

雾霾天,航空公司为何慢半拍?

胡印斌

今日论语

据新华社报道,新年的第一个工作日,爆表的雾霾指数搅得多家航空公司大乱,多架北飞的航班纷纷延误或取消,大量旅客滞留,山航客服电话却下班了;南航出其不意加航班,乘客被“晃”出局;行李都托运了,中联航却突然取消航班……旅客质疑,既然早就知道雾霾预警,为何不启动应急预案?在航班延误较为常见的情况下,雾霾天雪上加霜,加剧了趋势的恶化。本轮“跨年霾”的大范围出现,导致多家航空公司秩序大乱、旅客情绪焦躁不安,即为例证。本来,因为天气等外部“不可

抗力”的影响,航班出现一些变化,乘客滞留时间长一些,并非完全不能理解。经过多年的“训练”,绝大多数乘客的忍耐性其实已经足够好了。除非实在是忍无可忍,一般而言,都能够顺从地配合航空公司或机场的安排,打理心情,调整时间,等待完成旅程。然而,如报道所言,明明雾霾早有预警,完全可以及早调整航班并告知旅客,有的航空公司却一拖再拖,搞“突然袭击”;航班调整后,有的航空公司态度倨傲,不做足够解释,不妥善安置乘客,有的更是连人影儿也找不到,无视旅客在信息不对称的无望中情绪崩溃。这显然是有问题的。按照民航有关规定,由于天

气、突发事件等非航空公司原因造成航班在始发地延误或取消,航空公司应协助旅客安排餐食和住宿。必须明确的是,雾霾天往往有提前预警,航空公司、机场等方面应该是有时间、有能力启动应急预案的,或者提前告知,或者积极善后,不应该慢慢上半拍,事到临头、甚至乘客行李都已经托运才宣布取消航班。还有,“协助”旅客也并不意味着让旅客放羊,完全撒手不管。无论是从维护机场秩序、航运安全的角度,还是从商业伦理乃至道义的角度,航空公司等方面都有责任安抚旅客的情绪,并提供各种帮助。虽然糟糕的天气状况无法改变,但航空公司等方面可以通过周到、细致、贴心的服务缓

解旅客的焦虑与不满。说到底,航空服务跟不上民众的期待,根源仍在于服务意识的缺失和应急能力的匮乏。这些年来,尽管不少航空公司一直在强调服务至上,但从现实表现看,并不尽如人意;平时可能还不错,碰到非常态状况时,则往往显得僵硬、刻板,缺乏足够的关怀,仍有很大的提升空间。此外,在应急能力建设上,航空公司、机场等方面应组建联合应急小组,根据应急预案和实际状况,配备足够客服人员给予旅客在候机、改签、退票、告知引导、秩序维护、交通疏导等方面的必要帮助。很多时候,“人性化”并非多么复杂,只需“将心比心”就可以了,谦抑些、真诚些、周到些、专业些。

提紧人工智能背后的那根线

权威声音

号称人类智慧最后壁垒的围棋,近日被“神秘高手”击破。新年伊始,一位注册为“大师”(Master)的神秘用户出现在网络围棋室,悄无声息地收割中日韩的顶级棋手,直至围棋界排名世界第一的柯洁。“棋圣”聂卫平等名宿也被击败。在众说纷纭中,谷歌终于承认,“大师”就是人工智能系统“阿尔法狗(AlphaGo)”。自去年“阿尔法狗”击败李世

石,人们对于人工智能的讨论就呈现出欣喜与恐惧的双向性特征。确实,“阿尔法狗”在不到一年的时间里又飞速进化了,唯一阻止其连胜的竟然是因网络不稳而导致的自动和棋。这意味着它的智能已经足够强大。技术是一把双刃剑。火焰既能帮我们取暖、煮饭,同样也能毁掉我们的房子。如果死亡不再是生命的终点,生命伦理该如何面对?更进一步想,如果无需劳作就可得到快乐,如果古典文学败给机器文学,如果深入思考的本领

退化,人类存在的价值究竟为何,谁又是这个世界的真正主人?使用工具的人,自身也会被工具所绑定。当我们遇到问题,首先想到问计于云端,师长的传承也会迅速缩水;当我们幻想通过推特就能执政,甚至把五十年后的国际秩序安排交给算法,“大同世界”会变得难以辨认。越接近人类命运的路口,越需要提紧技术背后的那根线。为获得改造世界的强大能力,如何尽量避免付出更多代价,这是人类需要清醒认识的问题。(宫梓铭 刊今日人民日报 本报有删节)



「灌肠」
湖南湘潭杨嘉桥镇一家生猪调运站,对生猪强行插管灌进用白泥粉、油糠和水兑而成的泥浆,经过加工后,每头猪最多可「增重」二十斤。猪贩子用如此恶劣的手法赚钱,令人闻之心痛。
孙绍波画

自由谭

上海的熟食店遍布于大街小巷,各具特色,吸引了食客们,有的还排起了长队,但也有的熟食店不敢恭维,不是色香味勾不起人们的食欲,就是食材、用料、分量让人却步。笔者有时也会到熟食店尝鲜,虽然有曾经的感觉,但总觉得少了一些韵味,回味当年所见到的熟食店,还是有所感悟的。40多年前,在山东路上金隆街对面,有家熟食店,一间10多平方米的门面,橱窗半人高,留着小窗口供卖菜专用,右边通道是卖筹处,筹码是竹子的,头上用油漆涂上红、黄、绿的不同颜色代表着元、角、分,买好筹码后到小窗口买熟食。透过玻璃窗可见搪瓷盘里盛放着猪头肉、油爆虾、烤麸、红肠、五香牛肉、熏鱼、干煎带鱼、白切鸡、酱鸭、酱汁肉……浓油赤酱、色

香味俱全,令人垂涎三尺。熟食店的秤是搪瓷盆,也许是国营店的缘故,分量比较实足,未见有人因短斤缺两而红过脸,拌过嘴的,需要多加一些调料,或是换些鱼、鸡、肉的头尾部位也是可以商量的,不用加钱。称完后,那位戴着白帽子、白口罩的营业员阿姨态度和蔼可亲,动作娴熟地将熟食用勺和夹子放入黄色牛皮纸内垫的白纸上,然后包扎,包扎全凭熟练的技术不用绳子和塑料袋,拿回家后也不散不烂不坏。那时家里还没有冰箱,天热时,这位阿姨还会提醒食品安全的注意事项。在计划经济年代,主副食品凭票供应,唯独熟食店、饭店是例外。谁家也不宽裕,上饭店太贵,熟食店便是好去

处,而且只有家里来客,过年过节了才能打牙祭,享受这些美味佳肴,因而熟食店门口很少排队的。当然,熟食相对较贵,也带来节约的习惯,很少发生浪费的现象,甚至于包扎纸也用来当废纸卖。熟食店的招牌菜颇具特色,猪头肉有红白两种,咬起来外糯内脆,酱汁肉肥而不腻,五香牛肉劲头巴脑,香气诱人,确实是花了很多功夫的,有的是家传的独门绝技、配方,有的是千锤百炼做成的,论切配技术也是堪称一绝,不在饭店之下。熟食店的菜一年四季均可享用,夏天纳凉时,啤酒或是盐汽水加少量的高粱酒就着熟食,啃着鸭腿真叫一个美字,过年时家里的暖锅里也会放入熏鱼之类的熟食,鲜美无比。

熟食店是上海人的老味道,美味配上营业员阿姨的服务态度,真材实料,货真价实的质量保证,使人感到温馨、放心,想起来还是回味无穷,难以忘怀。尽管现在的熟食店多了,但不可否认,关注味道创新,保留特色,创造品牌的意识不强,服务态度也有所下降,重油、重味居多,比较清淡的熟食还是缺乏的,殊不知这才是熟食的生存发展之道。上海熟食店老字号能够传承几十年不衰,靠的就是这股令人难以忘却的味道,对于正在从事经营熟食店的工作者也许可以有所启示,对于增强熟食食用者的健康、节约、环保意识也许能够有所提示。(作者为上海社科院副院长)

新民随笔

违停与蝴蝶效应

沈月明

昨天,一起民事赔偿案开庭审理,让公众重新记起去年5月的一起悲剧:一名8岁女童在放学途中遭公交车碾压身亡。公交车主及开电瓶车带女童的保姆此前已遭到刑事处罚。而昨天,女童父母诉6辆路边违停车辆车主及其他责任人计133万余元的民事赔偿案正式开庭,这一消息再次在公众心中激起涟漪。因为对许多人来说,路边违法停车遭到起诉有点意外,但仔细想想,完全合情合理。元旦期间笔者一位朋友去崇明游玩,路上一辆小汽车在道路畅通的情况下突然减速,导致后车急刹,引发4车追尾。车祸真正的源头正是第一辆急刹但没有被撞上的逃逸车,但如果没有确凿证据,车主很可能逃脱责任。这起车祸也导致朋友的假日计划大受影响。

这正是所谓的蝴蝶效应,一个人的造次,导致很多毫无防备的人接连遭到影响。回到女童惨剧,如果追溯源头,路边违停司机难辞其责。如果不是他们侵害了非机动车的通行权,保姆就不会冒险把车开进机动车道,并导致车祸的发生。笔者无法统计由路边违法停车造成的事故有多少,但只要想想我们经常看到的,因为路边停满车辆,非机动车、机动车在狭窄车道上磕磕碰碰、险象环生的景象,就知道由此导致的故事并不会少。此案值得关注的一点是,6辆违停车同时被诉,有的司机可能会喊冤:你怎知是我的车导致了车祸,难道不是最后一辆车最有责任吗?法律规定,侵权责任在采取过错责任原则的同时,还规定了过错推定原则,近几年连续发生的高楼坠物伤人同楼共同担责的判例正出于此一原则。也有人因此提出在经常找不到第一责任人的交通事故中,应普遍推行此一定责方式。在公众的交通行为中,类似乱穿马路、违法停车、违法变道、乱占应急车道等“坏习惯”,其实在不知不觉中已严重侵害了其他人的正当权利,并可能因此危及到他人的生命。社会顺畅运行就像一条马路,每个人必须遵纪守法,各行其道。一个人的大意或冒犯,会引发连锁的混乱和伤害,而自己,也将受到应有的惩处。