

为错买单，诚信就是商业智慧

□ 孙秀岭



头等舱往返只要90元？网友“感觉错过了一个亿”——最近，东航售票网站凌晨的一个“bug”，火速上了热搜。据报道，“头等舱往返只要90元”是真实存在的。航空公司官方回应，“票价异常”是因为系统维护时参数异常之故，但是，包括一次购入数十张票的游客在内，所有支付成功并已出票的机票，均为有效。航空

公司还将从该批购票旅客中选取代表，参加11月30日东航集成新一代旅客服务系统的全新A350飞机仪式。

从表面看，航空公司因一个“技术漏洞”赔了钱、吃了亏。实质上，“为错买单”是一种商业大智慧，“吃小亏赚大便宜”。众所周知，市场经济也是信用经济。现实中，很多商家将“诚信”写进企业文化和座右铭，不过真要做到“诚信”，并不容易。尤其在电子商务领域，不少商家用“套路”“点子”去吸引消费者眼球，却常常“说了不做”、不守信用。究其原因，因为“说到做到”是要付出“真金白银”的，而“耍赖皮”却可以省下下一大笔资金。东航这次“bug订单”事件，就像一个诚信范本。企业虽然为此付出了一定资金，但是，这种勇于认错、“为错

买单”的行为，却是契约精神的鲜活体现，其换来的诚信口碑，更是多少钱也买不来的。

更为重要的是，机票有价，消费者无价。市场经济中，消费者是决定商家命运的“上帝”。现实中，有些商家却常忘了这个“市场真理”。在今年火爆的“双11”热潮中，有消费者以0.9折下单购买了几百元服装，商家是因“技术漏洞”导致售价远低于成本，无法承受经济损失，要求消费者退货。在类似“bug”事件中，商家不认账或单方面毁约，几乎成了一种“常态”，大多消费者也无可奈何。这次消费者成功“捡漏”，如“天上掉馅饼”，没买感觉“错过了一个亿”，消费者赢了。市场竞争中，消费者赢了，商家才能赢，反之，消费者上当受骗，商家获利也是暂时的。在这个意义上，东航认了

“bug”账，消费者普遍点赞，正面影响十分广泛。这个“冤大头”当得不亏，“为错买单”的效果，强于花钱做广告。

“为错买单”，诚信就是商业智慧。人非圣贤，孰能无过；过而能改，善莫大焉。应当看到，任何商家都不是“圣人”，都有可能犯错，关键是如何去面对错误和改正错误。在笔者看来，犯错不可怕，可怕的是不承认有错，甚至用更大的错误去掩盖前一个错误。勇于面对和承认错误，是一种勇气和魄力；敢于为错误负责，“为错买单”，则是一种高贵的商业品格。商家有了这种勇气、魄力和品格，才能以实际行动去改正错误，赢得更多消费者青睐和更大市场份额。要相信，“为错买单”也是一种成功的营销，更是一种商业大智慧。

集中带量采购 期待药品走向价廉质优

□ 唐卫毅

近日，《国家组织药品集中采购试点方案》通过，这次组织的集中采购主要是以完善带量采购方法换取更优惠的价格，对于消除医院“二次议价”空间、规范评标专家行为、促进评标过程规范化具有重大作用。(11月19日《人民日报》)

据专家介绍，以往的药品招标制度广受诟病，其根源就在于只招不采，中标不带量，药价虚高空间难以有效压缩，对破除以药补医机制作用不大。而实行带量采购，并且以国家为单位进行集中采购，将加大议价能力，封堵药品流通灰色空间，使药价回到合理区间，老百姓也有望用上价廉质优的药品。

药价虚高，是导致“看病贵”问题出现的一个重要因素。由于在药品采购过程中，各个药企八仙过海，各显神通，甚至是恶性竞争，不仅让药品价格失真，而且还催生了不少的“食利阶层”。比如，药品回扣问题、灰色收入问题等。此外，在以往药品的采购模式中，企业不知道市场到底有多大，有的盲目生产，一窝蜂地追逐高利药品，有的不愿意生产管用有效的低价药品，使得药品生产市场严重失衡，竞争环境也颇为恶劣。

实行国家集中带量采购药品，好处多多：一方面加大了对药品市场的科学统筹，更好地规范企业的生产，特别是实行带量采购，让企业对药品生产心里有底，不再盲目跟风。同时，也敢于生产低价药，满足市场需求。另一方面就是有效堵

死了药品流通环节中的“二次议价”、回扣等空间和漏洞，让那些“食利阶层”无隙可钻，无利可图。当然，最重要的是，按照市场最基本的法则，采购量越大，价格就越低。如此一来，既可以让患者用上质量好、价格低的好药，也可以让企业尽快收回成本、见到经济效益，带动行业优胜劣汰，更加健康地发展。

实际上，药品带量采购是国际上的通行做法。当前，我国医药生产企业存在着中小企业多、仿制药企业多、销售金额少、行业集中度低等问题，这些问题不尽快解决，将制约医药市场的健康发展。从长远来看，带量采购有利于促进行业回归产品的质量、技术、市场竞争等良性发展轨道，对促进企业转型升级、加强药品供给侧结构性改革、提高行业集中度也大为有利。

需要看到，推动药品集中带量采购这项新举措，将触动不少人的利益。如何将国家组织的集中带量采购落到实处，需要加强相关配套改革，畅通渠道，搭建平台，鼓励创新，强化监管。比如，有专家认为，需要“三医”联动，同步配合医疗机构补偿机制改革、医保支付方式改革、药品流通体制改革，并且鼓励药品创新发展，不断提升药品质量，推动合理药价形成。基于此，笔者希望尽快推动国家集中带量采购新举措的落实，通过完善机制、破除障碍、畅通环节，让药品真正走向价廉质优。

漫画



广东将举办全省首届“粤菜师傅”技能大赛。11月18日，记者从广东省人社厅获悉，大赛理论知识和实际操作成绩合格的选手，经核准后，由广东省人力资源和社会保障厅颁发中式烹调师技师国家职业资格证书，并按高技能人才入户政策优先推荐入户大中城市。(11月19日《信息时报》)

“粤菜师傅”优先入户，是具有“爆炸性新闻”属性的。在人们的印象里，厨师算不上什么高端的职业，很少有人将厨师这个职业纳入“人才”的范围。而广东此次明确，凡是拿到资格证的“粤菜师

傅”都按照“高级别人才”的标准进行政策照顾。不仅“粤菜师傅”会得到政策照顾，就连推荐单位也会颁发“伯乐奖”。

在这个提倡“工匠精神”的时代，倡导“工匠精神”不能只是“说的比唱的好听”，还必须让工匠感受到自身的价值。“粤菜师傅”优先入户，无疑就是最实实在在的尊重形式之一。劳动价值被认同了，被尊重了，“工匠精神”也就能真正精神抖擞了。“粤菜师傅”优先入户，“工匠精神”飘香好味道。

(文/郭元鹏 漫画/张建辉)

不能让自来水 假冒桶装水大行其道

□ 阎淑萍

一分钟灌一桶自来水，然后贴标卖二三十元。近日，北京“食药警察”一举捣毁9处制售假冒品牌桶装水“黑窝点”，刑拘犯罪嫌疑人13名，现场起获灌装设备2套，涉及10余个知名品牌桶装水500余桶，假冒标识4.2万余套。(11月19日《北京青年报》)

桶装水因其干净、口感好、质量有保证而广受大众的青睐，市场规模也越来越大。据统计，2010年桶装水市场规模为292.6亿元，2016年增长至710.6亿元，市场规模是2010年的2.43倍。

近年来，假冒伪劣的桶装水在市场上始终阴魂不散，此次北京“食药警察”一举端掉9处制售假冒伪劣桶装水“黑窝点”也说明此类行为仍未杜绝。其实，桶装水生产是有严格标准的。比如，桶装水是经由现代工业技术(反渗透、电渗析、蒸馏、树脂软化等)处理而成的纯净水或矿泉水，由灌装生产线灌装至PC桶得到的产品。

自来水制售假冒桶装水，侵害消费者的利益，扰乱市场秩序，更涉嫌违法犯罪。在这种情况下，“食药警察”应当针对“黑窝点”加大打击力度，一方面打窝点、打源头、打渠道，力争不让一桶假冒伪劣的桶装水流入市场；另一方面要鼓励群众举报，群众订水总是有联系方式及送货上门的，发现桶装水有问题，应当立刻举报，协助“食药警察”铲除制售假冒伪劣桶装水的“黑窝点”。

比“杯具”更可怕的是 泄露曝光者隐私

□ 史洪举

11月14日晚，微博网友“花总”发布了金箍棒“发布视频《杯子的秘密》”，揭露了14家五星级酒店浴室中擦杯子擦马桶等卫生乱象。但在涉事酒店道歉的同时，“花总”的个人护照信息二度遭泄露，聊天截图显示，贵阳汉唐希尔顿花园酒店员工称“花总入住时相互通知”，以进行提防；洲际酒店集团员工评论“丑人多作怪”等。(11月20日《新京报》)

自从《杯子的秘密》发布以来，各大涉事酒店的所作所为均引发了舆论关注，备受谴责。涉事酒店理当积极整改问题，回应关切。然而，部分酒店表面上道歉整改，暗地里却互相传递“沟通”爆料者个人信息的做法，显然暴露出其抵触监督，提防甚至“报复”消费者的恶劣心态。

无论是网络安全法还是民法总则，均明确禁止非法收集、使用、加工、传输个人信息。我国《消费者权益保护法》规定了经营者严格保护其消费者隐私不被泄露、滥用的义务，违规者将承担最高50万元的罚款，甚至被责令停业整顿、吊销执照。同时，根据我国刑法规定，非法获取、出售或者提供身份信息、行踪轨迹、通信内容、征信信息、财产信息等情节严重的，将构成犯罪。对此，除作为受害人的“花总”自行主张权利外，监管部门理应及时介入，查清泄露信息的源头和始作俑者并严肃处理，进而让抵触监管的经营者受到惩戒，让敢于爆料不法行为者得以抚慰。

由恒邦承办的有色金属国际合作技术创新交流(烟台)大会顺利召开 恒邦股份研发中心奠基仪式同期举行

科技强企再迈大步伐 企业发展又添强劲动力

11月12日，由烟台市“双招双引”工作领导小组办公室、牟平区政府主办，烟台恒邦集团有限公司、山东恒邦冶炼股份有限公司、智利生态金属公司共同承办的有色金属国际合作技术创新交流大会在烟台市召开。正值山东恒邦冶炼股份有限公司创建30周年、上市10周年，会议还同期举行了恒邦股份研发中心奠基仪式。

中国有色金属工业协会副会长贾明星、烟台市人大常委会副主任张伟、智利生态金属公司总裁伊万·瓦伦苏埃拉、山东恒邦冶炼股份有限公司总裁曲胜利出席大会并致辞。会议由牟平区区长高君勃主持，牟平区委书记刘启明对牟平区作了推介。中国工程院院士邱定蕃、中南大学副校长郭学益，以及来自智利、澳大利亚、俄罗斯、瑞士、加拿大以及国内有色金属领域的专家、学者400余人参加了此次大会。与会嘉宾为山东恒邦冶炼股份有限公司院士专家工作站揭牌，并见证了恒邦股份5个高质量发展项目集中签约。

贾明星在大会致辞中表示，中国经济正在经历着深刻的变革，中国的工业化进程也已经进入了新的阶段。这种变革和变化都在呼唤经济发展的新动能，而创新就是培育经济新动能的关键。国家提出的供给侧结构性改革、高质量发展等一系列命题，都无不将创新作为重要手段。对于实体经济而言，创新尤为重要。但创新最终还是要落实到企业中。不管是

高等院校，还是科研院所，学、研如果不能和产、用结合起来，创新就是一句空话。他说：“我们今天参观了恒邦股份公司，了解到恒邦这些年，不断同各个大学、科研机构进行产学研合作，攻克了诸多科研难题，并且实现了产业化，这是行业之幸，也是国家之幸。同时，他们提出‘做环保就是做产品’的理念，将黄金冶炼过程中的有害物质‘种’产品化，生产出金属种，并且进一步规划了‘高纯种—种化’产业链。这让我感到十分欣慰。种化是新一代半导体材料，不管是国家战略上还是从市场需求上都有重要意义。恒邦股份的决策者能够有这样的战略眼光，难能可贵。在此，我也希望恒邦股份能够早日实现自己的目标。”

他强调，技术创新尤其需要交流。国内的、国际的，不同领域、不同专业的人都需要相互交流。中国正在深入推进对外开放，真诚欢迎各国朋友到中国来与我们共谋发展、共同进步。恒邦股份本次签署的多个重要合作协议，包括多个国际合作协议，对于恒邦股份发展会带来重大的积极影响，希望恒邦股份抓住这个机遇，在走向世界舞台的道路上迈出更大步伐。同时，我们也期待地方政府能够在这一进程中发挥更大作用，为企业发展营造更好的营商环境。

张伟在致辞中表示，烟台拥有门类齐全、配套完善、优势突出的工业体系。有色金属产业特别是黄金产业历史悠久，黄金资源保有量、产量和销售收入稳居全国地级市首位。此

次有色金属国际合作技术创新交流大会的召开，将进一步增强烟台相关产业科技创新能力和核心竞争力。烟台将努力推动相关领域的合作，为加快推进改革开放，融入“一带一路”作出积极贡献。

伊万·瓦伦苏埃拉在致辞中表达了与中国有色金属企业合作的愉快心情，特别是与恒邦股份的合作，双方在互利共赢的基础上通过深入交流产生了更好的合作意向。他表示，创新是唯一能解决环保问题，对有色金属生产产生影响的途径。一方面，要开拓高科技市场来利用黄金生产中产生的种，另一方面要用高技术来处理产生的种。恒邦在处理种方面是世界领先的，而智利生态金属是智利最大的金属生产商，相信，加强双方合作伙伴关系一定能够使双方互利共赢，共同迈向新的台阶。

曲胜利在致辞中说，在山东省加快新旧动能转换、推动实体经济高质量发展的大背景下，烟台市委、市政府及时做出了建设制造业强市、加强“双招双引”的工作部署，掀起了烟台新一轮发展的热潮。作为实体经济，我们虽然感受到肩上的担子无比沉重，但使命无上光荣。

曲胜利表示，今年是中国改革开放40周年，同时也是恒邦股份创建30周年，上市10周年。在过去30年里，恒邦股份紧跟国家改革开放的步伐，坚持创新驱动，坚持一心一意谋发展，坚持积极履行社会责任，实现了企业稳步发展。恒邦股份围绕贵金属冶炼主业，建

立起从探矿、采矿、选矿、冶炼、精炼到多金属回收、高纯材料开发为一体的产业格局，形成了产业链条优、抵御风险强、发展前景好的产业优势；围绕企业技术进步，坚持不懈进行新工艺引进、吸收和集成创新，并协同推进产学研用，取得了丰硕的成果，连续获得行业及国家科技进步奖，极大提升了企业核心竞争力；围绕市场运营，以全球视野、共赢思维，建立了国际化的原料采购网络，形成了期货与现货有机结合的销售模式，保证了企业的持续盈利。

他认为，加强科技创新，是实现新旧动能转换的总开关，实现高质量发展的金钥匙。加强国际合作，坚持请进来，走出去，是推动企业实现更大发展的必由之路。要充分重视人才、不断培养人才、大力引进人才，才能保证企业基业长青。

在会议论坛阶段，中南大学副校长郭学益、智利生态金属公司技术经理雷波耶多·卡洛斯、中南大学冶金与环境学院院长柴立元、恒邦股份技术发展总监张俊峰分别就《铜复杂资源清洁冶金及半元素回收利用》《智利生态金属公司技术介绍》《种的过去、现在和未来》《恒邦股份的清洁冶金技术创新实践》等议题进行了交流探讨。

会议同期，11月12日上午10时18分，伴随着锣鼓声声、烟花绽放，恒邦股份研发中心奠基仪式隆重举行。来自中国有色金属工业协会、中国黄金协会、中国钢铁集团、北京矿冶科技集团、中南大学、东北大学、昆明理工大学、

中国恩菲以及智利CESCO的领导和专家共同为恒邦股份研发中心奠基，见证恒邦股份科技强企道路上的这一重要时刻。

曲胜利在奠基仪式上介绍了研发中心的发展规划。未来5年，公司将依托研发中心、重点布局五大研究领域，即确立矿山地质、矿物加工、清洁冶金、高纯材料、高端化工等5个研究方向；重点打造五大创新平台，即建设完善院士工作站、申报设立博士后工作站、申报组建国家级企业技术中心、国家级工程技术研究中心，联合有关科研院所建设国家级(或省级)重点实验室(贵金属清洁冶金)；重点实施四大科研课题，即实施好由中南大学牵头的固废资源化重点专项之“典型重金属冶炼废渣源头减量及全过程控制技术”、由东北大学牵头的固废资源化重点专项之“有色行业典型固废资源化利用及安全处置技术”两项国家级课题，以及“高纯半导体材料研发及产业化”省级课题和院士工作站申报课题。

曲胜利在奠基仪式上表示，通过上述努力，恒邦股份争取在未来三到五年内，获得一项国家科技进步一等奖，再添两项行业科技进步一等奖。同时，每年取得不少于三项授权专利。此外，还要通过课题的实施和项目的推进打造一支学历层次高、专业知识强、年龄结构优的高端创新人才队伍，为恒邦未来发展奠定更加坚实的基础。

与会代表还参观了公司展厅以及生产现场。

