善待逝者为生命送行,安慰生者为人间添爱,这就是用“情”字写就的——

殡仪之花

本报记者　杜　玲

人们对迎接生命的白衣天使是爱戴的，对保卫生命的人民警察是崇敬的，但对送走生命的殡葬工，可能有些望而生畏，特别是对工作在殡葬战线上的女性，可能更是不可思议。三八妇女节前夕，记者来到位于市常青路的市殡仪馆，采访了工作在一线的殡葬女工，了解了这些工作在特殊岗位上用“情”字写就的殡仪之花。

视逝者如亲人　面对遗体尽显从容

提到死亡，人们都怀有恐惧心理。当人们第一次接触遗体的时候，多数人都会感到害怕。一位殡葬女工说：“克服一切心理上的障碍，从容面对逝者，这是从事这项工作的前提。”

张纯霞是一个乐观的女人，和记者见面的第一句话就是：“今天的天气真好，阳光明媚，街上有的姑娘都穿上裙子了。”看似普普通通的张纯霞，做的却是不普通的工作，她是我市殡仪馆骨灰寄存服务室的负责人。23年来，火化工、搬尸工，张纯霞都干过。

1984年，年仅16岁的张纯霞初中毕业，和众多花季女孩一样，她也想过上大学，想过当女兵。适逢那一年殡仪馆招工，她想去报名，这引起了家里的轩然大波。父亲指责：“到那个鬼地方上班，成天和死尸打交道，以后谁敢来我们家？”亲朋好友纷纷劝阻：“到火葬场上班，俺们都跟着抬不起头。”在一片反对声中，张纯霞最终怀着忐忑不安的心情去殡仪馆上班了。

刚上班的那些日子，张纯霞提心吊胆，每每遇到搬运尸体的事情，她总是躲得远远的。置身此行业多年的刘师傅语重心长地告诉她：“既然选择了做殡葬工，就要义无反顾地把它干好。”一个月后，张纯霞就做起了搬尸工。至今她还清楚地记得第一次到市第二人民医院殓尸的情景。当时，走进该医院太平间，张纯霞二话不说，便和同事抬着高度腐烂的尸体出去。回家后，她吃不下饭，睡不着觉，半个月下来，人整整瘦了一圈。整天与尸体、哭声、黑纱为伴，张纯霞的心情灰暗到了极点。

三个月后，同来的两个女同事都离开了殡仪馆，张纯霞也想走，但接下来发生的一件事改变了她对殡仪工作的认识。一天晚上值夜班时，业务室接到马村区一名矿工出工伤的事故电话，需要赶到马村区接尸。张纯霞和同事们来到存放遗体的破旧房屋时，看到尸体的某些部位已化脓。张纯霞顾不上这些，精心为其清洗，并洒上花露水，强忍着恶臭的气味，与同事们一起将尸体抬出去。第二天，看着死者的亲属捧着骨灰盒离去，张纯霞想：让死者安息九泉，让活着的人得到慰藉，这也是人生价值的体现呀！上班后常常以泪洗面的张纯霞，第一次开心地笑了。

深情所在　为丧属尽心服务

给遗体化妆、整容，是技术含量较高的工种，年仅24岁的古芳是这里也是全市殡仪系统唯一的女殡仪整容师。她从小就有点叛逆，凭着一种初生牛犊不怕虎的精神，1999年初中毕业后，她报考了长沙民政学院，并如愿在那里就读殡仪技术与管理专业。毕业后，年仅19岁的古芳来到市殡仪馆做了一名整容师。

古芳说：“善待逝者为生命送行，安慰生者为人间添爱，就是我的理想。”给尸体整容、洗脸，擦粉底、胭脂，道道程序，古芳都一丝不苟。一次，她为一位面目全非的老太太化妆。由于一把利器从其面部正中刺入颅腔并贯穿头骨，导致死者鼻梁骨塌陷，一只眼窝成了黑洞，面部器官支离破碎，整个脸形轮廓已经模糊。但是，为了减轻死者亲属的悲痛，她一遍一遍用热毛巾清洗、敷压遗体，使皮肤尽量恢复原来的光泽；一点一点用棉纱垫起变形的遗体，使遗体尽量重现原貌；一针一线缝接破碎的皮肉……忙了整整一个晚上，她终于使死者身体恢复了原状。

生活中渴望更多的理解和支持

这些连医院都无力挽留的生命，就在殡葬工手中获得了最后一次整洁上路的尊严。然而，外界施加给她们的压力太大，给予的尊重太少。面对记者，她们微笑着讲述了自己在生活中遇到的一些尴尬事。

“要是大家对我们理解多一些就好了。”带着帽子、看上去调皮的古芳说：“去年春节期间，我晚上打出租车去单位加班，司机一听说到殡仪馆，连车门都不开就走了，后来好不容易上了一辆，没敢说去哪儿，只是不停地给司机指路，后来人家一抬头看见是殡仪馆，大骂了好几声晦气。”古芳工作之余，坚持学习业务知识，已经考取了国家劳动和社会保障部颁发的防腐整容工资质证书，还参加了今年的研究生考试。她说，自己得到的比失去的多。在工作中，古芳找到了人生坐标，也正在收获着爱情。

刚上岗时，不断有老师傅向女孩子传授交友诀窍：逢年过节同事、亲戚之间可以正常拜年，但朋友、邻居间就要尽量避忌；对新结识的朋友一律说自己在民政局工作……古芳说：“她最受不了的就是别人一听说她干殡仪整容工作，就像看怪物一样看她。所幸的是，随着社会文明的进步，越来越多的人开始认可这个行业。这让我很自豪，也很欣慰。”

《半月谈》刊文评析所谓“中国责任扩至地球”

警惕糖衣炮弹“忽悠”中国

《半月谈》第三期刊登周世俭、王丽军的文章说，“中国威胁论”的聒噪尚未消失，另一种大力吹捧中国，一再鼓吹中国需要在国际上负更大责任的论调持续升温。中国坚持走和平发展道路，是一个负责任的国家，但对高唱中国为“世界领袖”、“超级大国”的“糖衣炮弹”，还要保持清醒的认识，不要被别有用心的人“忽悠”。

文章举例说，2006年，美国新任财政部长汉克·保尔森说“中国已经是全球经济领袖之一”。他特别强调要通过“增加美国的国民储蓄和增加中国的国内消费和人民币汇率弹性”来解决全球经济不平衡。2007年1月，伦敦皇家国际问题研究所所长维克托·托马斯发表《2020年，世界将有中美两个超级大国》一文，并在结尾写道：“人们需要不断提醒这两个超级大国，它们的责任已扩大到整个地球。”

文章指出，虽然中国国内生产总值(GDP)的排名已升至全球第四，但这并未改变中国还是低收入国家的现实，中国人均国民收入仅排世界第一百一十位。截至2006年9月，世界各国的外汇储备中，美元占65.6%，欧元占25.5%，其余不到10%为英镑、日元、瑞士法郎等货币所分享。由此可见，解决世界经济不平衡问题，负主要责任的难道不是美元、欧元和日元吗？压迫人民币升值能起多大作用呢？

余秋雨谈

中华文化的三个不喜欢

第一，中华文化不喜欢远征。这是农耕文明与游牧文明、海洋文明的根本区别。看上去是政治思维，实际上还是文化思维。知道熟土可依，远土不亲；知道家人思聚，故乡难离；知道胜败无常，祸福不永……这一些，都出自文化心理。比哥伦布探险早60年的郑和船队那么强大，到了那么多地方，但从郑和到每一个水手，没有一个产生过一丝一毫拉占领土的幻想，这就是文化的潜在控制变成了集体本能。相比较之下，古巴比伦文明、古波斯文明、古埃及文明，都在远征中湮灭，甚至亚里士多德的学生、希腊文明的缔传者亚历山大的远征也是如此。

中华文化的不远征思维又与内耗思维连在一起。因此，我曾在联合国的世界文明大会上说，中华文化是一种非侵略性的内耗文化。中国人有很多对不起自己人的地方，但一直没有怎么对不起外国人的地方，在文化上也是这样。

第二，中华文化不喜欢极端。这是中华文化长寿的第二个原因。不喜欢极端，最早是从农耕生态四季轮回中产生的共识；冬天的极端是春天，夏天的极端是秋天，不管是冷是热都极端不了，而且种瓜得瓜、种豆得豆，不可能离开寻常因果，出现极端性突变的奇迹。这种农耕共识，提炼、升华成《周易》、《老子》和中庸之道，根深蒂固。

中国也有过极端主义时代，但那是过场戏，长不了，正剧还是不极端的中庸之道。这正像我在中东某地时的一个感受，在那里，和谈是过场戏，正剧是极端主义。

第三，中华文化不喜欢无序。我考察了世界上很多地区，深知现在地球上有秩序的地方不多，而无序的地方却很多。

中国从秦汉帝国时确立了书同文、车同轨、统一度量衡的规范，又实行了郡县制和户籍制，保证了两千年的秩序。其他古文明也有过建立秩序的梦想，但遇到了一个难题：缺少代代相继的管理人才，而且这种管理人才必须是文官，能以文明治世。

这个难题，在中国被奇迹般地解决了，那就是实行了一千三百多年的科举制度。每三年在全国各地选拔一批为数不少的管理人才，把面积很大的国土有效管理起来了。　**(本文是余秋雨2月6日在解放日报报业集团“文化讲坛”演讲的节选)**

“黛玉”出家与精神救赎

《解放日报》2月27日刊登邓海建的文章说，在电视剧《红楼梦》中饰演林黛玉的陈晓旭已于日前在长春百国兴隆寺剃度出家。剃度后的陈晓旭已不再接手公司管理工作，接下来将“云游四海，潜心修佛”。

文章说，这不单单是一则娱乐新闻，如果我们把“林妹妹出家”放在一个宏大的时代背景下去思考：个人的宗教皈依、富人集体的精神缺席、现代人的精神焦虑……一应都暧昧地纠结在一起。我们在创造财富，我们却不知道如何去精神救赎。

陈晓旭曾经很专注于赚钱。她说：“直到有一天，我突然发现，父亲、母亲不知何时开始衰老、虚弱了，好像随时都有离开我的可能，而我给了他们什么呢？这一切他们又能带走什么呢？”这些疑惑，不正是我们或将来的我们所无法规避的问题吗？而这些问题不正和文德尔班、罗素等西方哲学领域的精神救赎殊途同归吗？只不过，陈晓旭把答案归结到宗教信仰上。其实，在宗教信仰之外，我们还有更美好的精神救赎之路：给予、求知、博爱、寻美……

“空城计”新解:留住对手

诸葛亮摆空城计不是没有缘由的，在还能逃跑的时候，他冒着生命危险在弹琴。

大家都劝诸葛亮离开，司马懿的人一到，只要派几个人就能抓住诸葛亮。诸葛亮笑着说，司马懿不会这样做。于是，他坐在城楼上认真地弹琴。

司马懿很快到了，看见诸葛亮在那里弹琴，疑惑得不得了。他想，诸葛亮很谨慎，弹琴这样镇定，可能是下的一个套子。司马懿想来想去，立刻让人离这个小城远一点，等等再说。等司马懿问清楚了，才知道诸葛亮是在那里摆谱。他只好说：“我不知诸葛亮，我怕上当啊！”

司马懿跟诸葛亮是同一类人，这类人永远不做没把握的事情。不过，司马懿的运气没有诸葛亮好，他始终在曹魏核心权力圈的边缘打转。他绝对不会因为一些小事情而丢掉自己的官位。

如果诸葛亮逃跑，当然可以跑掉，但他会输得更惨，回到蜀汉后更加没法交代，甚至不得不引咎辞职。如果诸葛亮不逃，按司马懿与诸葛亮的生存应对关系，按司马懿对诸葛亮这位对手的理解，司马懿不会让诸葛亮下不了台。

诸葛亮与司马懿之间是共生关系，司马懿天生聪明，知道蜀汉的诸葛亮会对曹魏的高层构成外部压力，这种压力对自己的生存是绝对有利的。虽然司马懿与诸葛亮克互为对手，但保存自己的直接对手实际上是为了自己更好地生存。

司马懿听明白了诸葛亮的琴音，确实放了诸葛亮一马。

(摘自《三国职场人生》)

在党建工作中求创新

付晓玲

基层党建工作只有从实际出发，根据时代发展要求，与时俱进，不断在思想上、工作上和制度上进行创新，才能推动工作的开展，才能永葆党建工作的活力。

创新思想观念，为党建工作注入新活力

党建工作是党组织建设的一项重要任务，需要有清正的作风和科学的态度。但由于长期以来对其过分抬高，以致在人们的观念中把它格式化，容不得有半点灵活和自由。党建工作创新仍然面临着许多框框，计划经济模式下形成的思维定式，党建工作与经济工作的游离和磨合、党务干部在继承与创新上的犹豫，都不同程度地影响着党建工作的改革和创新。因此，创新思想观念十分必要。

创新工作方法，为党建工作提供新载体

工欲善其事，必先利其器。要寻找新的工作方法，改变那种基层党建工作多是上级部署什么就做什么的状况，为党建工作提供新的载体。

党的十六大报告明确指出：“必须以改革的精神推进党的建设。”这是新的历史条件下加强和改进党的建设一个十分重要的新思路，同时也为新时期加强和改进党的建设提出了一个新的方法。具体到党的建设，就是要在党的建设的全部工作中，体现时代性，把握规律性，富于创造性。

胡锦涛同志在党的十六届一中全会上指出：“我们必须以‘三个代表’重要思想为指导，以提高党的执政能力为重点，持之以恒地加强和改进党的思想、组织、作风和制度建设，持之以恒地加强和改善党的领导。”提高党的执政能力抓创新，就是要把党的各方面建设最终落实和体现在提高执政能力上来，全面为提高执政能力服务。具体到我们基层党组织，就是要不断提高全体党员干部的政治思想素质，增强政治敏锐性，创造性地贯彻执行好党的路线、方针和政策，在工作中务求做到实事求是、整体推进。

党建工作是一门专业，它具有自己特有的内在规律、研究领域、内容体系和艺术方法。在新的历史条件下，党建工作应以人为本，多在载体上创新，一是多运用激活机制，二是多完善载体建设，三是多创新工作途径。在基层党建活动中，要找准党建工作与本单位业务工作的最佳结合点，凭借网络、电教等各种有效载体，按照深化内容、简化形式、因地制宜、灵活多样、时间求短、效果求实的思路，以群众喜闻乐见的方式，积极开展基层党建工作。

创新制度建设，为党建工作提供规范保障

没有规矩，不成方圆。完善和改进制度建设是新形势下党建工作创新的迫切需要，也是推进党建工作的新途径。因此，一定要从形成对基层党组织和党员的科学管理体系出发，从保障工作落实和规范党建工作出发，不断创新党建制度建设，确保制度的系统性、可操作性和务实性。

在创新党建制度建设中，要改变过去制定制度一般都是针对普通党员的做法，修改、制定实施监督制约领导干部的有关规章制度，融监督于管理之中，使组织管理由单向变为双向，真正从思想上、机制上构筑党员管理的立体防线。

有感于杨昌济的幸福观

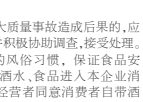
□薛凯敏

幸福是人们所向往的。人们或以辛勤劳动来创造幸福，或以美好心愿来企盼幸福，无不把国泰民安、邻里和睦、社会和谐作为追求的目标。近读毛泽东的岳父杨昌济先生在《达化斋日记》一文中的一段话，对幸福的理解更加深刻了。其文曰：“思量疾病苦，健康便是福；思量风雪苦，和暖便是福；思量阴雨苦，晴明便是福；思量应酬苦，闲居便是福；思量行路苦，安坐便是福；思量寒饿苦，饱暖便是福；思量兵灾苦，太平便是福；思量异乡苦，安土便是福；思量牢狱苦，无罪便是福；思量死亲苦，活着便是福；思量痛疾苦，无痛便是福；思量孤独苦，有家便是福；思量自苦苦，知福便是福。”诗译其言，将人间沧桑描绘得淋漓尽致，耐人寻味。

幸福是一种心境，一种向往。国家之福乃国强民富，家庭之福乃和睦安康，自身之福乃淡泊名利，也就是这样一个浅显易懂的道理，却不是人人都能说得出道得明的。有人为利益狗苟蝇营，有人为沉浮耿耿于怀，总把私利、私欲作为追求的目标，视道名适利为福，视高官厚禄为福，视风流潇洒为福。如此追求幸福，到头来得到的大多只是凄凉、惆怅、烦恼和不幸。

强求的幸福不幸福。一些奋官虽居豪宅、食佳肴，但终日提心吊胆，思东窗事发。心如止水、放弃功名利禄的幸福则是真正的幸福。

幸福是美好的。为了幸福生活，无论是领导干部还是平民百姓，都应该保持一种平静的心态去面对人生，要把他人的幸福视为自己的幸福，把为他人谋利益视为自己的幸福。金福银福不算福，拥有爱心才是福。只有这样，才能唱响和谐社会的主旋律。



河南省餐饮行业经营行为规范

(2006年3月29日河南省餐饮行业协会三届二次常务理事会通过)

为促进河南省餐饮经济发展、加强餐饮行业管理、完善行业自律机制、保护消费者和餐饮经营者的合法收益，根据《消费者权益保护法》、《食品卫生法》及《劳动保护法》、《反不正当竞争法》、《价格法》和其他相关法规，特制定本规范，作为在河南省开设的餐饮企业、机构经营活动的行为准则。

第一章　总则

第一条　本规范适用于在河南省开设的各种经济成分的餐饮企业、个体餐饮经营者及其他行业、团体附设的餐饮机构。

第二条　本规范所称的餐饮行业是指所有依法开设的以固定场所、固定地点从事餐饮产品的经营与服务活动的团体与个人。包括饭店、酒店、饭庄、酒家、酒馆、茶楼、酒吧、咖啡厅、中西式快餐店、快餐点和宾馆、旅游业、娱乐业、休闲度假业的附属餐厅与机关、院校等各类团体附设的餐饮机构，以及专业从事外送餐饮产品的企业与个人。

第三条　餐饮经营者负有遵守所有涉及餐饮经营活动的国家法律、法规、规章、行业规范、社会公序良俗的责任及义务，并承担在经营活动中所产生的相关法律责任。

第四条　餐饮经营者依法接受政府职能部门在法律、法规、规章的范围内，为保护国家利益、公众利益、消费者利益所进行的管理、指导、监督和协调。

第二章　企业设立

第五条　设立餐饮企业、机构应按照国家有关法律、法规，申请报批和登记，完备相关手续。

第六条　餐饮企业应按照环保要求，使其排烟、排污、垃圾不影响周边、四邻的生产、生活环境，设施、设备应符合安全、环保的要求，并配备相应档次的盥洗间与其他卫生服务设施。

第七条　餐饮企业应具备完好的消防、安全通道、通信、报警设施及安全图形警示标志与重点部位的防护措施。

第八条　餐饮企业内部应有合理明确的功能区划分，粗加工间和清洗、消毒间必须单设。加工、生产环节所占用的面积最低不应少于经营场所总面积的30%，以保证生产、加工活动能在安全、卫生的条件下进行。

第九条　餐饮企业是以餐饮产品的加工、销售、服务为主体活动的企业，可为消费者提供餐前、餐中、餐后所需要的其他娱乐活动的服务，但不得从事国家明令禁止的活动。

第三章　经营活动

第十条　餐饮经营者依法进行的经营活动和依法获取的商业利益，受法律保护。其合法权益受到侵害时，餐饮经营者有单独进行或通过行业协会进行交涉、抗争、诉讼的权利。

第十一条　餐饮经营者应遵守国家相关法律、法规与职业道德，可从本企业实际出发，制定各项管理制度，使经营活动有章可循。

第十二条　餐饮经营者的对外宣传要实事求是，真实反映企业的服务质量与技术水平，任何声明、告示、承诺要符合法律、法规要求，并加以兑现，做到诚信经营。

第十三条　鼓励在保证国家利益、公众利益、企业利益前提下的公平竞争，杜绝损害行业利益及针对特定对象的不正当竞争。

第十四条　不得经营国家明令保护的动、植物及制品；不得使用国家禁用的化学添加剂、着色剂，国家允许使用的不许超标；不得使用未经检疫部门检疫的肉类制品及泔水油、口水油和其他可能危害公众健康的原料、制品。

第十五条　遵守价格法。长年供应的品种应在菜单、菜谱上明码标价。时令鲜品的浮动价格应在店堂挂牌标价，所供应的产品价格应符合本企业的等级规模水平。

第十六条　餐饮的消费结算应项目明确、价格与总金额明确，并向消费者出示。餐饮经营者应在价目表或价目牌上标明管理部门、价格监督部门的电话。

第十七条　符合条件的餐饮经营者应根据税务部门的要求安装税控机。必须使用国家规定的计量器具，并定期进行校验，保证计量准确。

第十八条　严格贯彻执行《食品卫生法》、《餐饮业食品卫生管理办法》、《商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施》，依法取得卫生许可证，并建立本企业的各项卫生管理制度。发现食物中毒现象应立即上报卫生防疫部门，并保护现场与可疑食品。

第十九条　从业人员必须进行健康检查和卫生知识培训，合格后方能上岗。对患有传染性疾病的，应调离岗位。患有其他可能影响食品卫生疾病的应令其休息，痊愈后上班。

第二十条　餐饮经营者应加强对泔水、厨房垃圾、包装物和其他废弃物的管理与回收，并对回收者的身份及其用途进行登记、备案。高档酒类、饮品的包装物应及时销毁，不得变卖。

第四章　劳动关系

第二十一条　餐饮经营者有按《劳动法》和其他国家法律、法规的规定，保证员工的工作时间、相关报酬、休息、学习和在企业中、工作时间中、企业提供的休息环境中人身、财产安全的责任与义务。

第二十二条　餐饮经营者不得强迫员工从事违反国家法律、法规和本行业行规、行约、社会公序良俗的生产、经营、服务及其他活动。

第二十三条　餐饮经营者必须依法与员工签订劳动合同，并按合同约定的权利与义务执行。

第二十四条　餐饮经营者有按国家法律、法规和本行业行规、行约、公序良俗对员工进行管理、教育、奖惩的权利。

第二十五条　餐饮行业可实行小时工资制，餐饮经营者应根据当地有关最低生活保障线、最低工资标准的规定和社保、医保的要求，对工资进行核定与项目分解。节假日的加班工资发放应符合法律、法规规定的标准。

第二十六条　餐饮经营者有要求员工保守本企业的商业秘密和知识产权的权利。

第二十七条　餐饮经营者对违反合同约定的员工，出卖本企业或经营者个人所有的商业秘密、知识产权的员工，对制造质量事故、破坏企业设施和设备、贪污、盗窃的员工有诉请法律的权利。

第五章　企业责权

第二十八条　餐饮经营者必须按国家法律、法规承担应负的责任，照章纳税，合理承担企业与个人应缴纳的费用。

第二十九条　餐饮经营者必须为消费者提供安全、卫生的消费环境和服务设施及有质量保证的食物、饮品。50人以上的大型团体消费、集中聚餐，应对食物、饮品留样72小时备案。

第三十条　餐饮经营者所提供的产品与各类服务的价格有接受消费者问询、计量的责任，须接受行业协会与消费者协会对质量、卫生问题投诉的调解处理。

第三十一条　有下列情形之一的，餐饮经营者可以谢绝消费者进入经营活动场所：

一、携带易燃、易爆和其他有可能危害公共安全物品的；二、携带宠物者；三、可以确认的处于传染期的传染病患者与疑似患者；四、酗酒寻衅滋事者；五、从事妨碍正常经营秩序和其他违法活动的；六、有在本餐饮企业逃费和其他不良记录的；七、原有消费纠纷尚未解决的；八、有法律、法规明确规定的其他情形。

第三十二条　餐饮经营者应保护消费者在消费过程中的人身、财产安全，应劝阻消费者的过量饮酒行为，对醉酒者应给以关怀、帮助，使其平安离店，亦可通知单位、家庭或公安部门处理。

第三十三条　对于当日发生的消费争议，应及时处理；对于非当日的，应要求消费者出示是日消费手续或证明再予处理。

第三十四条　对于消费者在已经知晓企业不予负责的财产安全问题上出现的财产损害，企业不予负责，但可帮助提交有关方面解决，并提交免责申请与经过报告。

第三十五条　对于消费者在消费过程中因过量饮酒或其他原因在消费者之间发生纠纷，造成消费者自身财产受损和人身伤害的，企业不予负责，但应及时通知公安部门处理，并提交免责申请和过程报告。

第三十六条　餐饮经营者对于消费者因醉酒或其他自身原因造成本企业员工受到伤害、财产受到重大损失的，有要求消费者赔偿或诉请法律的权利，但应视情况通知有关部门或公安部门人员到场。

第三十七条　餐饮经营者可根据国家法律、法规和本行业行规、行约，制定本企业对消费过程中出现的质量与服务事故的赔偿标准与金额，并在厅堂公示或告知消费者。一般菜品中异物赔偿不超过菜品价格的100%。餐具、酒具缺损造成顾客受到轻微伤害的，赔付不超过实际医疗费用和其消费价格的100%。

第三十八条　发生食物中毒和重大质量事故造成后果的，应及时报告卫生、防疫部门和行业协会，并积极协助调查，接受处理。

第三十九条　为尊重少数民族的风俗习惯，保证食品安全，餐饮经营者可以谢绝消费者自带酒水、食品进入本企业消费，但须在醒目位置予以公示。餐饮经营者同意消费者自带酒水、食品在本企业进行消费的，不应收取开瓶费或其他费用，但应对消费者自带的酒水、食品留样备案72小时。本留样备案的，不免除由此引起的食品安全责任。

第四十条　餐饮经营者必须接受政府职能部门、工会组织、行业协会对于其经营活动涉及的劳资合同、供求关系、消费纠纷、企业竞争、对外宣传等问题的管理、检查、调解处理。

第四十一条　消费者在发生消费纠纷时可直接与餐饮经营者协商解决，亦可向消费者协会、政府职能部门、行业协会投诉，或者向人民法院提起诉讼。

第六章　附则

第四十二条　餐饮经营者、餐饮业从业人员在发生劳资纠纷、合同纠纷或遭遇不正当竞争时，如协商未果，可向政府职能部门、工会组织、行业协会提出申诉，亦可向有关部门申请仲裁，或者向人民法院提起诉讼。

第四十三条　河南省餐饮行业协会有对本规范的实施进行监督的责任，并建立河南省餐饮业维权服务中心，配合政府职能部门协助处理各类申诉、纠纷。对于违反本规范的企业将根据情节给予通报批评、撤销荣誉称号、媒体曝光等处理或提请行政执法部门查处。

第四十四条　河南省餐饮行业协会将根据国家法律、法规和协会章程，对餐饮经营者、从业者的合法权益进行保护，并负责协调有关部门、各市协会、会员单位、个人，对有关问题进行调解处理。

第四十五条　本规范由河南省餐饮行业协会负责解释。

第四十六条　本规范自2007年1月1日起实施。