学,校园里放不下一张宁静的书桌。

在当今中国,大部分的助学任务都由国家完成,大学自身的奖学和助学传统似乎一直欠缺。这在计划经济时代并不奇怪,因为大学和学生的所有费用都来自国家。但实行收费制以后,这个习惯应该改变。国家应该规定大学拿出一定比例的学费用于资助贫困学生。前不久北京大学举行2006-2007学年奖学金颁奖典礼,总额1100多万元的奖学金里,北大自己出资的只有195万元。这是一个非常低的比例,与北大的身份不相称,也与贫困学生占学生总数20%以上的数字不相称。

建议国家或者民间评价机构今后将大学自身的奖学金和助学金占学费、总经费的比率一并公布,作为是否衡量好大学、衡量大学的社会责任的重要标准之一。事实上国外很多大学就是这么“互相攀比”的。他们比的不是谁盖的楼最高最豪华气派,而是谁的眼睛最向下、谁给学生的奖学金、助学金最多。许多著名高校之间最激烈的竞争正日益表现为看谁的奖学金更丰厚、覆盖面更广,不知道这种“国际惯例”什么时候才能被我们的大学借鉴。

(作者系资深时事评论员)

房价下跌的拐点真的已经来了?

在物价高涨不下之际,伴随着楼市的反倒是“拐点说”日甚一日。12月15日有报道说广州房价出现暴跌,半数楼盘实质降价20%。报道引用广州市国土房管局的统计说,10月份,广州房价最高的天河区,销售均价下滑了800多元,曾经涨幅居前的南沙区和花都区,也都开始出现降价。

倘若事实果真如此,拐点论支持者又多了几分说服力。何况上周国务院刚派出楼市督查组,眼下就传出暴跌说,一切都好像在有意无意地“配合”着拐点的到来。

然而,另外一份统计数据似乎又在和楼市“拐点说”唱反调。据国家发改委、统计局的调查显示,今年11月,全国70个城市房屋销售价格同比上涨6.8%,涨幅分别比9月、10月高出1.3个和0.2个百分点。

国家发改委、统计局的数据应该是相当权威的,而按照这个调查,楼市不但没有出现拐点,反而依然保持着上涨势头。这难免让人心生疑惑,房价到底有没有下跌?所谓的拐点说究竟有没有可信度?

单纯站在一个消费者的角度,房价与以前相比,在部分城市,有部分楼盘,确实出现了一定程度的降价。由于成交量持续低迷,广州楼盘各种各样的打折促销、优惠再次重现江湖。暂且抛开这是否就能成为楼市“拐点说”的有力例证不谈,在数年来房价一路看涨的大背景下,拐点论让我们至少看到了一丝房价回落的希望,特别是当降价发生在房价曾经坚挺无比的一线城市时,它透出的信息往往更让人有理由乐观。

然而,假如就此断定

楼市出现拐点,恐怕难以服众。其一,这毕竟只是少数城市的局部现象,并不代表整个楼市;其二,相对于目前虚高的房价来说,可降的空间不小,拐点说需要更大幅度的降价支撑。其实对于楼市到底有没有出现拐点,即便是开发商之间也存在分歧。一面是任志强坚称目前房价下跌只是暂时的,楼市拐点不会出现;另一面则是王石公开承认楼市拐点已经出现。两者基调何以大相径庭,别人无法得知;这种“承认”是迫于现实,还是有其他原因,别人同样无法得知。

当然,不管怎样,我们都有理由对目前房价的松动表示欢呼。当房价被视为民生问题时,对房价下跌就有了更多的期待。对百姓来说,房价回归理性是一种民生幸福;对国家来说则意味着针对房地产市场的宏观调控终

于奏效,这有利于下一步的理性回调。

事实上,在楼市价格一路追涨、房地产市场投资一派繁荣的背后,市场风险也越来越为业内人士所提及。美国次级房贷危机的爆发已经给我们敲响了警钟。正是在这样的背景下,针对楼市的调控措施以前所未有的密度相继出台。再加上明年从紧的货币政策,势必将会对楼市产生不小的影响。

因而,对这轮若隐若现的楼市“拐点说”,还必须持以观望的态度。相反,对国家发改委、统计局的11月楼市调查,则不能掉以轻心。它表明,在拐点没有完全出现之前,增加住房供给、调整住房供给结构、加大住房保障力度、抑制房价过快上涨等政策性措施,依然是楼市调控的重中之重。

(李龙)

穷人需要那些便宜的鸡蛋

■公民发言

自重庆家乐福超市促销特价菜籽油酿成3死31伤的踩踏事故之后,深圳一家商场限时限量促销鸡蛋又造成一起压伤人事件,一元3个的鸡蛋让抢购者互相推挤倒地压伤3人。

(12月15日《南方网》)要说家乐福事件与深圳鸡蛋事件有什么不同,那就是前者死人,后者仅受伤三人,或许正是后果不算太严重,所以我们可以更心平气和讨论这些问题。

自家乐福事件之后,商务部发出紧急通知,要求零售企业不组织日常生活必需品限时限量促销,显然,深圳这家商场违反了这条墨迹未干的規定。但我并不觉得这家商场有多可恶,毕竟这种促销对穷人来说是件好事——那些本来只能吃一个鸡蛋的人有机

会上吃两个,或者吃不起的人因低价吃得起。古时富人限时限量的搭棚施粥也有可能引发意外,可我们不能因为发生了意想不到的伤亡就去制止这种行为。相反,我们应该乐见更多的此类促销,越多的商家效仿,就会有越多的穷人得到帮助,促销多了,抢购的人群就可以分流,反而会降低这种促销的安全隐患。

促销中踩踏事故的发生,是我们浮华的城市背后有些人还太穷,生活的拮据让他们面对便宜的粮油盐肉蛋时无法从容。如果我们能更深切地为穷人着想,更人性化一点理解他们在这物价飞涨中的痛苦,就不应该轻易堵死任何一条有助于他们改善生活的路子,哪怕隐藏着一定风险,也只是应该详尽考虑如何减低风险而不是武断地禁止。毕竟,穷人需要那些便宜的鸡蛋。(范大中)

■相关评论

宏观调控之下,楼盘各种各样的打折促销以及五花八门的广告已经在广州轰轰烈烈地上演。但广州《楼市》杂志主编徐北婴通过长期跟踪房价发现,某些实力楼盘的价格其实是在“明降暗升”。“我们国庆节去踩盘时,(那个楼盘)是卖1.7万元/平方米,后来它就拼命地拉价,拉到每平方米2.2万元,然后再给你很多的折扣,什么‘九五折’、‘送管理费’等等,到最后我们计算出来的这个房价,还是维持在每平方米1.9万多元,实际上比国庆节仍高出2000多元。”

(12月16日《新快报》)随着中央对房地产宏观调控的趋紧,各地媒体上一片“房价暴跌”说,似乎房

调控部门不能陶醉于“房价暴跌”

价一调控就立马见效了。而业内人士披露的一些楼盘“明降暗升”的伎俩,却是我们清醒看待这次调控的很好提醒。

“房价一调控就立马见效”的“喜人”故事,我们难道没经历过吗?广州市国土房管局今年4月曾公布,3月份广州十区的一手房价创下去年以来单月最大跌幅,新建商品住宅均价为7029元/平方米,比上月降了700元/平方米,房价环比2月大幅度下降超过10%。一时间,媒体也是一片叫好声。哪知道,广州市国土房管局公布3天后,国家发改委公布的统计数据却指出:广州3月份房价同比上涨7.7%,环比上涨0.8%!

在房价统计数据缺乏权

威、屡屡陷入“迷宫”的背景下,调控政策立竿见影,的确让人生疑。如今,房地产业在掌握行业相关数据、信息上,完全处于强势地位,这些“得天独厚”的优势,为房产数据常常被注水、被操纵于其股掌,提供了极为便利的条件。更有以前房地产宏观调控政策出台后,有的地方在上报房价数据时,故意不把市中心地段的房价统计在内,或人为“惜售”高房价楼盘,统计的仅是二三类地段的商品房价格,这房价还能不降吗?

我们必须清醒地认识到,在房地产领域的官商勾结依然存在的情形下,在房价成本依然是“雾里看花”的状态下,房地产宏观调控

根本不可能就立马见效。我甚至在怀疑,这段时间频见的“房价暴跌”说,是不是有掩人耳目、虚晃一枪的阴谋?也许是对房地产宏观调控的一种“积极”的呼应和“联动”?就好比广州《楼市》杂志主编徐北婴所举的例子,你猛然一看是“暴跌”了近14%,可实际上房地产商的利润并未缩水,反而是增加了。

平抑房价是每一个老百姓的心愿,但我们的确要充分认识到房地产宏观调控的艰巨性和长期性。我也想提醒专司此重任的有关部门,千万别被眼下的一片“房价暴跌”说给忽悠了,否则,“大庇天下寒士俱欢颜”依旧会是镜花水月!

(吴抗民)

国家荣誉制度:让荣誉战胜物欲

■热点纵论

人事部部长尹蔚民日前宣布,我国将建国家荣誉制度。(12月16日《现代快报》)

这条新闻虽然只有短短的一句话,却透露了这样一条重要信息:国家试图通过更加制度化、更加权威的方式,来鼓励公民更多地追求荣誉,而不再仅仅是追求物欲。

在市场经济条件下,市场奖励人们的方式主要就是金钱。金钱不仅可以满足人们的物欲,还会成为人们的“奖状”,为其拥有者带来荣誉。

这种状态最容易导致的一个偏差,就是金钱成了目的本身,人们为了得到金钱而不择手段。这种状况发展下去,我们就必然会进入一种“一切人反对一切人”的糟糕状态,比如买不到安全的食物,

生了病却还要受到医生的勒索,无辜地被警察罚款,等等。

而建立国家荣誉制度,其意义就在于提出一套不被市场规则左右的价值体系,对这种状况进行矫正。国家授予荣誉的标准,主要不是金钱,而是那些表现出了高尚品质或作出了卓越贡献的人。一个人不必腰缠万贯,但只要他足够高尚、正直、勇敢,只要他为国家建立了殊勋,他就可以获得国家授予的荣誉勋章,这枚勋章会使他比那些仅仅是有钱的人更能受到公众的尊敬。

需要强调的是,未来的国家荣誉制度,最应该防止的倾向,就是走学位或学术职称的老路,变成有钱、有权就可以获得。因此,通过完善的设计确保这样的情况不会出现,应该是国家荣誉制度中最重要的一环。(郭松民)