

时评

# 面对高铁故障,铁路部门应有权威回应

铁路部门必须在权威层面对民众坦诚公布,究竟什么样的环境可能成为高铁停运“不可抗拒的原因”,以便让旅客在出行前有所选择,并做好心理上的准备。如果短时间内不能在技术上克服故障,提高服务水平,给旅客一定的补偿则是现在能够做到也应该做到的。

## >>头条评论

□本报评论员 沙元森

用“一日千里”可能已经无法形容中国高铁的速度,但是刚开通的京沪高铁也让不少乘客领教了“欲速则不达”的痛苦。7月12日11时,京沪高铁宿州段出现接触网故障,导致多趟列车班次延误。这已是京沪高铁在两天内的第二次停运,7月10日晚,滕州至枣庄段供电线路遭受雷击,出现接触网故障,也导致列车晚点。

不可否认,万无一失的

交通工具在人类历史上还没有出现过。高铁虽然极具科技含量,但是作为新型的交通工具,在实践中出现一些问题并不奇怪。可在京沪高铁的这两起停运事故中,不少乘客表现得“情绪激动”。如今,航班晚点都近乎家常便饭,高铁出些故障为什么就惹得旅客如此上火?其中,可能有天气闷热的缘故,但最根本的原因恐怕还是一种巨大的心理落差。

自高铁在中国大陆起步之后,来自铁路部门的宣传几乎都是溢美之词,铁道部副部长孙永福曾经说过,“高

铁是全天候、大运力、以人为本的环境友好型大众化交通工具”,而现在看,“全天候”在雷雨天气中是要打问号的,如果没有完备的应急预案和优质的服务,“以人为本”也是空谈。片面地赞美高铁,忽视可能出现的问题,因此而来的“大运力”就可能产生大麻烦。

本报记者采访相关方面的专家时了解到,裸露的接触网是室外带电设备,夏天遭雷击的可能性很大,而且,由于技术和经济原因,接触网设备并无备用,一旦出事,接触网将直接导致列车停运。一些原本可以预见到的

故障,铁路部门事先未向民众传递确切的信息,也不在恶劣天气到来前通报出行指数,一旦发生大面积长时间停运,必然会引得民意汹涌。

与乘客的不稳定情绪相比,铁路部门的表现可谓淡定。“世界上最安全的高铁”连出故障,至今未见铁道部高层给出权威的说法和合理的解释,仅有北京和上海的铁路部门在官方微博上做了简单通报。在他们看来,这样的事显然不值得广而告之,轻描淡写或许是最好的处理手段。回避问题,却解决不了问题。两天之内的第二

次事故,显然已经超越了民众的心理承受,他们不禁要问,投资2200亿元的京沪高铁,真的弱不禁风吗?一旦出了问题,谁为他们负责?

在京沪高铁开通之前,旅客了解到的信息是,如果接触网出现故障导致停电,列车可以提供120分钟的紧急照明、通风和通讯用电,保障旅客的舒适性。而现实情况是,黑暗之中闷热难耐,列车服务人员既给不出准确的答复,也提供不了应有的服务。花了高价,没有享受到高速,却在密封的车厢内“蒸桑拿”,旅客当然会生气,当然

要说法,要赔偿。

现在,铁路部门必须在权威层面对民众坦诚公布,究竟什么样的环境可能成为高铁停运“不可抗拒的原因”,以便让旅客在出行前有所选择,并做好心理上的准备。如果短时间内不能在技术上克服故障,提高服务水平,给旅客一定的补偿则是现在能够做到也应该做到的。

高铁时代刚刚揭幕,出现一些技术问题是可理解的,但如果最终的结果都是乘客花钱受罪,而铁路部门毫发无损,这个结果一定是民众所不能接受的。

## >>世风眉批

### 注意影响

到酒店去吃饭,听见酒店老板对老板娘说,那几个干部怎么还没过来?老板娘说,人家刚来了电话,把车停到附近一个地方就步行过来了。我问一个服务员,为什么不把车直接开到酒店门口呢?服务员说,把车开到酒店门口,别人一看就知道是公款吃喝,影响不好,原来如此!好面子,却又管不住好吃的嘴。(曲征)

### 低碳生活

眼下已进入高温季节,一些宾馆等公共场所将空调温度调得很低,以至于工作人员穿着西装接待顾客,而顾客却对这种“清凉”很不适应。进入一些宾馆、酒店,客人经常被冻得浑身起鸡皮疙瘩,连打喷嚏。低碳是关系国计民生大问题,而在生活中往往体现在细节上,大道理说得再好,不如在平常生活中节约一滴水、一张纸、一度电。(徐曙光)

### 辅导班

上小学二年级的女儿放暑假了,这几天,我几乎每天都能接到让女儿参加辅导(补习)班的电话,其中就有女儿的任课老师。眼下正值盛夏,放假前学校都给生布置了一定量的作业,若再让参加辅导班,势必造成“假期”缩水。提高学生成绩也好,办班创收也罢,都不如让孩子过个轻松、快乐的假期。(刘学厚)

### 左右为难

某单位发放福利,决定给干部职工每人发五百块钱的东西。三天后,领导从正在分东西的大厅走过,见一职工踢着地上的鱼虾、肉、米等物,嘴里骂骂咧咧:“五百块钱就分这么点东西,都叫当官的吃回扣了!”领导见职工不满意,后来便改为发五百块钱,结果又招来骂声一片:“就发五百块钱,在这样的物价能买点啥?”彼此没有信任,想做到让对方满意太难了。(孙德杨)

■本栏目投稿邮箱:  
shifengmeipi@hotmail.com

## 日企“不施农药”将带来鲑鱼效应

□彭兴庭

2006年,日本三家公司合资在山东莱阳租种1500亩地种粮养牛。日企不施农药化肥,主打无害产品。据悉,由于不采用化学手段,日企租用土地产量仅为当地人所种田地的一半,5年来一直处于亏损状态。牛产牛粪,改善土质,产出无公害农作物,农作物喂食奶牛,再产出高品质牛奶。三聚氰胺事件后,国产乳品受冷落。而日本企业瞄准的,正是中国企业“让出”的市场。(7月12日《新京报》)

以往,日资企业在中国行事向来低调,就怕触动了中国人那根“民族主义”的弦,搞不好又是一次“抵制日货”,得不偿失。而日企的这次高调接受采访,则显然其已经摸准了中国消费者的心态。从三聚氰胺,到乳业国标,在中国国情的口号之下,在什么“南北之争”的口水战中,消费者的健康和权益一次次地被牺牲掉。而中国乳制品行业似乎从来不相攀好,而是比烂。当国内乳企品牌信誉扫地的时候,日企的这种“种粮养牛不施农药”,无疑引发了人们的共鸣。

对于食品安全领域的信息,规范,没有专业人士的解读,广大消费者是不太懂的,也不知道那些数据的具体含义。而中国的这些企业呢,他们似乎很享受这种“信息不对称”,也企图借此这种不对称而一再、再而三地愚弄消费者。

在“信息不对称”的情况下,在市场普遍缺乏诚信的状态中,消费者在进行消费决策时,往往依据企业的平均诚信水平来进行。这种折中行为,使高质量企业的价值无法实现,于是,只好选择退出市场。当低质量的企业以造假横行于市

的时候,一个次品市场就形成了。在这个市场中,尽管有那么大的发展空间,最终仍是一个满盘皆输的“囚徒困境”:奶农、奶企、政府、消费者,没有一个是赢家。我国乳业面临的种种信任危机,正是这种困境的表征之一。或许,这就是次品市场的诅咒。

当乳制品市场成了一个“次品市场”,诅咒如影随形,国内品牌的信誉度逐渐耗尽的时候,他们的末日也不远了。螳螂捕蝉,黄雀在后,就像现在这个日资企业,他们5年如一日地付出,“人气”已经在积聚,收获的必将将是诚信和广阔的市场认同。对于国内企业品牌的集体沦丧,除了哀其不幸,更多的是怒其不争。食品生产厂家要摆脱这种诅咒,还真少不了鲑鱼效应。

过去,国内食品市场还是一个典型的“草莽时代”,以乳业为例,大家各占山头,各自为政,为了攻击对方甚至不惜放假消息。在这种状况下,由于信息不对称,独立品牌作为产品质量的信号发送机制效果不明显,大家使用更多的是价格策略。现在,从苏丹红开始,到三聚氰胺,再到各种毒产品的曝光,人们已经逐渐觉醒。以前,对于食品安全,人们过分依赖行政检测,事实证明,这也是靠不住的。随着消费者收入水平的增长和对健康的日益关注,在可预见的将来,食品安全独立品牌的构筑将变得有利可图。

记得在三聚氰胺事件爆发的时候,蒙牛股价大跌,牛根生写万言书“救援”,声称“作为民族乳制品企业的蒙牛,到了最危险的时候”!说到动情处,牛根生甚至声泪俱下。如今,面对“在华日企种粮养牛不施农药”,我看,这才是国内乳企最危险的时候。如果你们继续不思进取,继续凭借信息不对称来蒙骗群众,等待着的,将是被彻底抛弃。

## >>众论

### 仅靠检测正常不能确保安全

11日上午,深圳地铁4号线运营商香港地铁(深圳)公司召开新闻发布会,公司副总经理、运营经理胡瑞华表示,自动扶梯事故与逆行无关,具体原因还在调查中。同时,由深圳市特种设备安全检测研究院于事件发生后出具的初步检测报告显示,该电梯检查结果未见异常。(7月12日《南方日报》)

北京扶梯事故后,全国各地都在对扶梯进行全面检修,就在7月5日,深圳媒体还报道,深圳地铁全面检修扶梯。不论是北京那部刚刚检修过的事故电梯,还是这次“未见异常”的检查结论,事实证

明,这类检修检查如果不是流于形式,那就是对自动扶梯的故障原理等,我们还未掌握清楚,以致一些可能存在的隐患就这么从检修人员眼皮底下溜过去了。

要阻止扶梯事故发生,除了加大检修力度,并在检修中将更多不可知因素考虑进去外,我们也需要向公众传递正确使用扶梯和应对扶梯事故的知识。比如在有人自动扶梯的地方,尤其是人流比较大的时段,能否安排工作人员对搭载者进行引导,一边强调手扶、不要踩黄线等细节,一边限制搭载人数避免超载。(郭钦)

### 公开真相是最好的公关方式

7月12日,记者从江西省赣县宣传部证实,7月11日17时许,江西赣县茅店镇洋塘工业小区一企业施工时发生一起挖掘机致1人死亡事件。据中国赣州网报道,11日17时许,位于赣县茅店镇的精达模具厂在未与当地村民达成协议的施工工地上强行施工,前来阻挠施工的茅店镇罗坑村窑前组村民谢绍椿被挖掘机碾轧致死,引起当地部分村民不满,家属情绪激动,百余名村民聚集在323国道茅店路段,造成国道交通受阻,附近高速公路路段交通受到影响。(7月12日中国新闻网)

类似的悲剧,总给人无限悲痛,总让人心有余悸。和“乐清命案”留给了公众太多的遐想和猜测不同,此次发

生在江西赣县的挖掘机碾死村民案,处理得果断而直接:主管官员重视,相关部门介入、肇事者被刑拘、对家属进行安抚、详细调查事件始末……历来的经验都告诉我们,一旦发生恶性公共事件,只要在事件面前不拖不推,只要能保证信息公开——信息公开的速度跑得过头流的速度,及时果断地处理能让公众看到公平正义,危机公关往往能够迅速达到效果。

不回避真相,不隐瞒冲突,不仅要做好及时迅捷的信息公开,妥善处理善后事宜,更要穷究事件背后的真相,比如,如果不是意外事故,肇事司机(犯罪嫌疑人)何以如此残暴,视人为蝼蚁?在幕后到底是谁在为他撑腰?(李记)

## 如何让“不领工资的高收入者”也上个税

### >>经济时评

□周宏伟

国家税务总局税收科学研究所所长,研究员刘佐接受媒体专访时称,个税免征额提高至3500元,即工薪收入4545元以下者不用缴个税。高收入者不领工资也要缴个税,“工薪收入缴纳个人所得税,要先去扣除纳税人缴纳的‘三险一金’费用,然后再按新的减除费用标准扣除3500元。这样算下来,月工资收入

4545元以下的人都不用缴纳个税。”刘佐说。(7月12日《人民日报》)

刘所长这一推断虽然理论上是一回事,但实际扣税现场却并不全然。因为我国时下不少企业,都还没有按照最高的标准给职工上保险,都是不得已才按照最低标准缴纳。可以说,不少企业这个最低的“三险一金”的缴纳,完全是出于一种无奈,多半还是为了应付检查。真正按18%的比例上缴“三险一金”的,估计除了北京、上海等经济较为发达的城市的大中

型国企之外的企业还不多。大多数企业在执行过程中,还是“缺胳膊少腿”的,一些单位一直还是只有最低标准的三险,没有住房公积金。

当然,刘所长的“高收入者不领工资也要缴个税”这句话还是值得肯定的。因为这种思维顺应了时代需要。不管我们愿不愿意承认,也不管我们是否意识到,我国当前的个税征管现实是,不仅对真正的高收入者的“削富调节”出手偏软,而且有志之士呼吁了数十年之久的遗产税,也一直处于“只胎动、

不临盆”的浅表层。去年5月19日,国家税务总局称,截至去年3月31日申报期结束,近四年的个税申报数据,年所得12万元以上纳税人每年缴纳税款占个税当年收入的1/3左右。可见,时下我们对富人征个税的步子迈得实在太慢,制度的欠缺,使得富人回避社会、积极纳税的幅度远不及社会发展所需。

那么,如何真正实现不领工资的高收入者也缴个税呢?窃以为,我们应首先“摸准”机关事业单位和垄断国企领导干部的钱袋子,对这

批有权有势的人,特别需要研判与摸准他们单位小金库的“库存量”,以及他们个人的灰色收入部分;其次是规模较大的独资、全资企业老总、大股东、艺人、体育明星等。要使党政领导干部与国企高管的收入阳光化,就需要尽快完善领导干部财产公示制度。这有利于构建国人个税申报的诚信体系,从而形成一股敦促老板、明星等依法纳税的“社会推力”。

■本版投稿邮箱:  
zhangjinling@qlwb.com.cn