

评论员观察

毋庸置疑，霸座的旅客确实有“个人道德问题”，但是铁路部门如果不把这个事当作自己的事，作为负有运营管理责任的企业，对消费者也是道德有亏。

梵净山金顶建筑“变色” 其保护意识连游客都不如

观点

近日，世界自然遗产地贵州梵净山的金顶建筑外墙维修后疑被刷成粉红色，引发社会关注。铜仁市委、市政府成立调查组进行调查核实，7月28日发布通报称，武陵景区管理公司在未完善手续的情况下启动梵净山金顶建筑外墙安全维修，擅自改变墙体颜色，违反了《铜仁市梵净山保护条例》等相关法规。梵净山管理局履职不力，对有关问题失管失察，造成了严重社会影响。对此，多名责任人被调查处理。

人们关注梵净山金顶建筑的外墙颜色变化，那是出于对世界遗产的爱护之心。根据住建部2015年下发的《世界自然遗产、自然与文化双遗产申报和保护管理办法（试行）》第十八条规定，世界遗产的真实性和完整性，应当严格保护，不得随意改变或破坏。擅自改变墙体颜色，这不是维修而是破坏。本该具备专业保护和维修能力的景区管理方，保护意识居然连普通游客和网友都不如。

（据红星新闻）

女性拼团火车卧铺 这种尝试值得推广

日前，一则某平台推出“火车卧铺女性拼团功能”的消息引发舆论关注和热议。从报道来看，该服务收费标准为10元/人，称拼团成功出票时，保证同房均为女性，拼团失败将退还费用。有不少女性网民支持这一新功能，有人还说，“这个服务真的太需要了，无非就是多花10元钱的事情，我觉得有需要的姐妹完全可以选择。”但是，这一功能也引起一些争议，有些人认为此举缺乏可行性。

硬卧车厢的床铺是开放式的，并没有独立包厢，比硬卧价格更高，乘坐体验更舒适的软卧、高级软卧乃至“一人软包”，本来是为了更好地提升旅客的出行体验，但因为它们是封闭式的包厢，反而让一些女乘客缺乏隐私感。如今，借助网络新技术，女乘客可以通过在线“拼团”规避风险，确实是个不错的尝试。这是一个市场化的创意，对于它的可行性，不妨基于进一步实践，再改进相关功能。只要是合理合法的、用户体验好的，且具备潜在的市场价值，这项新功能、新尝试就值得被认可乃至推广。

（据中青评论）

银行网点减量 服务不能打折扣

你身边的银行网点是多了还是少了？有关单位梳理发现，今年上半年，终止营业的银行网点数量已超1000个。多家上市银行2022年年报也显示，截至2022年年末，其网点数量、自助银行数量较上年末进一步缩减。

网点虽减量，但服务不能缩水。相反，银行要借助网点调整的契机，进一步明确用户定位，以用户的实际需求为依据，探索出一套差异化、特色化打法，持续拓展服务边界、提升服务质效。首先，优化网点布局，突出差异化服务。其次，升级网点模式，突出数字化服务。最后，丰富网点内涵，突出适老化服务。网点的变与不变，归根结底要以用户需求为依据，要以提升服务质量为目标。不论线上渠道如何发展，线下渠道始终是检验银行服务质量的第一个窗口。接下来，各家银行要做好“加减法”，在精简网点总量的同时，优化网点结构、提升网点质量，让服务更加立体化、人性化，协同发挥线下、线上渠道的各自优势，“两条腿走路”提升金融服务质效。

（据经济日报）

# 面对霸座，别拿“个人道德”推卸管理责任



评论员 沙元森

7月26日，据媒体报道，江苏盐城有女生发视频称，两个女生坐高铁被两名老人霸座，对方态度极其恶劣。视频显示，霸座老人让女生到别的地方坐，并放话称“就不让能怎么样”。其他乘客跟他们讲道理也被无视，最终被霸座的女孩被带去餐车休息了。

事后，12306客服回应媒体采访称，此事属于个人道德问题，无法评判，只能做引导，每趟列车基本会配备乘警，如遇此问题可及时寻求列车长的帮助。

这个回应，好像给出了解决的方案，而事实证明按照这个方案也是没办法。因为，最后被带到餐车的是有票而不能入座的旅客，霸座的旅客没有为自己的行为付出任何代价。

出行被霸座已经够让人生气了，又被铁路部门如此“和稀泥”，这事搁谁都挺郁闷。

这些年，霸座已经不是新闻，每次发生都会得到众口一词的谴责，但是霸座依然是屡禁不止。细究起来，很多霸座者都有着相似的心理，那就是“我坐了又能怎样”，总之事不大。就像这起霸座事件中的老人所言，“我没有抢又没有偷”，他估摸着应该不会因此被追究法律责任，这让他有恃无恐。其实，霸座是明显的违法行为，霸座旅客不仅违反和铁路公司之间有关车票应“对号入座”的合同约定，也侵犯了被霸座旅客对座位的使用权。

治安管理处罚法规定，“对于扰乱航空器等公共交通工具上的秩序的，处警告或者二百元以下罚款；情节较重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款”。所以，打击霸座行为，绝对有法可依。

令人遗憾的是，铁路部门对霸座的认识仍然停留在“个人道德问题”层面，没有切实承担起运营管理的责任，面对损害旅客权益的霸座行为，不但没有及时拿起法律武器，反而把被霸座的旅客带到了其他车厢。这种“调解”在客观上纵容了霸座行

为，也让被霸座的旅客第一时间失去了应有的“外力救济”。

当然，并非所有的霸座行为都被“温柔以待”，也曾有激起舆论愤慨的霸座旅客遭遇了法律的“重拳”。2018年轰动一时的“霸座哥”孙某，就曾被处治安罚款200元，之后又被铁路部门列入黑名单。

按照当时的处理力度，霸座行为应该会像“入刑”之后的酒驾一样得到有效整治。而事实并非如此，霸座虽然有风险，但是没有真正成为不能碰触的红线。一些旅客想着能多占一会就多占一会，根本不把霸座当回事。

对霸座零容忍，意味着铁路部门要加大管理力度和成本，这也许是铁路部门对霸座更乐意调解而不是打击的重要考量。只有闹大的霸座才会被处理一下，霸座自然是屡禁不止，因为几乎每个霸座的旅客都觉得这是“小事一桩”。

毋庸置疑，霸座的旅客确实有“个人道德问题”，但是铁路部门如果不把这个事当作自己的事，作为负有运营管理责任的企业，对消费者也是道德有亏。

来论

## 拒绝游客进场躲雨，甲秀楼景区有点“冷”

丰收

7月29日，在贵州贵阳，网曝甲秀楼景区下大雨，游客欲进场躲雨，随行还有老人孩子，全身淋湿，工作人员见状，以马上下班清场为由，拒绝游客进景区内躲雨。30日，景区工作人员表示，抱歉给游客带来不好体验，会给领导反映处理此事。

受台风“杜苏芮”影响，最近全国多地出现大雨暴雨。应对这种极端天气，需要各方齐心协力。然而在上述景区，遭遇大雨后游客欲进场躲雨，却遭遇景区工作人员拒绝，拒绝理由是马上下班要清场。在该工作人员看来，游客淋雨与身体健康并不重要，重要的是自己要准点下班。

视频中，游客称这么大的雨，你要把人清到哪里去？该工作人员回答：“我们也要

关门下班啊，我们不下班是不是啊？”游客表示，孩子身上都湿了，“你们都下班了，游客怎么办啊？”工作人员称：“我怎么知道游客怎么办啊？”从对话内容可看出，这种服务态度有点儿“冷”。

该工作人员以冰冷的态度对待游客，无疑影响景区形象，继而会影响客流量。正如新闻中有游客所言“看以后谁还敢来”——景区一个小动作伤了游客心。

工作人员拒绝游客躲雨，或许与景区缺乏灵活应对特殊情况的制度有关。

假如该景区在清场、关门、下班制度中，明确突发极端天气等特殊情况下，可延迟清场关门，恐怕工作人员不会以马上下班清场为由拒绝游客躲雨。正因为制度缺乏灵活安排、人性关怀，才导致工作人员僵硬执行清场下班时间。所以，避免

类似情况既需要完善制度也需要加强培训。

针对暑期旅游热，文旅部、国家文物局均发出通知，要求之一是景区要延长开放时间。这实际上就是要求景区灵活应对游客游览需求。面对极端天气导致游客“避雨难”，不妨也作出统一规范，比如突发大雨、大风、冰雹、暴雪等天气，景区应该根据游客诉求灵活提供相关的服务。

虽说每个游客兴趣点、关注点不同，对景区有不同的体验体会，但对景区服务态度体验却是一致的，即景区热情、周到的服务态度，对游客而言是一股暖流。而这起事件像一股寒流让游客感到“冷”。希望从景区到监管部门对这种“冷”说“不”。

投稿邮箱：qilupinglun@sina.com

## 救灾物资被弃山沟，怎能怪受灾群众“太挑剔”

陈广江

近日，山西运城稷山县稷峰镇荆平村的村民称，该村的部分救灾物资面粉等被弃山沟，引发网友关注。7月29日，稷峰镇党委、镇政府发布情况说明称，荆平村确实存在捐赠的救灾物资至今仍未发放完毕的情况，已对荆平村党支部书记兼村委主任鲍华安及包村干部、村委主任助理作出处理，责令荆平村支村委立即整改。

大量面粉、方便面等救灾物资被弃山沟，看着让人心疼，更让人寒心。这批物资本应在2021年10月送到受灾群众手中，岂料时隔近两年，竟被无情遗弃。显然，被遗弃和浪费的不只是救灾物资，还有社会的爱心和信任，此事影响之恶劣不言而喻。

更令人如鲠在喉的是，当地发布的“情况说明”，不仅没有把有关情况说明白，还让人读出一种“卸责”的意味。当地称，“经查，荆平村在2021年10月遭受水灾后，接受了一批捐赠的物资，由于部分捐

赠的食品在收到时就属于临期产品，同时还有部分捐赠的旧衣物，群众不愿接收，导致这些物资在村委库房长期存放，未得到妥善处置，荆平村确实存在对于捐赠的救灾物资至今仍未发放完毕的情况。”

该说法可以“翻译”为：灾后近两年来，荆平村确实没有把捐赠的救灾物资发放完毕，究其原因，食品快到保质期，衣物是旧的，受灾群众不愿要，结果这些物资一直存放至今才丢弃。换言之，不是不发放救灾物资，而是这批物资遭到了村民“嫌弃”。

这种说法和村主任的表述存在一定出入。此前，村主任接受采访时表示，当时这些物资没有被及时发现，等发现时已过期。这批物资在灾害发生近两年后才被发现，难免会过期变质，但村主任没有提及当初救灾物资收到时已临期、群众不愿接收等细节。

从常理讲，救灾物资应第一时间送到受灾群众手中，临期食品更应及时发放，以免过期无法食用。客观讲，救灾物资从筹备到运输，再到接收、发放，需要一定时

间，在发放环节中出现临期食品并不奇怪。但临期食品也是可以吃的，难道受灾群众不愿意要？不少有过农村经历的网友直言，村民没有这么挑剔，更不要说受灾后了。

从网传视频看，被弃救灾物资外包装还完整，相关部门不妨花点时间和精力，将种类、数量以及保质期等信息公之于众，否则就难以撇清“甩锅”之嫌。退一步讲，即使物资过期，也要妥善处理，而不该随意丢弃，污染环境。

将时针拨到2021年10月，公开报道显示，受汾河40年来最大洪峰过境影响，荆平村被淹，2000多名村民全部转移安置。一方有难，八方支援。村民通过网络向外界发出求助消息后，当地政府为村民解决了吃住问题，安置点的村民也陆续收到外界的物资捐赠。没想到，直至今日，部分救灾物资却出现山沟里。

救灾物资过期不可怕，可怕的是责任心“过期”。“深刻汲取教训”“诚恳接受批评”，首先要拿出直面问题、回应社会关切的诚意。