

中原时评

■个论

你说霸王条款,他说是部门规定

近日,有消费者反映,自己实名购买的火车票丢失后,凭身份证不能退票和改签。当记者向12306反映这一问题,并提出能否向铁路总公司提出合理建议时,工作人员再三强调这是规定,不能帮忙代转。这究竟是固执,还是长期老大地位养成的霸道?(6月4日《解放日报》)

套用一句网络流行语:你说这涉嫌霸王条款,他说是部门规定;你跟他谈法律,他说是部门规定;你说要保障消费者权益,他还是说这是部门规定。部门规定这一万能应对从当初的铁道部,延伸到如今的铁路总公司——都说铁路正在走向市场化,可是“部门规定”让公众丝毫看不到改善的迹象。

其实,无论铁路总公司对于“实名火车票丢失后不能凭身份证退票改签”这一规定涉嫌霸王条款,是否回应消费者或者媒体,一个确凿的事实是摆在那里的,那就是铁路总公司讳疾忌医,并无助于问题的解决,藏着掖着,只能更添公众的误解。

这些年来,铁路建设可

谓一日千里。号称与国际接轨的高铁建设体系已经覆盖到全国绝大多数地区。《“十二五”综合交通运输体系发展规划》也提出,到2015年中国快速铁路营业里程达4.5万公里,五年增长率达438.4%。由此可见,未来五年铁路建设仍将是交通运输体系建设的重头戏。

但是,随着铁路建设硬件方面的不断提升,形势看似一片大好,国家高度重视,数目庞大的民众依然选择铁路作为主要的长途出行交通途径,而铁路部门的服务软件却长期滞后。铁路部门不能将服务软件建设与硬件建设割裂开来,不能一方面以铁路建设巨额负债,寻求减免发债等政策支持,另一方面则不愿意承担公益性,一味追求资源垄断下的价格主导,乃至采用霸王条款谋求不正当得利。

比“实名火车票丢失后不能凭身份证退票改签”更为糟糕的,是铁路总公司依然沿袭着“我是老大我怕谁”的垄断思维。将之前制定的不合理规定,以自我赋予的合理性来应对社会改革诉

求。有意思的是,这两年来铁路总公司似乎也在作出一个改革动作,比如设立12306的网上订票官网,然而伴随着改革的更多是争议。12306耗费巨资运行效果却差强人意,公众舆论对此提出的种种完善建议,却被铁路总公司冷漠待之。

由此可以看出,改变形式易,改革内在难。如果铁路总公司面对诸如12306、“实名火车票丢失后不能凭身份证退票改签”等问题,总是变成埋在历史沙堆里的“鸵鸟”,改革就会走回头路。

所以必须思考的是,铁路总公司的服务思维何时能真正提速?能够紧跟社会发展和消费者权益保障的需求?高铁太快背后也是服务跟进太慢的结果。如果铁路总公司不能理解真正的市场化思维,不能为消费者提供价廉物美的服务,从而在与航空公路的竞争中获得更多市场投票,那么可以断言,总有一天铁路总公司会发现,自己想和消费者谈服务的时候,已经没有人愿意再听了。

□毕舸

■个论

官博侮辱市民不只是“卖萌”惹的祸

今年52岁的彭祥林从事环保志愿工作16年,被称为“洞庭湖鸟人”。6月2日上午,他和另外几名志愿者在东洞庭湖保护区发现一处垃圾场,之后发微博反映垃圾场污染一事。微博附上了两张现场图片,并@了相关政府网站的官方微博。很快,彭祥林收到了一条回复。对方微博名为“岳阳市政府门户网站”,回复的文字为:“烧不得,埋不得,堆到原博和你这个环保绿茶婊家去吧!”(6月4日《潇湘晨报》)

“绿茶婊”是一个去年才有的网络词汇,大概与“外围女”没有什么区别,是社会腐女的代名词。因此,我对官博中使用“绿茶婊”回复市民一事感到非常吃惊——原来,官博什么都懂!但是,什么都懂,不等于什么词都可以用,更不等于可以用于评价市民尤其是热心的环保志愿者。官

博对于腐女词汇的不当应用,看似是对市民们的侮辱,其实是官方微博的自取其辱,在客观上,还能够漂白“绿茶婊”一词。

我们刚刚领略了官员毁词的能力。比如,“女同学”、“表妹”这两个词都在瞬间被毁。搞得大家对各自的童年少年想入非非,节操碎到扫都扫不起来。现在我们又见识了官员漂白贬义词的伎俩,“绿茶婊”一词很快成了正义与智慧的化身。

对于侮辱市民一事,当地工作人员解释称这是“操作失误”。对于这样的解释,我认为这是“辩解失误”。一方面,“烧不得”、“埋不得”、“堆到……家去吧”,这明明就是在讨论垃圾问题;另一方面,“在群里聊天不小心粘贴上去”的解释也过于牵强,聊天就聊天,还用复制聊天?也太没诚意了吧。更加上,之前我们的市长信箱、县长热线都出现过许多侮辱市民的回音,官方微博用网络语言“卖萌”侮辱人,也不容易让人相信是“操作失误”。

其实,说到底,这不过是一件小事。当事人认错道歉,当地政府“罚酒三杯”,之后此事就可以画上句号。但是,真正的问题却在于,官方微博却总不能让人省心放心外加安心。一方面,活跃的微博总能出现这样那样的问

题。比如,前段时间某官方微博没有关注任何人,却只关注了日本艺人苍井空老师,此举便非常怪异。被网曝之后,或许也只能以“操作失误”和“被盗号”来搪塞一下了。

另一方面,大量的官方微博为了保持政治正确,选择沉默不言,以至于大量官方微博都成了“僵尸微博”,一年到头都不带打一个字的。原因在于,一旦政府部门和相关官员缺少了和民众沟通的诚意、自信和勇气,政务微博就很容易成为“烫手山芋”,没人敢碰。

自媒体时代里,政务微博是赶时尚赶出来的。对于政务微博,现在固然缺少一些制度和规范。但是,官方微博代表的是当地政府的形象,微博上出现的每一个字都应该有态度、有立场、有担当、有正能量——这些道理,相信微博操作员并非不懂。此外,政府如何回应市民们的诉求、如何将自己的想法透露给公众、把自己的工作宣传给网民,都是一门门的学问。显然,利用开发好微博的功能,需要政府投入更多的智商和精力。否则,就可能在漂白网络贬义词的同时,把自己摆在市民们的对立面。

□王传涛

■街谈

解决广场舞争议,当避免对立情绪

近年来,因为广场舞引发的矛盾时有发生。高考临近,北京市第十二中学的晚自习学生们也有这样的困扰,每天晚自习时,学校旁边广场上广场舞的音乐声打乱了学生们的思绪。6月3日晚上,丰台城管来到丰台十二中附近的广场上,向跳广场舞的大妈们发放了倡议书,劝导大妈们在高考来临之际和高考期间,暂停广场舞或者降低声音,为考生营造良好环境。对于城管的劝导,大妈们并不买账,待城管走后,大妈们仍然选择调低音量继续跳舞。(6月4日《北京青年报》)

劝停大妈跳广场舞,这一次祭出的大旗是——高考,只是热爱运动的大妈们,虽对孩子表示同情,但除了把音量调低外,割舍广场舞难以付诸实施。只要劝说的城管离去,欢腾的舞声照样响起。在公共秩序领域,广场舞俨然成了一个备受争议的规范难题。

但若平心静气地想一想,广场舞有那么大危害吗?对广场舞危害的过分渲染,某种意义上也是一种放大社会情绪的行为。说到底,大妈们还是有权跳广场舞的。管理部门不可能强行禁止他们在广场跳舞。化解广场舞带来的扰民问题,希图通过妖魔化广场舞,讨伐大妈们多么不服从管理,只能把问题陷入一个越来越难解的境地。充满跳舞热情的大妈,即便不在某一个广场跳舞,也会换别的公共场所接着跳。管理部门没有这样的精力,也不可能死盯住每一个公共场所。舆论更应该学会的是如何给大妈们的爱好留下一个合理空间,开辟一

条制度通道。

在高考面前也同样如此,公众必须明白,不论高考对中国学生的影响有多么巨大,以此为理由,禁绝大妈跳广场舞,都是一种对私权的侵犯。因为学生们固然有受教育权,大妈作为公民,也同样有“跳舞权”,当这两种权利冲突,需要学会的是寻求共识,而非陷入“不是东风压倒西风”的二元对立。

解决广场舞争议,必须尊重这样的基本前提,才有舒缓的可能。现在,由于城管的提醒,大妈们已经降低了音量,这说明沟通并非没有可能。相反,一再指望彻底把广场舞扫出场地,恰是一种自私的行为。民众必须明白,像广场这样的地方,本属于公共场所,可供人游玩栖息,它不可能为了一些人的需要而永远保持安静。要求在广场上的娱乐活动不扰民,也仅能要求对方降低分贝,而不是令其停止娱乐。

围绕在广场舞一事上的纠纷,反映出公共场所矛盾协调的困难。类似广场舞扰民这样的问题,它够不上“严打”的标准,却也是一个公共问题。对它的解决,需要依靠相关法律制度,也同样不能忽视群体沟通艺术的作用。设想,如果公民彼此之间学会多体谅对方,在公共场所达成一种使用共识,比如跳广场舞的大妈尽量离学校远一点,声音小一点,跳舞在相对不扰民的时段,而其他民众尽量对广场舞多一些宽容,由该舞蹈而引发的管理冲突是否会少些?

□晚报评论员 杨兴东

■街谈

摄像头下的“光盘”模式不具推广价值

为了杜绝餐饮浪费,北京一机关食堂安装了监控探头,员工被发现剩饭剩菜,将被处室负责人约谈。据反映效果不错,该食堂的餐厨垃圾从以前的每顿饭百余斤减至约20斤,食材采购量也得以大幅减少。(6月4日《北京青年报》)

吃饭还要被人盯着,印象中那是幼儿园小朋友才能享受的“待遇”,不过那是因为小家伙们年龄小,生活尚不能自理,吃饭时需要有人照顾和看护。没想到如今在机关食堂,一帮成年人因为不“好好吃饭”,也享受到了和小朋友一样的“待遇”,天天要在摄像头的关照下就餐。

从目前反映的情况来看,摄像头下的“光盘”行动效果不错,不仅餐饮浪费现象得到大大改观,就连就餐人员的饮食结构也因此发生改变,蔬菜和粗粮大受欢迎,“几年间该食堂荤腥等肉类的采购量几乎减半,所花费的采购费用也得以大幅降低”。小小摄像头竟然有如此妙用,令人拍案称奇。

相比之下,很多地方的摄像头就逊色多了,比如在一些饭店、酒楼,即使安装有摄像头,依然无法阻止众人对食物的浪费,往往是推杯换盏、一番喧嚣过后,人去宴席散,留下满桌未吃完的饭菜。另外,还有一些地方,并没有

摄像头“盯”着吃饭,就餐者却将眼前的食物吃得干干净净,没有丝毫浪费。不信去建筑工地的露天食堂看看,看看谁舍得将雪白的馒头满地扔,看看哪个人不是将盘子里的菜一扫而光。

比较一番后不难发现,其实“光盘”的质量与摄像头没有太大关系,在我看来,一些机关食堂之所以浪费惊人,主要根源在于这里的饭菜过于“物美价廉”,因而才导致就餐者不加珍惜。犹记得网友曾经爆出的南京某机关食堂菜谱:“党参杞子乌鸡盅,2.5元;四季豆炒猪肝,1.5元;莲籽红枣银耳汤,1元;虾皮冬瓜块 0.5元……”食物来之不易,且过于便宜,吃不完弃之亦不可惜。而一些低收入者,为了养家糊口,每顿饭都从牙缝里省钱,食物之珍贵不需提醒,节俭习惯自然养成。

可见,摄像头下的“光盘”模式并没有多大推广价值,其实要杜绝机关食堂的浪费现象,有一个办法比摄像头更为直接有效,那就是提高饭菜的价格,剔除机关菜谱中的各类福利,当这些机关干部和普通工人一样,对饭菜价格开始关心时,自然会懂得食物的珍贵,那时候不需要摄像头的监视,人人都会将“光盘”进行到底。 □丁庆霞

龙口海景房
大海,风水河,高尔夫,万亩黑松林,环绕周边,空气特别新鲜,是长寿之乡。
夏天最高气温 28 度,非常凉爽。
因国家支持,现在房价是很低的,年底必翻一倍。
最低 11.5 万/套 部分楼层送精装修
每周豪华大巴 99 元/人,实地看房,加一元可夫妻看房。
热线:0371-55680838
农业路经三路交叉口银丰商务 A 座 1002 室