

南航选座事件,敲响了怎样的警钟

■评论员观察

本报评论员 王学钧

诚如西安市委扩大会议所指出的,事情虽已澄清,但这一作风建设的警钟敲得及时、敲得必要。在这起舆论事件发酵的过程中,西安当地应对舆情的一些做法也有值得改进之处。

沸沸扬扬的南航选座事件又有新进展。继南航方面紧急发文“说明”情况之后,西安市也在日前举行的市委扩大会议上做出回应——感谢“当事单位”的“澄清”,感谢媒体的“关心”,并表示要将这一事件视为一次“作风建设的警钟”,本着有则改之无则加勉的态度,更加习惯在监督下开展工作。

至此,整个事件有了合乎逻辑的解释。按照南航的情况“说明”,“个别人员”在未完全了解具体事实的情况下,“草率编发”了与实际情况不符的信息。“个别人员”或许要为“草率”承受某种“不能承受之重”,但是,被“编发”的那些作为舆论质疑焦点的“糗事”毕竟并不存在。既然如此,那么,选座事

件这一“作风建设警钟”究竟为谁而鸣?

它只为“草率编发”宣传稿的“个别人员”而鸣吗?当然不是。他们出于一番“苦心”,匆忙之中“把宣传稿写成了举报信”,为相关各方造成了始料不及的恶劣影响。虽然在某些时候,一次“草率编发”可能就是一次真相的曝光,但是,对这次事件中的“个别人员”而言,最需要的无疑是转作风改文风,今后“编发”稿件时要尊重事实,对传播规律有所研究有所敬畏。

作为事件“当事单位”之一,南航西安分公司也应该真切地听到警钟的鸣响。这不仅因为涉事的“个别人员”是该公司的员工,“编发”稿件属于职务行为,更重要的是,从涉事稿件的字里行间,

从事发后主动揽责的“谦卑”姿态上,稍有阅历者都会觉察到一种对“特殊客户”的“特别关照”,一种不无得意的媚权意识。这样的公司急需仔细打理一下自己的企业文化,并切实弄明白这样一个关乎企业“长治久安”的朴素道理——为党政机关执行要务护航固然重要,但只有平等对待消费者,消除各种各样的歧视,才能让公司走在正确的航线上。

诚如西安市委扩大会议所指出的,事情虽已澄清,但这一作风建设的警钟敲得及时、敲得必要。当务之急就是,对事件相关细节进行一次“还原”,进一步澄清西安市政务考察团与选座事件的关系,以令人信服的事实证据赢得公众的信任。当地官

方还应以此为契机,带着对特权意识的高度警觉,结合自身实际推出一套更明确更严格的公务出行规范,以免给那些带有媚权心理的人留下可乘之机。

当然,警钟不止于此,在这起突发舆情事件发酵的过程中,西安当地应对舆情的一些做法也有值得改进之处。比如说,自始至终,对真实情况只有南航给出了“说明”,而西安市作为涉事一方,本应更迅速地主动做出反应;等到南航给出了声明,也仅仅做出一个类似于“转发”的响应,其中还不乏套话,并没有涉及公众关心的一些关键事实。如果说这起事件敲响了警钟的话,警钟最先在舆情应对的专业化、规范化方面响了起来。

举报违法可“减分”并非于法无据

■一家之言

□舒锐

近日,为了鼓励市民对日常交通违法行为进行在线举报,浙江省台州市交警部门在原有通过“台州交警”微信公众号举报的基础上,新增了视频举报、电话举报和现场受理举报三种手段。与在线举报相随,台州交警还推出了奖励手段:举报交通违法行为,经过查实后,举报者可按次获得奖励金和交通违法“减分券”。

台州交警新政引来不小争议与质疑。表示质疑主要集中在以下两种观点:一是交通警察被赋予收集违法证据的权力,市民拍摄图像,不能作为处理依据。车主交通违法,交警部门处罚,本身为固定的执法程序,作为执法机关不能随意更改;二是发放“减分券”

于法无据,而且对于并没有驾照的举报者不公平。对此,笔者认为,这项新政或许并没有多数人认为的那么糟,虽然不尽完美,有着不足,但在主体层面上有着法律依据,甚至有着不少值得各地学习借鉴的地方。

首先,搜集交通违法的证据并非仅仅是执法机关的权力,人民群众同样有着搜集他人违法证据并交给执法机关进行处理的权利。一个最简单的道理,当他人车辆长期违停,堵在自家小区门口,让整个小区业主感到交通不便时,难道我们连基本的保全证据交给执法机关处理的权利都不能有么?当我走在路边,看到有司机撞人后找人顶包,难道连拍下证据并指控他的权利都不能有么?

事实上,当地交警对于群众提供的证据也并非照单全收,而是对证据形式与取得方

式提出了较高要求,一方面要求这些证据是合法获取的原始资料,不能进行编辑或改动;另一方面,还要求举报者在拍摄过程中要遵守交通法规,不能影响被拍摄者的正常交通活动。在接到材料后,当地交警则将对可以作为证据使用的材料及时处理。

可以看到,当地交警并没有把执法权转交给没有执法权的群众,也没有规避执法责任,他们只是在鼓励群众提供交通违法的线索与证据。只要在此过程中,交警能够按照规则对证据进行严格审查,并充分保障违法嫌疑人的抗辩权与申诉权,就没有任何不妥。

而对于所谓交通违章“减分券”,则需要一分为二看待。《行政处罚法》规定,当事人配合行政机关查处违法行为有立功表现的,应当依法从轻或者减轻行政处罚。也就是说,

如果举报者在举报前,自身还存在未经处理的行政处罚,举报者通过有效举报确实应当得到从轻或减轻处罚。当然,这种“减分券”面向的是过去而不是未来,即只对举报之前就已经发生的违章扣分有效,毕竟,任何一种面向未来的“免罪金牌”都是在鼓励新的违法,并使法律陷入尴尬的伦理困境中。

总体而言,我们有必要为台州交警的新政点赞,并期待他们不要因质疑而陷入碌碌无为,而是反思质疑,不断完善细节,让“在线拍”更加于法有据,更加符合法理人伦。事实上,交通违法与群众生活息息相关,群众怀着极大的举报热情。群众最知道哪里的交通违法最严重,哪里的违法最影响群众生活。各地交管有必要积极作为,畅通群众反映问题的途径,莫让群众空有热情,失去大展身手的机会。

拉黑“打假游人”,实质是抵制监督

■公民论坛

□曲征

多次参团不同旅行社的同一条线路,不拍风景只拍旅行社违规证据,事后向旅游部门投诉拿赔偿……近期,沈阳旅游行业出现了一批“打假游人”。对“打假游人”是维护权益还是恶意诈骗,游人和旅行社有不同看法。据悉,沈阳市多家旅行社已将33名“打假游人”纳入接待“黑名单”。(8月13日《工人日报》)

针对假冒伪劣商品进行“专业打假”的事情,已经不新鲜了,其原因和前提是假冒伪劣商品的严重泛滥。同样,“打假游人”的出现,也是因为旅行社违规情况太过严重,让游人吃了不少苦头,所以有些被坑害的游客一气之下就走上

了“打假”之路。

近些年“打假游人”的出现以及人数不断增多,从一个侧面说明,旅行社确实存在很多违规的地方。诸如旅游大巴车没有营运执照、导游没有导游证、旅行社随意更改路线和游玩项目、宣传内容与事实不符、超范围经营、未经旅游者同意就委托其他旅行社履行包价旅游合同等等,都是一些旅行社经常出现的违规做法,这些违规做法让“打假游人”有假可打。比如“打假游人”武善保,他在掌握证据之后,以旅行社宣传温泉治疗疾病功效过于夸大,承诺“露天温泉”实为“室内温泉”、因年龄超过60岁加收团款20元共三条为由,投诉到旅游局,经协商,旅行社赔偿其2200元。

从法律角度来讲,只要“打假游人”按相关规定跟随旅行社旅游,并且获取的违规

证据真实、客观而不是伪造,那么,其收集证据并将违规旅行社进行投诉的行为就是正当的,应该予以支持。其行为一方面让违规旅行社为自己的违规做法付出代价;另一方面可以警示旅行社按规定办事,从长远看,有利于旅游行业的健康发展。

所以,对于“打假游人”,旅行社应该抱着宽容大度的心态来看待,完全可以将其看做是提升旅行社服务质量的一个“助手”,但是许多旅行社却将“打假游人”列入“黑名单”,不再接受他们报名旅游。这一方面表明旅行社对自己的服务质量缺乏自信;另一方面也折射出旅行社抵制监督的不正常心态。

旅行社将“打假游人”归入“黑名单”,其原因正如一位旅行社负责人所言:“他们就是鸡蛋里挑骨头、恶意诈骗,

为了拿赔偿、白玩一趟。”这位负责人应该好好想一想——鸡蛋里是没有骨头的,挑也白挑,倘若你不违规,“鸡蛋”里没“骨头”,还怕人家“挑”吗?你要不违规运营,打假人士如何获取赔偿?

旅行者将一部分游客以“打假游人”的名义拉黑了,这种做法还有可能涉嫌违法。如果这种行为得不到制止,会不会只要有游客举报违规行为,就会被拉黑呢?甚至旅行社之间形成某种默契,侵犯一部分游客接受出游服务的合法权利呢?其实,从拉黑“打假游人”的这一行为上,也可以看出“打假游人”存在的原因了——一些旅行社解决问题的方法,并不是提高服务质量,而是给游客维权设置障碍。

■投稿邮箱:qilupinglun@sina.com

■媒体视点

由京昆高速车祸反思设计漏洞

10日23时34分许,一辆从成都发往洛阳的客车,在途经京昆高速西汉段秦岭一号隧道时,因撞到隧道墙壁发生事故,造成36人死亡,13人受伤。

从现场图片来看,该隧道的设计使高速路上形成了一条“断头路”,明显存在安全问题。当第三车道或应急车道突然变断头路时,地上没有提前引流安全线,也没有引流安全路障,隧道口大大的黄色反光牌在晚上容易和隧道里暖色的灯光产生混淆,会让司机认为那也是通道,可能就是这个原因导致了客车没有刹车直接撞向了墙壁,夺走了36条人命!

人们质疑的是:这些工程都是专业设计,专业承建,专业管理,如果真的因为有客观原因需要让三车道变二车道,为什么不在一两百米外修建明显的变道地灯或水马墙,或者引导护栏,为什么该有的东西都没有?让人很怀疑工程在细节上到底有没有体现出应有的设计水平。

从网上搜索得知,京昆高速西汉段多次名列全国“十大危险路段”。2013年西汉高速排名全国第八危险路段,而在2014年度全国十大交通事故高危路段中,它又再次上榜。看新闻就知道,京昆高速西汉段从通车以后就不停出事,可为什么就没有人反思到底是什么原因?是外部的原因还是设计的问题?

京昆高速西汉段很多隧道口都是这样突然三车道变二车道的。如今隧道、公路已经建成,可能已经没法改变现状了,但是,相关的设计、管理部门,是否应站在交通安全、人命关天的角度,通过增设引导设施、增设反光标志等措施亡羊补牢,尽可能地想到各种各样的安全隐患,并从设计端进行防范呢?总不能把事故原因全部推到“海拔高、坡度大、弯道急”的地理原因上。而全国各地的公路管理部门,特别是位列十大交通事故高危路段的地区,是否也能从这一事件中吸取点教训呢?(摘自《钱江晚报》,作者项向荣)