

数字时代 市场信任需“三方共建”

■项颖 李武

近日,瑞安某全国连锁餐饮门店突遭网络曝光:社交平台上一条网帖直指该店“后厨卫生差”“使用冷冻僵尸肉”,还附带“拒付试用期工资”的指控,短时间内引发网友关注,有网友要求相关部门立即处理这家门店,也有冷静的网友希望相关部门查明真相,给消费者和商家一个说法。

这突如其来舆情,在瑞安市市场监管局的快速响应下,24小时内便迎来“真相大白”。

舆情出现的第一时间,市市场监管局安阳所依托网络生态“数治通”平台精准捕捉到风险信号,执法人员快速奔赴涉事门店展开核查。

执法人员对照网帖指控逐项排查:翻查进货台账,发现肉类与调料粉的来源、保质期记录清晰可溯;检查食材仓库与冷藏设施,冷链配送单、检验检疫证明一应俱全,冷库温度稳定在标准区间;细看后厨环境,操作台整洁、“三防”措施到位,所谓“卫生差”“僵尸肉”的说法毫无实证。

经详细核查求证,发现该发帖者为该店试用期离职员工,因劳资纠纷心存不满,编造虚假信息泄愤。在公安部门介入调解下,涉事员工已在发布谣言的网络平台公开澄清并道歉,网络风波正式平息。

这起舆情事件如同一面镜子,照出了数字时代市场信任生态的脆弱性,更揭示出政府、商家与消费者三方协同共治的迫切性。

商家守规矩 才能让消费者信服

面对网络不实指控,这家餐饮企业能快速自证清白,靠的是自身的底气:完整的冷链配送记录、检验证明和规范的后厨管理。同时,也印证了一个道理,互联网时代,合规经营不是花钱添麻烦,而是能抵挡舆情风险的“护身符”。

据中国连锁经营协会统计,2023年共监测2.4万名“职业索赔人”发起73万件索赔投诉,其中以食品为由的恶意投诉就达22万件。投诉背后,对每家餐饮食品企业都提出了更高的要求,必须将标准化管理贯穿经营全流程,从透明化的食材溯源系统,到规

范化的劳动合同签订,每一个环节都在为品牌信任“蓄水”。而企业主动公开后厨监控、公示进货台账,实则是将公众监督转化为信任资本,这种主动构建的“透明壁垒”,远比危机来临时的被动辩解更有力量。

部门会管理 才能赢得消费信任

舆情事件发生的第一时间,市市场监管局依托“数治通”平台快速发现情况,并联合公安部门24小时进行快速处理,体现了互联网时代的监管办法。他们采取“监测—核查—协同”的三步工作法,把问题解决在前面。

在技术上,大数据能监测恶意投诉,并第一时间反馈;制度上,国家市场监管总局在2024年《优化营商环境重点举措》中明确区分正当维权与职业索赔,为执法提供清晰标尺。市场监管和公安联手,不光查清了事实,还告诉大家“网络不是法外之地”,这种部门合力正是稳住市场信任的关键。

消费者理性看待 信任才能长久

这次事件里,网友从一开始的愤怒到后来冷静下来,能看出大家对事件的判断能力在持续提升。值得一提的是,维权是每一个人的正当权利,但不能变成“找茬”甚至侵权。

其实对消费者来说,遇到疑问先别急着下定论。看到网上说商家有问题,不如多等一等,看看官方调查结果。真要维权,也得按规矩来,守住法律的底线,毕竟造谣传谣是违法的,严重的还得负刑事责任。

从瑞安这个案件来看,三方协同的精髓在于“各守其位、互为支撑”:商家以合规打底,政府以智治护航,消费者以理性参与,三者构成的“信任铁三角”,才能抵御网络谣言、职业索赔等“信任病毒”的侵蚀。数字经济的本质是信任经济,当每一家企业都敬畏规则,每一级监管都精准发力,每一位消费者都理性担当,市场信任的河流才能清澈绵长,最终滋养出公平竞争的沃土。

莫让公共设施“隐身”

■戴志胜

近日,本报记者走访调查发现,我市不少地方百姓健身房的开放时间与居民需求错位,晚上本应是健身运动需求高峰期,却大门紧闭;一些设置在小区居民楼里的百姓健身房位置难寻,导航信息不准确,居民按图索骥也只能无功而返。本应便捷、惠民的公共体育设施却沦为鲜为人知的“隐藏款”摆设,让建设城市“10分钟健身圈”的效果大打折扣。

这样的情况在我们身边并不鲜见:公共场所母婴室难觅,给带娃外出的家长们带来了不小困扰;精心打造的农村文化场所不开放,形同虚设;公厕难寻,游客想“方便”却不太方便。公共设施难找、难用问题似乎成了全国不少城市的“通病”,原本惠民的公共设施“隐身”,起不到应有的作用,既浪费公共资源,又在无声侵蚀着公众对公共服务的信任。

公共设施“隐身”,原因多样。有的在规划建设方面,由于前期调研不足、选址欠妥,导致公共设施位置偏僻,与居民的实际需求脱节。有的在管理方面,由于运营成本高、管理难度大,导致公共设施开放时间缩水,甚至“闭门谢客”。有的在宣传推广方面,由于标识不清、宣传不广、手段单一,让公共设施“养在深闺人未识”。可以说,“重建设轻管理”的弊病让一些公共设施自建设之初就埋下了荒废的伏笔。

那么,怎么才能让公共设施“亮出来、动起来”呢?管理部门必须以“用户思维”推进规划建设、运营管理、宣传推广等各个环节的工作,真正满足群众的需求。

优化规划建设,让公共设施布局更科学。在建设前,相关部门应充分开展调研,了解居民需求和分布情况,合理规划设施选址,同时广泛征求群众的意见,让决策更科学合理。

加强运营管理,让公共设施服务更便民。政府部门应保障公共设施运营资金,通过财政补贴、社会捐赠等方式,缓解运营经费压力;引入专业管理团队或社会组织,提高管理水平和维护效率,保障公共设施正常运行。同时,主管部门要将设施使用率、群众满意度作为核心考核指标,倒逼责任主体主动优化服务。

加大宣传推广,让公共设施信息更可见。相关部门应利用多种渠道广泛宣传公共设施的位置、开放时间、功能特点等信息,并利用数字化手段,为群众提供更加方便的查找方式,让公共设施真正“亮起来”。

“城市是人民的城市,人民城市为人民。”作为城市功能的重要组成部分,公共设施应脱下“隐身衣”,穿上“便民服”,以更加亮堂的方式出现在众人面前,服务于人民群众。只有这样,公共设施才能“聚焦人民群众的需求”,发挥便民、利民、惠民的作用,为群众的美好生活增添更多色彩。



谁为母
爱解
锁?

我市部分
母婴室存在
“重建轻管”
的问题,个别
母婴室甚至
被上锁,沦为
摆设。

制作(AI辅助设计): 吴戌慧 章鸣



扫一扫,看云江时评专题

疏通补漏

■ **清理化粪池**, 通下水道、马桶、各种管道, 价格低, 15869696136。
■ **高压清洗**, 疏通各种管道、阴沟, 空调拆装、修、加液, 电话: 83685679。

装修

■ **本地人承接装修工程**: 含泥水工、木工、油漆工、水电工等, 套房、店面、厂房、办公楼旧房翻新, 电话: 13957709501。

搬家

■ **瑞安搬家**: 专业搬家、搬运, 货车出租, 电话: 83698769, 15314828809。
■ **专业搬家**, 钟点工服务, 专业管道疏通, 专业清理化粪池, 专业空调维修, 电话: 13967736316。

家政

■ **三通家政**: 瑞安专业管道疏通, 专业清理化粪池, 专业空调、水电安装维修等服务, 13388579754。
■ **通马桶、修空调**, 清理化粪池、阴沟, 80528826。
■ **专业疏通**: 马桶、下水道、阴沟, 清理化粪池等服务, 15908332570 谭师傅。

门窗定制

■ **二十年专业门窗定制**: 高清高透纱窗门/金隐门纱窗、晾衣架、阳台窗、安全钢丝防护网、断桥隔热门窗(内外开、推拉)、铝合金推拉门窗定制, 包售后。电话/微信: 18858783386, 黄先生。

遗失

遗失吴伟光的人民警察证, 证号: 034458, 声明作废。
遗失瑞安市世品元爱心社由瑞安市民政局2018年9月4日发证的民办非企业单位登记证书副本一份, 证号: 52330381MJ9305512R, 声明作废。
遗失瑞安市亿旺过滤滤材有限公司的开户许可证, 核准号: J3339004918901, 声明作废。



瑞安市塘下镇快乐天使幼儿园债权债务登记公告

瑞安市塘下镇快乐天使幼儿园因自行解散, 现研究决定终止办学并注销登记, 清算组已经成立。根据《民办教育促进法》《民办非企业单位登记管理暂行条例》和《浙江省财政厅浙江省教育厅关于印发浙江省民办学校财务清算办法的通知》文件规定, 现向社会公告。为保护债权债务人的合法权益, 在本公告首次见

报之日(2025年8月7日)起45天之内(即2025年8月7日—2025年9月20日)向本单位申报债权。联系人: 岑引弟, 联系电话: 13967789076, 地址: 瑞安市塘下镇岑头西路89-101号(一层)。特此公告
瑞安市塘下镇快乐天使幼儿园
2025年8月7日

瑞安市玉海胖太阳幼儿园债权债务登记公告

瑞安市玉海胖太阳幼儿园因自行解散, 现研究决定终止办学并注销登记, 清算组已经成立。根据《民办教育促进法》《民办非企业单位登记管理暂行条例》和《浙江省财政厅浙江省教育厅关于印发浙江省民办学校财务清算办法的通知》文件规定, 现向社会公告。为保护债权债务人的合法权益, 在

本公告首次见报之日(2025年8月7日)起45天之内(即2025年8月7日—2025年9月20日)向本单位申报债权。联系人: 涂玉哨, 联系电话: 18968880179, 地址: 万松路6弄2号。特此公告
瑞安市玉海胖太阳幼儿园
2025年8月7日



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA
瑞安市支行

防范电信网络诈骗



不轻信可疑电话、短信,
谨慎给陌生人汇款。
认准银行官方客服电话。



农业银行客服电话: **95599**
办理短信动账通知, 实时关注账户变动。