

今日论衡之世相评弹

毕 炯

国泰空乘歧视非英语旅客 企业和工作人员应摆正服务心态

近日,有网友在社交平台发帖称,其于2023年5月21日搭乘国泰航空CX987航班,由成都飞往香港,恰好坐在最后一排乘务员准备餐食及休息之处。国泰航空空乘人员在飞机飞行过程中,不间断使用英语、粤语抱怨乘客:“If you cannot speak blanketed, you cannot have it!”(如果你不会说毛毯的英文,那你们就不配毛毯)、“Carpet is on the floor”(地毯是在地上)……此外,位于该网友前排的乘客在尝试用英文询问空乘如何填写入境卡时,同样得到了无比不耐烦的回答。5月22日晚,国泰航空回应称,已经联系相关旅客进一步了解详情,并将进行严肃调查处理。对于此事事件给大家带来的困扰致以深深的歉意。5月23日14时28分,国泰航空发布声明表示,即时展开内部调查。5月23日晚,国泰航空再发声明,称已完成对于事件的调查,对三位涉事空乘服务人员予以解聘。

从该网友描述的情况来看,当天航班空乘人员显然对非英语旅客服务态度不佳,甚至以对方不太懂英语作为取笑对方的理由,此举让人难以理解。航空业是典型的服务行业,通过为搭乘飞机的旅客提供包括订票、机场接送、飞行途中各项服务等,让旅客顺利抵达目的地。在各类交通服务中,航班速度快、更省时,其服务质量也有与之相适配的要求和标准,因而收费相对较高。尤其是在飞行途中,基于飞机空间相对狭小、航空安全管理要求等因素,旅客不可能自带太多所需物品进舱,因此更加依赖于乘务员所提供的服务。众所周知,航空乘务员相比火车等其他交通服务领域的工种待遇更高,也是因为航空公司为了让旅客获得更优质的服务,对乘务员严格选拔,并提供相匹配的收入标准。就此,我们就理解,航空乘务员与旅客之间,是服务者与被服务者的关系,前者向后者提供良好服务,后者所支付费用中获得航空公司按比例分配的报酬。

然而,从网友公布的情况来看,国泰航空该航班乘务员显然没有摆正位置,对非英语旅客摆出高高在上的姿态,并且对旅客提出的合理要求无端嘲讽,就因为乘客不会说相关英文单词。由于网友所搭乘的是内地前往香港航班,许多旅客为内地居民,语言环境的不同,必然会让旅客英语水平存在差异,这是非常正常的现象。但乘务员没有对非英语旅客报以友好、宽容,尽可能用普通话等旅客可以听懂的语言沟通。抛开所谓歧视不谈,仅就航空乘务员应当具备的服务素质而言,当事乘务员明显不合格。当然,需要为此错误行为付出代价的不仅是当事乘务员,国泰航空也应反思。出现此类事件,说明国泰航空日常对于乘务员的培训仍不到位。国泰航空面向内地,开设了众多赴港及海外各国的航班。之前国泰航空高管接受媒体采访时还表示,今年将持续增加内地与香港航线的客运运力。预计10月份,将每周运营大约160对航班往来内地与香港。这就说明,国泰航空将内地市场作为自身业务发展的重心。在其官网上,还吸引了不少吸引内地旅客赴港的优惠机票。然而,此次事件的曝光,必然会让不少内地旅客对该航空公司的印象大打折扣。在内地赴港有多个航空公司可选的情况下,如果旅客用脚投票,该航空公司的发展必然受到影响。航空服务是一种特殊的无形产品,与飞机等硬件共同构成了航空业的价值底座。在充分竞争市场,旅客不仅关注各航空公司的票价,也同样会对其服务质量、服务细节进行评估,包括乘务员服务态度、服务设施的完备性、餐饮优劣等,有人甚至会因某个看似不起眼的服务细节,放弃某个航空公司而选择另一家。旅客遭遇“歧视”及其他服务质量不合格事件,不仅当事旅客会因此给该航空公司服务打上低分,经网络传播还会形成更大的连锁反应,这之前并非没有先例。5月23日国泰航空发布的最新声明中表示,将“确保所有国泰员工必须尊重来自不同背景及文化的旅客,在所有的服务地区均提供专业且一致的服务。”希望国泰航空说到做到,不要再犯类似的错误。要知道,许多旅客不可能给某个连续犯错的航空公司以继续提供服务的机会。

“不到点不让进”致学生淋雨,这一幕让人不是滋味

首席评论 孔德祺

5月22日,江苏常州一位家长发视频吐槽,下大雨多名学生在校门口淋雨等待,不到点不让进学校,此事引发网友热议。对此,当地教育局工作人员表示,从开学就对学生说了7点20分之前不让进,恶劣天气家长更要做好预案,也会给学校说,面对特殊天气会安排好学生。(5月23日观察者网) 不到点不让进校,学生淋雨等开门,这一幕让人心里很不是滋味。别说是孩子们天天学习的地方,就是私人院落,有路人想进去避雨,恐怕也不会遭受这种对待。当地教育局工作人员的回答,更像是向家长“甩锅”、为学校“洗白”,自然无法解释这种违背人之常情的荒唐现象。

面对淋雨的孩子,学校为何作出如此不近人情之举?学校的规矩是为学生服务的,因守规矩而不顾淋雨的学生,是否显得过于死板了?究其原因,恰如很多网友所指出的,无非一个“怕”字:怕学生提前进校门“出事”,进而怕家长“闹事”。说白了,学校怕给自己“找事”,选择了“多一事不如少一事”。照此思维,一道大门隔开了两个世界:学生若在校门外发生意外事故,是家长的责任;若在校内发生事故,学校则“吃了兜着走”。比如,有网友称,学校“不到点不让进”也是无奈之举,否则出了意外谁负责?学生人身安全当然是第一位的,但这不是因噎废食、“一刀切”的理由;现实中不排除少数家长“无理取闹”的情况,但学校也不能把所有家长都当成不分青红皂白的“假想敌”。一有问题就回避,一有责任就推卸,死守着所谓的“规矩”让学生淋雨等开门,这种做法比大风大雨更令人心寒。

除了“不到点不让进”外,不少中小学校还规定,学生课间和午休除了上厕所不许出教室,追逐奔跑、欢声笑语等曾经学生时代的常态已一去不复返。对此,新华社曾一针见血地指出,面对矛盾不回避、勇于承担一定的风险挑战,本就应当是言传身教给孩子们的成长姿态,何不动动脑筋在安全与快乐之间找到平衡点,把课间十分钟和午间一小时还给孩子?让他们走出教室,到操场上换换脑筋、放松心情、舒活筋骨?同样道理,学校规矩和人之常情之间也没有不可调和的矛盾,只要学校多想点办法、多出点力,让淋雨的学生们提前一会儿进校,是完全可以避免意外事故的。比如,校方可安排专人值守、学校和家庭密切配合等。事实上,各学校都建立了相关应急预案,当出现特殊天气时,及时启动应急预案,保障学生有序、安全出入校门,也是学校日常管理的题中之义。现实中,基本上所有学校都要要求学生按时到校,不宜早也不宜晚,但当出现大雨大雪等特殊天气时,极少有学校把孩子拒之门外。其实,不必讲什么大道理,单单从常识常情常理上讲,也不应该让孩子们在外淋雨。

以人为本,传道授业,教书育人,是教育的本质所在,也是办人民满意教育的关键所在。这场大雨淋湿了部分学生,也淋出了少数学校的成色。

孔德祺

热点快评

罗志华

高端食材“货不对板” 美食探店岂能成虚假宣传帮凶

“北京、上海双城第一的高端自助”“只要700多元,就能打卡高端自助”……从去年下半年开始,“高端自助”成为一些商家和短视频探店博主的宣传噱头,该类推广视频在短视频平台随处可见。然而,推广的王先生近日去店内消费后发现,店内食材档次和商家宣传的大相径庭。王先生的遭遇并非独例。如今,短视频探店流行,有些探店博主通过进店消费分享个人的感受体会,为粉丝和消费者“避雷”,深受好评。但另有一些探店博主,宣称以非常实惠的价格,便可以享用各种高档食材,实则在帮商家进行虚假宣传。他们把商品或服务质量吹得天花乱坠,顾客慕名前往,结果,和探店博主明去的是同一家店,但店内服务却极端缩水,吃到的也是更低品质的菜品。营销推广无可厚非,但宣传内容与产品服务严重不符,不但让人从心理上难以接受,而且涉嫌侵犯消费者的知情权和选择权,违反消费者权益保护法、反不正当竞争法。消费者权益保护法规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。美食探店博主的职责,是真实地反映自己的用餐体验,为消费者提供决策参考。然而,随着探店行为日趋商业化,一些博主开始与商家串通合谋,有的甚至从

未到过实地探访,却东拼西凑,编造虚假的视频内容。这种“看钱份上”的做法,伤害了消费者的权益,也伤害了真正诚信经营商家,破坏了正常竞争环境,对整个行业的健康发展带来不良影响。事实上,探店博主直接或者间接推销产品或服务,属于互联网广告范畴,需对广告内容真实性负责,并受到广告法和互联网广告管理办法的约束。否则,市场监管部门可以对其实施行政处罚,消费者亦可要求其承担民事赔偿责任。这也提醒广大探店博主,应该遵守法律法规,保持客观公正,勿进行虚假宣传。据诸现实,探店博主因虚假宣传而被处罚的案例并不少见,为何屡禁不止?这是由于违法内容藏身于软件应用之内,隐蔽性较强,且可在后台快速“下架”,监管机关往往难以及时发现,认定起来也存在一定困难。和获取的利益相比,探店博主违法成本较低;一些消费者维权意识较弱,选择息事宁人,这些也助长了不法行为。监管部门应借助大数据分析等技术,及时发现和查处藏在探店中的虚假宣传,同时畅通举报渠道,鼓励消费者增强自我保护意识,如遇到类似行为,要主动投诉或反映情况。当然,营造良好健康的探店生态不能只依靠执法部门,短视频平台作为内容发布的主体,也应承担起审核责任,建立健全管理制度,同时制定社区自治规范,敦促博主守好底线,为用户提供优质、真实的推荐内容。

“医院电脑组件被盗”让人惊出一身冷汗

李某某的妻子系南昌某医院医生,李某某接妻子下班回到家后,以东西落在办公室去取回为由,获取科室门锁密码。在2021年2月至2022年5月期间,李某某先后十次潜入其妻子科室办公室,打开电脑主机箱,以低配置内存条和CPU替换电脑上原配置高的内存条和CPU,盗走该医院办公区域电脑中17个内存条和13个CPU。最终,法院以盗窃罪判处李某某有期徒刑六个月,并处罚金人民币五千元。(5月23日光明网) 这起案件是以普通盗窃罪立案侦办的。经鉴定,上述电脑组件价值人民币3442元,案值不算大。因此,假如不考虑其他因素,仅根据盗窃罪相关法律条款,李某某获此判决,是比较恰当的。然而,李某某窃取的是医院电脑的组件。要知道,通过电脑关键组件恢复电脑原有数据,在技术上是可行的,倘若如此,电脑上原有诊疗信息就会被泄露。并且,李某某既然能够将内存条和CPU替换,也可将硬盘掉包,甚至将整机查出,并将诊疗信息贩卖。这样的结果,能让人惊出一身冷汗。好在李某某仅是为了获得高配置电脑组件,没有想到贩卖诊疗信息,否则后果不堪设想。因此,这起案件除了作为盗窃罪处理之外,还应该在医疗信息安全方面作深刻反思。李某某的妻子作为医生,却将科室门锁密码泄露给李某某,并且允许其单独进入科室办公室。此外,在长达一年多的时间里,医院办公区域电脑

中大量组件被替换,电脑技术人员对此浑然不觉,也是信息安全防范意识低下、防范措施欠缺的体现。除了电脑硬件存在被窃取风险之外,软件的安全维护与日常管理,同样存在诸多漏洞。此前在一家医院,一名护士登录本院某医生的账号,为一名孕妇开展诊疗,导致胎死腹中的严重后果。今年4月,北京通报了12起定点医院机构典型案例,其中多起案件均涉及冒用或违规使用医生工作站。有医院的手机客户端系统,仅输入患者姓名、身份证号,就能查询患者在多家医疗机构的诊疗信息。这些都是软件管理不善的典型表现。尤其需要强调的是,医生工作站是医生开电子处方和记录电子病历的线上工作平台,倘若医生工作站管理不善,不仅可以虚开处方和诊疗项目骗取医保基金,而且还能发出错误的医嘱和处方指令,以及下载大量诊疗信息等。在现实诊疗当中,医生在电脑前完成医嘱和病历书写之后,长时间离开电脑但不关闭医生工作站,是司空见惯的现象,这给非法进入平台操作和窃取数据以可乘之机。医院电脑组件被盗,绝非仅是财产方面的损失,更让医疗信息存在被篡改的巨大风险。这起事件不能仅处理盗窃了事,医院工作人员违规操作威胁到医疗信息安全,也要受到处罚。在医疗信息安全监管、系统软硬件设施操作规范等方面,医院都应该吸取教训,以更有力度的举措,筑牢医疗信息安全堤坝。

激活基层治理“神经末梢” 务实培育法治镇街

南沙

“培育法治镇街 厚植法治沃土” ——走进广州第二批法治镇街

羊城晚报记者 薛江华

“以法治保障动迁,街道内重点项目的征地任务才能如期完成!”为了完成南沙港铁路、地铁十八号线的房屋和土地征收工作,南沙区珠江街城市建设土地征收与筹备中心副主任韦炳平坦言,自己在过去这两三年里的工作压力有点大,好在街道聘请常年法律顾问参与完善工作机制,街道工作人员和律师组队逐家逐户向拆迁户宣传解答相关法律知识,“钉子户”最终得以突破,动迁工作才能顺利推进。这只是南沙区法治镇街建设工作的一个缩影。近日,广州市委全面依法治市委员会办公室公布广州市第二批法治镇街名单,南沙区珠江街、大岗镇榜上有名,这是继南沙区黄阁镇成为广州市首批法治示范镇街之后的又一南沙法治镇街“新名片”。羊城晚报记者日前走进广州南沙,探寻法治镇街培育工作的亮点。

珠江街 法治赋能打造“大能量”基层政府

从市区驱车不到一个小时,记者一行就抵达了珠江街。珠江街位于南沙区中南部,2008年由广州市珠江华侨农场改制而来,这里水网密布,常住人口有4.43万人,其中有归侨侨眷近4200人。“随着南沙开发建设的深入推进,珠江街街道被赋予越来越多的战略功能。”站在街道的卫星地图前,街道党工委副书记曾伟铨满脸自豪地指着一片区域告诉记者,这片面积约10平方公里的土地就是南沙枢纽区块的三大先行启动区之一。此外,街道内的重点项目还特别多,有地铁十八号线、南沙枢纽、粤港深度合作区等。这些重点项目背后都是满满的工作量——珠江街征地拆迁项目及收储任务10多项,涉及土地征收近万亩、房屋征收2000多

间,任务量排全区前列。为了完成这些重点项目的征地拆迁工作,珠江街各个部门都拼尽了全力。珠江街城市建设土地征收与筹备中心副主任韦炳平对记者说,街道采取“以法律保障动迁”有效途径,聘请法律顾问全程介入,防范征拆推进过程的法律风险,律师工作团队全程参与动迁工作谈判和政策法规解释,推动拆迁工作转变思想,最终主动签订了拆迁协议。

北京大成(广州)律师事务所律师吴章平是珠江街城市建设与土地筹备中心的常年法律顾问,她也为街道辖区内一些重点项目提供了法律服务工作。她告诉记者,除了对征收单位与被征收人签署的征收补偿合同进行合法性审查之外,还需

耐心向群众进行涉及征收方面的政策、法律解释;同时为有利于动迁工作的顺利开展,亦对动迁工作人员进行相关的规范征收法律培训。“重点项目对整个区的发展至关重要,不能因为极少数群众对征收工作的不理解而停滞。”吴章平深感责任重大,她和律师团队同事一起,挨家挨户做释法工作,细心解答辅导群众理解法律和政策的有关规定,同时也帮助一些家庭关系复杂的被征收人理顺财产权利关系。“这些年来,基层政府也越来越重视法治建设,依法推进各项工作,作为法律工作者参与其中,特别有成就感。”吴章平深有感触地说。

依法行政在珠江街确实落实得特别到位。珠江街综合行政执法办公室严格规范公正文明执法,深化实施行政执法“三项制度”,推进城市管理法治化,通过无人机航拍等先进手段加大违法建设治理取证力度,全年依法拆除违法建设77宗,综合执法效能不断释放。

值得一提的是,珠江街还有一个别致的法治主题公园,这里环境优美,“尊法学法守法用法”主题鲜明。2021年珠江街法治文化园获评“广东省第三批法治文化主题公园”,成为南沙区首个镇街省级法治文化主题公园。



大岗镇调解室 受访者供图

大岗镇 精益求精打造解纷调处“特长生”

大岗镇位于南沙区西北部,总面积90.07平方公里,辖25个村6个社区,常住人口约13万。走进大岗镇,记者慕名来到区级婚姻家庭纠纷人民调解委员会驻大岗镇调解工作室。别看这个工作室地方不大,每年却能处理1000多个有需要的家庭提供法律服务。这里的调解员队伍颇具规模:大岗镇妇联与司法所联动建立妇联系统法律援助工作机制,目前在册妇联法律援助志愿者数为15人,日常协助群众进行法律援助。有336名村(居)妇联执委担任村(居)人民调解委员会人民调解员,积极参与人民调解工作。

大岗镇司法所工作人员郭颖梅也是这里的调解员。她告诉记者一个新近发生的案例,附近的社区有一个外来工咨询自己16岁的女儿因为不懂事,和18岁的男朋友在一起怀孕了,现在男方却无影无踪了,不

知道该如何处理。调解工作室最终帮助联系上了男方,组织双方进行调解,签署协议,并就后续的经济补偿进行回访跟踪。“将家庭矛盾纠纷解决在基层,化解在萌芽状态,切实提升了妇女群众的幸福感、安全感。”郭颖梅对婚姻调解工作室的工作感到成就感满满。走进大岗镇人民调解庭,法庭庭长刘方对司法所和法庭构建的“庭所共建一站式化解矛盾纠纷”新模式进行回访跟踪。作为“诉源治理”工作的一项探索,双方通过资源共享、业务共建,前后呼应,无缝衔接,实现了共赢。法庭定期派出法官对人民调解员进行法律业务和调解技能培训,矛盾纠纷调解协议完成后由法庭快速出具司法确认裁定书。刘方告诉记者,通过合作共建,法庭的收案数逐年下降,基层的纠纷源头防范、快捷解决能力也得到了大

幅提升。走出大岗镇人民法庭,外面是灵山社区的一个小广场,广场的大榕树下,都是三五成群休闲娱乐的本地居民,土生土长的居民李佳镇开心地对记者说:“作为灵山居民,我觉得太自豪了,现在这里不仅环境优美,关键是生活舒心,有事就找村居法律顾问和调解员,矛盾不出村。”在大岗镇,丰富的多元的纠纷化解机制成为法治镇街创建工作最大的亮点。记者了解到,目前大岗镇设立了镇调委会、5个行业调委会、31个村(社区)调委会,构建镇、村(社区)两级调解体系,打造“佳叔”个人人民调解室品牌。以37个调委会为阵地,449名人民调解员为先锋,无偿便捷快速依法化解社会矛盾纠纷。2022年,共调处95宗矛盾纠纷,调解成功95宗,涉及人数412人次,案件金额1039.45万元。

南沙区委依法治区办副主任、区司法局局长曾普光:坚持法治赋能 全面激活基层治理“神经末梢”

“加强基层法治建设是推进基层治理体系和治理能力现代化的重要保障。”南沙区委依法治区办副主任、区司法局局长曾普光在接受采访时说,南沙区深入学习贯彻党的二十大精神,以习近平法治思想,把基层法治建设摆在全局工作的重要位置,坚持系统观念、法治思维、强基导向,在全市率先印发实施“八五”普法规划、法治建设五年规划,推进党政主要负责人切实履行法治建设第一责任人职责,为推进落实《南沙方案》提供高水准、全方位法治护航,聚力打造涉外法律服务高地,推动法律规则衔接机制对接全面走深走实,法治建设取得显著成效,2020年获评全省唯一的全国首批法治政府建设示范区,2018年以来连续5年法治广州建设考评第一,营商环境评价居于全国国家级新区前列,法治建设持续领跑全市,走在全省前列。他表示,接下来,南沙区将认真贯彻落实中央和省市委关于基层法治建设的新任务和ATOR要求,充分发挥黄阁镇、大岗镇、珠江街街示范带动作用,坚持法治赋能,全面激活基层治理“神经末梢”,辐射带动全区镇街共同推进法治建设,以“法治之力”促“基层善治”,全力推动法治成为南沙高质量发展的核心竞争力和显著优势,为贯彻实施《南沙方案》,打造中国式现代化的南沙范例提供坚实有力的法治保障。



珠江街公共法律服务工作站 羊城晚报记者 郭恩琦 摄