



□毛建国

“双十一后遗症”，很可能让消费者在心中形成自己的黑名单，因为快递问题而不愿意下单。这一天迟早会到来，电商和快递做好准备了吗？

如何治愈“双十一后遗症”

每年双十一后都会出现的网购后遗症：暴力分拣、快递物流龟速、快递小哥脚踢包裹……今年，一如既往地向着消费者扑来。法律专家表示，根据我国法律规定，商家发货后货物在物流过程中出现损毁或丢失的情况下应由商家向买家作出赔偿（补发商品或退款），其后再由商家向物流公司索赔。在未收到货物的情况下，买家无须为此承担责任。（11月14日《北京青年报》）

虽然相关法律专家作出了解释，但消费者还是“心有千千结”。好不容易抢单成功，正在“盼星星盼月亮”，结果遭遇到了“双十一后遗症”，怎么可能让人安心。而商家似乎也很无奈，毕竟这是快递的问题，自己控制不了。

在我看来，双十一相当于一场足球赛，包括上下半场。上半场是指从海量商品中下单，买到满意的商品；而下半场则是指及时收到、完美使用货品。双十一已经迎来了9个年头，现在的注意力更多集中在上半场，大家都在关心双十一完成了多少成交量，又创造了什么纪录。能够做好上半场是很不容易的。但站在消费者的角度，只有货到了手，用得舒服，这才是一次美好的消费体验。现在碰到了“双十一后遗症”，不仅不知道商品何时到手，即使到手了，也可能会出现一些不应该出现的情况，显然极大影响到了消费体验。

类似“双十一后遗症”，其实是老问题，只不过在双十一这样的节点集中迸发出来。对于下半场的问题，现在有一种声音是劝消费者要有包容之心，理解“快递小哥”的艰辛与不易。消费者确实要有包容之心，但更值得思考的是如何让下半场像上半场一样出色，这必然指向快递转型。

虽然有着现代物流业的标签，但快递业依然存在向现代化转型的必要。在双十一成长过程中，快递业做出了极大贡献，但快递业本身存在的问题，已在一定程度上拖了后腿。解决这些问题，需要快递业的自我奋进，但电商也不能只作“壁上观”。不必讳言，现在的快递业基本上还停留于低层次的同质化竞争阶段。在推动快递业转型升级的进程中，电商不能做好合理的利润分配，能不能发挥出引领与推动作用，这是值得社会思考的。

现在，消费者购物更多的还是看中商品本身。但随着消费者更加重视消费体验，在消费选择中，快递权重会逐渐增加，直到冲破临界点。并不排除有一天，消费者在购物的时候，会在意商家选择什么样的快递，快递将直接影响消费选择。“双十一后遗症”，很可能让消费者在心中形成自己的黑名单，因为快递问题而不愿意下单。这一天迟早会到来，电商和快递做好准备了吗？

再创记录的双十一不能虎头蛇尾，要努力走好下半场。靠什么治愈“双十一后遗症”？答案只有两个字：转型。让快递业展现出现代模样，这需要发挥社会的合力。

各方对于“家庭作业”的理解都在加深。但这其间理念的进步，还是显得太慢。通常来说，家长们对子女作业的要求都是“多做”“做完”“做对”，可是为此所付出的巨大的时间成本以及精力资源，是不是真的值得？对此，一直缺乏系统性的科学论证。

□然 玉

越来越细的新规，能否管好“作业”这件小事？

近日，浙江省宁波市鄞州区教育局出台新版中小学作业管理规定，对中小学教师作业布置提出了要求，就控制作业总量、积极实施作业分层、作业批改要求做出细致规定。其中明确：若学生做作业时间超过晚上10点还未完成，在家长证明下，可选择不做完剩余作业。教师要充分理解学生个体间存在的差异，充分保证学生充足的睡眠时间。同时，严禁要求家长批改作业。（11月14日澎湃新闻）

出台了那么些林林总总的规定，却依旧管不好学生作业这件小事。这不仅是教育主管部门的尴尬，某种程度上甚至已变成了全社会的心病。见多了学生熬夜做作业的艰辛景象，见多了父母辅导作业的纠结抓狂，可是似乎所有人都还是对此束手无策。无论是禁止要求家长批改作业，还是严格掐死学生做作业的“最后时限”，越来越细的管理规定无非在表明，至少在现阶段，“沉重的作业”仍是一个待解的难题。

给学生减负的过程，就是一个公共介入不断强化的过程，就是行政干预不断渗透进课堂和家庭的过程。而从其实际效果来看，着实不尽如人意。究其原因，很大程度上是因为，职能部门监管意志，往往并不能有效覆盖那些具体的教育场景。学生在家做了多少作业、花了多少时间，当这些带有私密性的信息，无法被有效反馈与评估，那么任凭再严厉的管理规定，想必都难有用武之地。此番，宁波鄞州区推出的新规，同样面临着这一问题。

新规要求，“学生晚上10点若还未完成作业，有家长证明可不做”。其核心逻辑在于，以家长的爱子之心和信用凭证，来保障学生的休息权。然而不难想见的是，此项制度安排可能是不切实际的。毕竟，典型的中国家长，永远是更执迷于督促子女勤学上进，而不是确保他们有充分的睡眠时间。所谓“苦学”的传统，在我们的教育文化中一直颇有市场。家长们尽管心疼孩

子，但还是会“忍痛”敦促他们完成作业——这是人之常情，更是真实的父母之心。

当然，必须承认的是，近些年各方对于“家庭作业”的理解都在加深。但这其间理念的进步，还是显得太慢。倘若从应试的角度考虑，以大量刷题和重复训练为主要内容的“作业”，也许确实是有一定效果的；可是，就开发智力、开拓思维而言，枯燥而繁重的“家庭作业”却很可能起到反作用。通常来说，家长们对子女作业的要求都是“多做”“做完”“做对”，可是为此所付出的巨大的时间成本以及精力资源，是不是真的值得？对此，我们一直缺乏系统性的科学论证。

只有改变各方对“家庭作业”的固有认知，动员大家一起捍卫学生们的休息权利才有可能实现。之于此，一厢情愿的公共倡议当然无济于事，更重要的还是通过专业的学科研究、样本统计、比对试验，来拿出真凭实据说服家长们。

公民

高中生弑师案：心理健康问题应引起重视

□马进彪

11月12日，47岁的中学班主任鲍方在办公室被刺26刀身亡。行凶者是鲍方所带实验班的学生16岁的罗军。当时鲍方让大家观看一部励志电影，并要求同学们写完观后感再放假。罗军走出教室，和鲍方说他不想写，班主任表示：“不想写就转班”。鲍方说完这句话就回到了办公室，之后罗军拿着弹簧刀也走进了这间办公室……有同学回忆说，在高三的一次语文课上，罗军曾用刀在桌子上刻字，嘴里似乎在念着“杀”字。（中国新闻网11月14日）

学生与老师之间，本应是一种和谐友爱的关系。于现实生活中，很多学生在走向社会参加工作多年之后，还念念不忘曾经教过自己的老师，在这些学生的眼里，老师就是自己的师长和朋友，在成长过程中，无论取得了什么样的成就，点点滴滴都渗透着老师们付出的心血。因此在学生心目中，师生关系，就是一种终生都难以忘却的

情怀。通篇看完这则新闻之后就会发现，罗军与老师之间，似乎早已没有了这样的基础。因为在罗军的心目中，老师总是批评他，因而产生了很大的积怨。在学校这个具体环境里，鲍方老师的批评只是一种常态化表达，但这对罗军来说却显得难以承受。这只能说明，罗军是一个在心理层面非常脆弱的学生。

早在2014年人民网就报道了《2013年浙江省青少年心理健康状况的调查报告》，其中，针对2710位13岁至18岁中学生的心理健康状况调查中发现，有48.8%的受调查中学生存在心理问题，远高于2001年浙江省15—19岁青少年心理问题发生率23.9%。而在2016年新华网以《青少年心理健康“预警”莫忽视》为题报道了“青春期叛逆、抑郁症”等困扰家长，其中举例：11岁男孩因未做完暑假作业，被母亲

批评后跳楼自杀摔伤。这让人们感到青少年的心理健康问题亟待解决。

由此可以看出，中学生的心理问题其实已经不容忽视，每个中学生都会有心理“危险期”，当学生出现心理健康“预警”时，就需要学校、老师和家长的共同教育和引导，这是一个必须要引起社会高度重视的问题。对于罗军来说，一次语文课上曾用刀在桌子上刻字，嘴里似乎在念着“杀”字，这本身就是一次心理健康问题的“预警”。

对学生的教育，绝不应该仅仅局限于书本知识，而在学生的成长过程中，心理方面的教育尤为重要。因为将来学生走出校门走入社会，所学到的知识仅仅是全部素质的一部分，如果没有健康的心理支撑，在面对社会压力时，也同样会出现扭曲的行为。因此，对于这起高中生弑师案来说，也许还有更多视角的解读，但中学生存在的心理问题，社会不能视而不见。

政府信息公开不应以泄露隐私为代价

□史洪举

近日，在安徽合肥、铜陵，江西景德镇、宜春等地的基层政府官方网站，一些由当地官方主动公开的文件材料中，出现个人隐私信息泄露情况。包括姓名、联系电话甚至详细的身份证号码等信息均完整出现在网站上，随时可公开查阅。而在合肥市政府信息公开网，甚至可以查看受助居民的病情。目前，部分涉事文件已被删除或隐藏，但仍有“漏网之鱼”。（11月14日新华网）

如今，包括姓名、身份证件号码、住址、职业、联系方式在内的个人信息已经成为重要隐私。对此，“民法总则”强调，任何组织和个人需要获取他人个人信息的，应当依法取得并确保信息安全，不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息。“刑法”规定，非法获取、出售、提供姓名、身份证件号码、通信通讯联系方式、住址、账号密码、财产状况、行踪轨迹达到一定

数量或一定情节的，将构成犯罪。因此，相关政府部门在履行信息公开职能的同时，绝不能掉以轻心，掉入泄露个人隐私的陷阱。

毋庸置疑，政府部门在履行信息公开职能时，必然要涉及到公民个人信息，这是信息公开及维护公众监督权的应有之意。如公布享受廉租房待遇、大额医保待遇等名单时，应做到相对清晰明确。这样才能满足公众监督权。否则，关键信息均模糊处理，在信息过载时代，人们难以辨别监督对象到底是何人。

作为参与到特定公共事务中的个人，其必然应对隐私权进行必要让渡，容忍个人信息的必要“泄露”。如公务员招录工作必须确保公开、公正、透明，最终通过层层筛选被录用的人员必须据实公布，接受公众的审视和监督。

但如何在满足公众监督权的同时保

护个人隐私不被泄露，则考验着政府部门的管理能力和智慧。也就是说，这些公开的个人信息，要有效维护公众的监督权，让公众知道名单中的某个人是谁，从事什么工作，至少也要让被监督者的同事、邻居等在浩如烟海的人群中，能够通过公开信息识别出监督对象。否则，信息公开也就失去了意义。与此同时，不宜过分公开监督对象的其他信息，如手机号码、详尽的住址、没有隐去部分数字的身份证号码。这些信息超出了满足公众监督权的必要限度，也会给监督对象带来麻烦。

试想，如果在毫不知情的情况下就成了“裸奔者”，隐私一览无余，何来安全感！因而，政府部门不应以泄露隐私为代价履行信息公开责任，必须设定相应的标准和尺度，并用大数据技术和人工筛查相结合的方式隐去关键信息，避免个人隐私沦为信息公开的牺牲品。