

■ 北京论坛

地铁免费雨衣也不能无序乱发

据报道,为方便到北京国际展览中心看车展的乘客,地铁准备了7000余件免费雨衣。但工作人员发放雨衣时遭哄抢,随后这些雨衣被以每件10元的价格转手倒卖。如果没有控制机制,这样的好事还会变成坏事。

下雨天发放免费雨衣体现了地铁服务公益性和人性化。遗憾的是却出现了哄抢,除国民素质有待提高外,也应思考为何一遇到免费发送物品的事件,总会出现道德低劣的问题?广场发放鲜花,结果一抢而空;“萝卜哥”发放免费萝卜,连带辣椒和红薯都被扒光。

经济学有个“公地悲剧”理论,当资源或财产有许多所有者,他们每一个人都有权使用资源,但没有人有权阻止他人使用,就会导致资源的过度使用。

免费雨衣在公共场合发放,一定程度上人们已将其认为是准公共品,每个乘客都有了领到免费雨衣的权利,包括借以谋利的小贩,加上部分民众素质不高,其结果必然是往“公地悲剧”的方向发展。

当公众素质不高和理性失序时,会加重这种“公地悲剧”,特别是在众多无秩序感的公众场合,理智和道德力往往难以发挥作用,即使在道德素质较高的国外,也发生过免费物品丢失和哄抢的现象。

有网友提到,广州地铁也有免费雨伞,不过需要交付一定押金,如果能及时还伞,就算是免费借用,如果不还,就当是买伞。这样一来,有了一定的价格机制的制约,免费雨伞就可以实现良性循环,避免哄抢和被小贩兜售的尴尬,也可以给真正需要雨伞的人解燃眉之急。

免费雨衣发放的尴尬也提醒我们,在免费物品发放时,“公地悲剧”的出现并不奇怪,一味依靠公众道德素质的提高并不现实。在进行类似的免费物品发放和使用时,一定要考虑周全,是用押金机制,还是证件登记机制等等,各种方案都可以考虑,关键是保证其方便地发放到需要的人手中,而不是无序乱发放。

□邓为(职员)

■ 第三只眼

像外航一样服务 还有“拦飞机”维权吗

据报道,针对乘客因航班延误冲入停机坪甚至跑道“拦飞机”维权事件,民航局近日向行业内发出通报,暂停深航运营的涉事航线。

民航局这一“停飞航线”的处罚比较严厉,因航班延误处置不当引起乘客与航空公司冲突而作出这种处罚并不多见,其警示作用在于航空公司需担负航班正常的主体责任,把航班延误后的服务工作做到位。

航班延误是航空业不可避免的事情,关键在于延误后如何与旅客沟通。旅客最无法忍受的不是延误本身,而是不知道发生了什么事,不知道还要呆多久,也不知道是何种原因引起的。此次浦东“拦机”乘客称航班因天气延误,航空公司没有及时安置旅客,亦未道歉,旅客多番辗转维权以致情绪失控。

而国外很多航空公司处理延误的办法就比较巧妙,做足服务。

比如延误发生后,外航会向客人发放免费电话卡,提供的餐食质量和酒店档次也较高。延误航班到达目的地后,当地机场专门有一组人员接待旅客,并帮旅客换

乘飞机。延误处理完后,他们会对旅客进行抽样调查,内容包括旅客对延误的处理,对航空公司员工的态度、效率和食宿质量各方面服务是否满意等。外航用这种方式表明了航空公司对延误的重视,让旅客感觉自己受到尊重,在某种程度上也为旅客提供了延误后的一个宣泄渠道。

在提供良好服务的同时,大多数外航对于延误后的现金补偿非常谨慎,对天气等非航空公司原因造成的延误一般不承担责任。在美国,因自身原因造成的延误,航空公司主要负责安排转机、提供餐饮等,但没有按小时进行赔偿的规定;若旅客必须过夜,一般会得到几百美元的补偿,但一律不赔偿因此造成的间接损失。

民航局此次重罚航空公司,将迫使航空公司必须在提高服务上下工夫,改变僵硬、傲慢的处理方式,尽最大努力为旅客解决因延误而带来的不便,这不一定能彻底解决问题,但有助于重建旅客和航空服务者之间的关系。

□木木(媒体人)

微言大义

【毒驾入刑】

(上海旅游大巴撞车事故后查明驾驶员20日曾吸毒,且驾车前休息不足。公安部表示将进一步调研“毒驾入刑”问题。)

“毒驾”是“以危险方法危害公共安全罪”的一种具体表现。驾驶机动车或驾驶机动车肇事后,只要检验其血液或尿液中毒品成阳性,就应以该罪处罚。全国已有多起判例。个人以为无需再单独规定为一个罪名。

——检察官2011(检察官)

机动车驾驶涉及公共安全,对驾驶人员的安全驾驶应严格管理,吸毒影响精神状态,人的各种行为有可能在不正常状态下发挥。建议对发现有吸毒行为的有关机关应暂停其驾驶资格,待有关部门证明其吸毒行为已戒除后恢复其驾驶资格。

——遂潼利君(大学教师)

出事的上海旅游大巴司机前一天吸毒。公安部门表示对毒驾“零容忍”,并将会同相关部门调研“毒驾入刑”。社会对“毒”都不能忍,何况“毒驾”。如果还有“毒驾入刑”的考虑,那不知道要多少条人命。

——郑生龙(媒体人)

在当前消费增长回落时,今年需要出台新的拉动消费、改善民生的政策,并有所创新,如不仅仅局限在汽车家电,而关注一些新的增长点如家具、目前缺乏扶持政策的服务行业;并且不仅仅考虑补贴,而尝试用退税、贴息等新方法。

——巴曙松(经济学家)

草皮就是让人踩的、就是让人躺的。如果只是看,那到底是以人为本,还是以草为本?现在看着公共绿地的标语,真的是很无语。好东西就在那里,但你就不能享受,而且还给出了许多的被“爱护”的理由。亲近自然,难道就是让我们的活动和自然间划出一道篱笆墙来?只能看不能摸的。

——余序洲(教授)

五一小长假就要来了。对此,我有三愿:一愿长假期间所有的收费公路一律免费,让所有的收费人员届时全部回家休假。二愿所有的收费景点,维持原价,不再乘机疯涨。三愿景点城市和景区的餐饮业,照常公平交易,不要乘机宰客。

——方汉奇(教授)

栏目主持:武云涛

责编 杨华云 美编 李腾飞 责校 徐晓

评论投稿邮箱:shapingbj@vip.sina.com shapingbj@vip.163.com 在线投稿:www.bjnews.com.cn/tougao



WWW.RADO.COM

RADO
jubilé
8

RADO
SWITZERLAND

RADO SINTRA JUBILÉ
瑞士雷达表『银钻』系列
真钻腕表
高科技陶瓷
全球品牌代言人 刘若英

亨吉利北京西单商场店 北京市西单北大街120号 010-66011216

RADO瑞士雷达表办事处:北京 010-6523 9125 上海 021-2412 5313 沈阳 024-2358 9855 广州 020-8732 3212