

以信息透明化解航班延误的焦虑

应对航班延误,航空企业应主动公开相关信息、提高服务意识和水平,以信息透明化解航班延误引发的乘客焦虑和双方矛盾。

评论员观察

本报评论员 吴金彪

近日民航相关部门发布消息,因航空管制,从7月20日到8月15日,华东和华中12个机场将有为期26天的大面积延误,建议旅客出行前先与航空公司取得联系确认航班状态。

此次相关部门主动发布受影响机场并解释延误原因的做法值得肯定。其实不只是航空管制,天气原因也是航班延误的一个重要原因,比如目前正值雷雨季节,民航飞机就容易出现延误的情形。多年来因航班晚点引发的航空公司和乘客之间的矛盾似乎从未间断过。应对航班延误,航空企业应主

动公开相关信息、提高服务意识和水平,以信息透明化解航班延误引发的乘客焦虑和双方矛盾。

相比其他交通工具,飞机最核心的竞争力就在于“快”,节省时间。然而飞机也有它“天然”的劣势,那就是会因为不可抗力出现航班延误甚至取消的情况。这里的不可抗力既有天气原因,也有突发事件、空中管制、机械故障等原因。上百名乘客在天上飞,安全毕竟是第一位的,如果确实由于大风大雨等不可抗力原因导致飞机无法起飞或者降落,也属正常现象。国际上,航班延误、晚点也时有发生。然而多年来,国内乘客与航空公司因航班延误发生冲突的案例却屡见不鲜。深圳和昆明机场就多次因航班延误发生滞留旅客与工作人员争

执、并大打出手的事情。

很多时候,我们看到,乘客与航空公司发生冲突并非“冲天”,而是“对人”。对于大多数乘客来说,飞机因不可抗力出现晚点,并非不可接受,真正难以接受的是,飞机晚点后航班延误信息不公开、不透明,航空公司服务不到位,知情权得不到保障。飞还是不飞?什么时候飞?航空公司应该尽可能说清楚,讲明白,如果因客观原因无法说清具体时间,航空公司也要做好解释工作。飞机本已出现延误耽误了计划行程,航空公司工作人员又吞吞吐吐,遮遮掩掩,无异于给着急烦躁的乘客“火上浇油”,双方矛盾激化也就在所难免。

航班晚点,服务不能“延误”。现代社会信息交流渠道发达,微

博、微信等新媒体的兴起让信息公开更加便捷。只要航空公司以服务乘客为出发点,公开延误信息,做好解释工作,并依据相关法律和规定对乘客进行安置和理赔,很多矛盾完全可以消失在“萌芽”状态。2014年5月底,中国民用航空局在官方网站公布《民航局航班正常管理规定(征求意见稿)》,意见稿明确提出,航班延误后“承运人应通过官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式,及时、准确地向旅客发布航班延误、取消信息及航班动态”,此外航空公司应制定并对社会公布航班延误经济补偿方案。意见稿的出台,让处理航班延误有了法律依据。然而要真正化解矛盾,还需要航空企业加强自我管理、提高服务意识,让相关信息更加透明化。

避免“前腐后继”,当破权力崇拜

评论员观察

本报评论员 沙元森

中纪委监察部网站22日推出“聆听大家”系列访谈,著名历史小说学家二月河在首期节目中谈了他对当前反腐问题的一些思考。作为历史研究者,他特别指出了“对于权力的无原则的崇拜,是导致腐败的重要原因”。此一语未必能惊醒那些仍在贪腐的梦中人,却不失为“旁观者清”,也从新的视角为反腐贡献了智慧。

谈到腐败,确实有相当多的官员是因为贪财陷入权钱交易的陷阱。一些干部自恃权力在握,私欲膨胀,把公权力变成自己捞钱的工具,有小权则“蝇贪”,有大权则“虎贪”。他们自以为有钱就幸福,结果往往是“反误了卿卿性命”,这样的腐败自然是源于金钱观的扭曲。

除此之外,还有一种腐败,并不看重物质财富的积累,而是表现出对权力和名望的贪婪。有些官员不把捞钱当做终极目标,腐败得来财富也只是用来追逐更大的权力。以权赚钱,以钱买官,在这样的恶性循环中,确有一些官员边腐边升。不断

膨胀的权力给这些官员带来的快感,比单纯的满足物质欲望更强烈。“出则舆马,入则高堂;上一呼而下百诺;见者侧目视,侧足立”,做官所享受的特权,让一些官员对权力表现出无止境的欲望,最终滑向腐败的深渊。

把权力关进制度的笼子里,确实是反腐的必由之路,但是除此之外还应当铲除腐败的思想土壤,在全社会范围内清除“官本位”的影响。因为崇拜权力,一些出身贫寒的年轻人把从政做官当做改变命运的捷径,甚至为了官场的“成功”不择手段。近来,一些贪官落马,身后都

隐隐可见“于连之路”。其实,想赢得别人的尊重是一种很正常的心理需求,只是如果舍权力别无他途,就会诱使一些人走火入魔。如果在做官之外,还可以通过创业、做学问等更宽广的渠道为自己赢得地位和名望,一些贪腐官员或许还有另一种人生道路。反之,在一个权力主导一切的社会,就很难杜绝割了一茬又一茬的腐败现象。二月河在这次访谈中还提到,“让人们感到除了做官还有其他事可做”,在纪检部门一系列的打虎拍蝇的动作之后,我们确实有必要审视虎蝇出没的土壤,斩断腐败的思想根源。

媒体视点

公共安全风险 应有多重化解

伏暑时节,高温暴雨,“人困马乏”,也进入公共安全事故频发的“多事之夏”。有人说,我们现在是处于“风险胶囊”之中,人员流动更快,聚集更多,技术发展也让隐患“水涨船高”。

公众焦虑和期望并存的矛盾心情,可以理解,更应尊重。这也意味着,面对层出不穷的公共安全问题,我们绝不应束手无策。近期的这些安全事故——公交车因纵火燃烧,小货车非法改装运输乙醇,说到底,都是“人祸”。只要是人为造成,就能以更细致、更全面的方法“人为消

除”,这是基本法则。

公共安全作为重要的公共产品,政府无疑是第一提供者,第一责任人。事实上,加强公共安全管理理念,也正不断付诸行动。对于各级政府和相关部门而言,提高违法成本,加强打击和监管力度,为公共安全保驾护航依然任重道远。

既然每个人都可能是安全事故的受害者,那么每个人都应该成为安全的守护者。公共安全,群防群治,同样每个人都可以行动起来。无论政府、机构还是个人,都需要时刻敲响公共安全的警钟,担负起自己应该承担的责任,努力将身边的公共安全风险降到最低,把公共安全隐患化于无形。(摘自《人民日报》,作者吕晓勋)

公民论坛

局长女儿“吃空饷”必有“帮凶”

□余明辉

在“就业难”的背景下,三门峡渑池县教体局局长的女儿,竟然在上学期就端上了“铁饭碗”。(7月22日《大河报》)

在校女大学生在教体局长父亲的“权力舞弄”下,通过弄虚作假的方式在该县教体局教研室连续三年吃空饷8.75万元,当地纪委在举报查实后,给予了教育局党内严重警告处分,似乎给了公众一个交代。但事情却决不能到此为止。

一般行政事业单位人员的工资,先有当事单位提出申请,劳动人事部门凭借机构编制部门的编制名册按规定为每位在编人员造工资数额并批复到当事单位,然

后当事单位凭借劳动人事部门的批复,向财政部门申请拨付人员工资,财政部门根据劳动人事部门的批复和当事单位的申请决定拨款数额,然后各单位再把工资具体分发到个人工资卡上。也就是说,在这些环节中,任何一个环节都有审查义务,但凡有一个环节发挥作用和职责,“吃空饷”就无法形成。

因此,面对教体局长女儿“吃空饷”事件,不能止于对教体局长的党内警告处分这样简单,而是应该严格按照党纪国法的规定,追究其党纪和刑事责任以及帮凶们的相关责任。只有对“吃空饷”事件追究严厉、全面了,才会起到震撼人心的作用,覬觎者才不敢再为。

有罪无罪不能如此随意

□张贵峰

1996年8月,安徽省涡阳县大周庄发生一起命案,村民周继鼎一家五口深夜被砍,村民周继坤等五人作为嫌疑人被抓。由于“事实不清,证据不足”,证人当庭翻供,法院本已决定宣告五人无罪。但因为被害人周继鼎服毒自杀,阜阳市中院重新复议该案后,改判五人有罪。(7月22日《东方早报》)

仅仅因为被害人“以死相逼”,担心所谓的“麻烦”,在案件基本事实、证据都没有任何变化的情况下,法院对于案件的判决便发生了一百八十度的大逆转——从此前“众口一词,应该无罪”,急转为有罪判决,如果相关

报道属实的话,这显然又是一起十分荒唐的“疑罪从无”司法案例,涉嫌“徇私、徇情枉法”。

司法判决必须“以事实为依据,以法律为准绳”秉公裁判,“只服从事实,只服从法律”,而不能屈从于任何包括“被害人以死相逼”在内的外在压力,面对“证据不足、事实不清”的疑案,只能“疑罪从无”,而决不能“疑罪从有”。

要想根本防止消弭“息事宁人”式徇情枉法裁判的出现,关键还在于,不断深化司法体制改革,构建起真正有利于充分保障法院法官独立自主行使审判权并实现办案权责统一的司法体制。

■本版投稿邮箱: qilupinglun@sina.com

黄金打造《毛主席开国大典 全身金像》超低价震撼发行



领袖金尊 金光璀璨 主席精神 福佑万代

为庆祝新中国成立66周年,缅怀伟大领袖毛主席,折衷中西人民世代崇拜偶像,特由中共党史人物研究会发行,中国黄金协会权威监制毛主席开国大典立体全身金像限量发行。

毛主席立体全身金像是根据1999年中共中央批准兴建的韶山广场毛主席开国大典铜像1:30的比例打造,金像高:22.5厘米,宽:9厘米,重:600克,其精湛工艺成就毛主席铜像巅峰巨制,精美绝伦,世所罕见,开

了领袖题材纪念像历史先河!采用高档礼盒包装,每尊金像均有收藏证书,品质有保障!历史收藏,传世,还是投资,都具有极高的历史意义和纪念价值以及升值潜力!

毛主席思想深入人心,家喻户晓,深受人们敬仰和崇拜,感受一代伟人的风采和叱咤风云的磅礴力量,相信早已与家人世代崇拜偶像!

领取公告:《毛主席开国大典全身金像》山东省限量发行1000尊,市场发行价19800元,每天仅限30人低价领取,领取人必须是中共党员!热爱祖国,敬爱伟大领袖毛主席!符合条件者领取时只需980元/尊即可,即领即赠,每人最多可领取10尊!

官方发行专线:0531-88031708 官方发行地址:济南市历下区经十路30号 济南市博物馆一楼 金像免费送,货到付款

即时互动平台



新浪官方微博 weibo.com/qjwb



腾讯官方微博 e.qq.com/qjwb

QILU EVENING NEWS 齐鲁晚报 www.qjwb.com.cn

本报地址 济南泺源大街6号

邮编 250014



传真(0531) 86993336 86991208

读者服务中心 96706

报纸发行(0531) 85196329 85196361

报纸广告(0531) 82963166 82963188 82963199

差错投诉 96706

发行投诉(0531) 85196528

邮政投递投诉 11185