

对旅客说真话是起码要求

纪 玉



今日论语

航班延误甚至被取消,航空公司提供的原因说明却不能让人信服,这时旅客怎么办? 根据民航局制定的《航班延误取消原因确认工作程序》,从明年1月1日起,旅客可向民航局申请确认航班延误、取消的原因。

今年7月,交通部发布同样将从明年1月1日起实施的《航班正常管理规定》,其中有这样一条:“由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因,造成航班在始发地出港延误或者取消,承运人应当协助旅客安排餐食和住宿,费用由旅客自理。”“食宿费用自理”,让很多人感到不可接受。虽然《中国民用航

空旅客、行李国内运输规则》就已规定,“费用可由旅客自理”,但少了一个“可”字,难免让人觉得失去了与航空公司协商的空间,担忧航空公司在服务上“就低不就高”。

退一步说,发生“不可抗力”时,航空公司不承担赔偿责任,并非说不过去,但这又引发另一个忧虑:航空公司会不会为逃避责任,拿“不可抗力”当挡箭牌? 怎样保证发布的延误、取消原因真实准确? 《航班正常管理规定》有这样一条:旅客对承运人、机场管理机构、航空销售代理人通告的信息真实性有争议的,可在旅行结束后向民航局确认。民航局新制定的《工作程序》,可以说是对这一条规定的细化和可操作化,或许也可看做对舆论的回应。这一机制的建立,有助

于维护旅客的知情权。如果旅客觉得自己得到的信息不真实,就可以通过这一机制得到较为权威的原因确认,若怀疑被证实,还可进一步采取措施、维护权利。

当然,这是比较理想的情况。这一机制的实际效果如何,有待检验。民航局提供的原因确认应包含哪些内容,怎样确保自己的公信力,是否需要第三方机构介入;航空公司未按规定向旅客通告航班出港延误或者取消信息的,《航班正常管理规定》规定处以2万到4万元的罚款,那么旅客又能得到哪些补偿或赔偿……这些问题,都需要厘清。

当初“费用自理”条款引起热议时,民航局有关人员认为,公众讨论的热情之高“超出预期”。确实,《航班正常管理规定》的首要目的是

提高航空正常率,“费用自理”有点“细枝末节”的味道。但是,也不能说公众的关注完全“偏离重点”。2015年,我国平均航班正常率是68.33%,三个航班中就有一个不正常。在航班延误成“家常便饭”的背景下,“费用自理”这样的“细枝末节”,就成了可能直接影响出行体验的重要因素。而那些航班正常保障条款,大多数人恐怕是只看“疗效”。

航空管理规定的出台,根本目的是为了提升服务质量,而不是免除自己原来应该承担的责任。维护旅客权益是底线,满足旅客知情权,确保航空公司提供真实信息,可以说是最基本的要求。在这一基础上,花更大力气提高航班正常率、提升旅客出行体验,这才是民航业的健康发展之道。

资本敬重实业方能实干兴邦

日报观点

今年以来,个别机构在资本市场上的激进投资引起广泛关注。相关事件引发的资本与实体经济如何实现良性互动的话题值得深思。

有效的资本市场能够推动资源向优质企业集中,起到优化资源配置的作用。从今年以来被举牌的对象看,基本都是经营稳定、业绩良好的优质企业,这也从一方面体现了资本的价值发现功能。

资本增值的最终源泉来自实

体经济。资本若不对实体报以敬意,一味充当“野蛮人”,采取短线炒作甚至影响企业正常运转,将损害公司基本盈利能力,也不利于资本增值。

没有规矩不成方圆。资本总是逐利的,要恪守服务实体经济的宗旨,单凭资本的主观自觉是不现实的,必须加强监管,完善相应的制度安排,抑制市场投机。

中国经济市场化改革走到今天,带来了一些新问题,包括金融资本和产业资本的关系、物质资本和知识资本的关系,大股东意志

和利益相关者权利的关系等。如何处理好这些关系,让它们和谐相处、良性互动,判断的标准应该是企业能够持续健康发展,行业不断发展进步,将包括股东在内的所有利益相关者的权益保护得更好。

实体经济是国民经济的根基。要创造环境让更多人愿意投资实业,从事实体经济,坚决杜绝“辛辛苦苦几十年做实业,不如搞几天资本运作”的不合理现象出现,在全社会形成实干兴邦的氛围,大力振兴实体经济。(李延霞 孙飞 刊今日新华每日电讯 本报有删节)



饵

苏州一家护理院推出了『奖学金』管理制度:子女两个月内来探望父母超过三十次,就可获二百元现金抵用券。金钱的刺激立竿见影,探望的次数随即暴涨。就算子女的探望如同『风火轮』般的迅疾,但是用钱换来的孝心能让长辈真正开心么?

孙绍波画

别急着为“政府食堂向公众开放”点赞

宛诗平

自由谭

12月12日中午11时30分,江苏省泗阳县政府食堂准时开饭,来自史集街道的王维奇、陈业瑞、刘传航等3名农民工各自端着盘子,跟县里的机关干部们一起排队打饭,然后与干部们坐在一起用餐。据报道,这个机关食堂价格实惠,午餐9元就能吃饱吃好,而且对社会无门槛开放,大大方便了附近的农民工和居民。

表面上看,政府食堂向公众开放,是一件好事——“实惠管饱味道好”。但如果深入分析,就会发现其中存在不少问题。比如,消费者选择政府食堂的理由是什么? 政府

食堂广受欢迎的核心竞争力到底来自何处? 是否具有在市场取向的餐饮企业中加以复制的可能?

毫无疑问,群众选择政府食堂,主要原因在于政府食堂价廉物美。机关食堂都在单位内部,不需要租用门面,食堂员工由财政拨付工资;设立政府食堂的初衷是方便政府工作人员就餐,因此不以盈利为目的。因此说穿了,政府食堂的存在等于是变相给职工发放福利。如今这样的福利周边群众也能享受得到,当然广受欢迎。

但是,如果换个角度来看待“政府食堂向公众开放”,那么随之而来的问题就不容忽视了。泗阳县政府食堂向公众开放的消息经媒体广而告之后,未来到政府食堂就

餐的人数肯定会大大超出预期,久而久之,可能出现食堂卖得越多、亏损就越多问题。到那时,该用什么资金来填补这个无底洞? 财政拨款吗? 如果是,那么这是对财政资金的极大浪费,因为这只是补贴了政府食堂附近的群众而已,是新的不公平。另外账不可细算,如果所有的机关、事业单位食堂都对社会开放,产生的亏损都由财政兜底的话,这将是一笔沉重的负担,最终还是得由纳税人来买单。再说,从维护餐饮市场秩序的角度来说,政府食堂开放也是一个不折不扣的搅局者。

有专家就毫不客气地指出,按照“让市场在资源配置上发挥决定性作用”的要求,任何可能干扰市

场秩序的行为,尤其是来自政府的行为,就必须受到约束,而不能在“惠民利民”的口号下,任意而为。政府公务员如果拿着纳税人的钱,在大街上,不问对象地发放福利品,如此“惠民利民”,能为之叫好吗? 只有符合法律限定条件的人员,政府才能也应该给以优惠待遇,而其内容、范围和程度仍然需要符合法律的规定。

看来,对于“政府食堂向公众开放”,并不具有普适性,合法性上也很可疑,还是别急着点赞为妙。政府食堂要不要对社会开放,前提在于是否通过市场化的方式运作。至于要不要给政府工作人员一定的餐补,那是收入分配方面的问题,要补也该是补在明处。



新民随笔

男厕所里的“女生”

沈月明

昨天在朋友圈里看到一则新闻,讲的是金陵中学转来个男生,长发披肩。学校当然要求他剪掉才能进校。但男生母亲找来了媒体,一番“调停”,男生象征性剪短一点,入学了。教育部颁布的“中学生守则”明文规定“男生不留长发”,究竟谁在无视规则?

事情很简单。17岁的周姓高一男生,因为肺炎在家休息了大半年,正好遇上校区调整,他恢复后今年9月到金陵学校报到。很快有师生向学校反映:男厕所里怎么来了个女的?!原来小周这头发已经留了两三年,开始是为了耍酷,后来迷上了摇滚,觉得长发就是“标配”。学校方面表示这样非常不妥,一方面给其他师生造成困惑,另外这样的行为本身明确违反了教育部2004年修订的《中学生日常行为规范》,其中第一条第2则规定:“男生不留长发”。所以学校要求他必须剪了长发才能来上学。

男生又不肯,说长发是他的“灵魂”是他的“生命”,剪了他前几年的努力就白费了,跟学校耗了几个月。他妈急了,希望学校网开一面,当他是“病人”,她担心这样下去孩子心理上会出问题。沟通不成,母亲请媒体来“曝光”。学校照顾媒体面子,一番“谈判”,同意小周先入学,但头发要剪到“耳朵以上”。但任性的周同学只剪到齐肩就来上学了。

看了这个新闻我感觉到很难过。中国很多事就是这么“和稀泥”和过去了。我很想问问那个母亲,如果一个水电工穿了双沾满泥水的鞋子,非要进你刚拖好的房间,你要他换拖鞋,他说泥水鞋就是我的灵魂,不能换! 你会怎么想? 我觉得学校的理由正当且充足,没有对每一学生同等的规则和要求,学校何以管理? 何以育人? 无规矩不成方圆,无论你多么潮,多么酷,你首先要做的是尊重他人,尊重规则,尊重法律。不然,你的“灵魂”就失去了应有的意义。

新民新语

扶不扶

王文佳

“你觉得坐公交、坐地铁需不需要扶着扶手?”这是“低头族”地铁摔伤案法官在庭上的提问。继老人摔倒问题之后,扶,还是不扶,又一次成了一个问题。

站边扶的人说,人生不是一场豪赌,我只想要稳稳的幸福,可是,想想那被千万脏手触摸过的扶手,又总有些生怯;占边不扶的人说,地铁这么稳,扶手那么高,本就没必要,何况都不扶,然而,一个急刹车,颅底骨折、10级伤残,苏小姐这次的代价你能承受吗?

坐飞机要不要寄安全带? 玩大型游乐设施要不要上保险扣? 在野生动物园猛兽区游览能不能下车? 同样是对突发情况和不可抗力造成的伤害,为什么这些问题都理所当然、显而易见。地铁广播里不断提醒“扶稳站好”,那么多人却依然我行我素。

苏小姐一口咬定,都怪地铁急刹车,代理人反复强调地铁方没有尽到保护乘客的责任,却只字不提为何扶手就在身边却视而不见,别人腾出位子也熟视无睹;为何急刹车,他人都会安好,苏小姐却摔至伤残。

终审法院认定,地铁公司对于涉案事故的发生并无过错。苏小姐作为一名具有完全民事行为能力的成年人,长时间没有抓扶手,对自身安全没有尽到合理注意义务,应属重大过失,承担60%的责任。

总结下来,法院判定不外乎八个字:“先有义务,再谈责任”。扶,就是一种义务。

很多人对地铁喊冤,认为终审5.6万元的赔偿依旧重了,苏小姐自己的锅让地铁公司来背,有些无理取闹,甚至碰瓷的意思。然而,法理上说,根据《中华人民共和国侵权责任法》的规定,公共场所未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。所以,地铁赔偿并不冤,只是担责的比例还可进一步商榷。

关于安全保障,想给地铁公司几个小建议,嫌脏而不愿抓扶手的大有人在,能否设定定时清洁、消毒的制度? 安全广播听多了就会习以为常,难以引起重视,能否偶尔换换花样?

再告诉内心抵触抓扶手,又不想承担摔倒后果的乘客一个小窍门——只挑上下班高峰的时间坐地铁,车门关紧,连挪动都难,何况摔倒?