

## □评论员观察

“安全、正点、精致服务”是吉祥航空的经营理念。何谓“精致服务”?不同人可能有不同的理解,但无论如何,炎炎夏日开空调都没法保证的服务,都跟“精致”不沾边。



□评论员 朱文龙

近日,有网民在社交平台发布视频称,7月3日由上海飞往广州的吉祥航空HO1851航班,旅客登机后,两个小时没开空调,导致一名女乘客中暑晕倒。

7月4日晚,吉祥航空回应此事,承认确实发生了乘客中暑事件,“深表歉意”。吉祥航空称,在前期等待起飞期间,机组开启飞机舱门,并安排廊桥、桥载空调持续为飞机实施供气降温,后期因天气不符合地面单位作业标准,导致上述设备未能及时对接飞机。

这份回应来得还算及时,但此事仍有疑问待解。

回应提到,在航班等待推出期间,吉祥航空申请了廊桥、桥载空调与空调车。在这个阶段,航班随时可以起飞。若真如回应所说,很有可能出现如下场景:设备刚对接上飞机,航班就接到起飞命令,设备再匆忙撤下。要知道,申请这些设备是有成本的。相对于此,让乘客忍一忍、熬一熬,更能节省降温成本,更符合企业的利

益。从这个意义上说,吉祥航空有不发申请或者迟发申请以节省开支的动机。吉祥航空是否真的发出了申请?具体是在什么时间段发出的申请?这两个问题不但需要明确的说法,而且需要提供有力的证据,否则很难让人信服。

当然,不管吉祥航空是否真的申请了使用制冷设备,对于有乘客中暑这一事实,它都负有不可推卸的责任。真的很难想象,在飞机上竟然还会发生这样的事件,这也暴露出吉祥航空服务意识的不到位。

有个细节需要注意,回应中提到“考虑到该飞机一侧空调制冷能力较弱”,这说明这个问题已经存在一段时间了,那就更应该提前做好预案,提前考虑周全。但是从视频中来看,面对乘客的质疑,空姐的反应很迟缓;对于乘客的诉求,空姐的处理也很消极。给人的感觉是,整个机组人员并没有把这件事放在心上。这种拖延和无视,让乘客在闷热的机舱中忍耐了接近两个小时,最终有乘客中暑晕倒。

“安全、正点、精致服务”是吉祥航空的经营理念。何谓“精致服务”?不同人可能有不同的理解,但无论如何,炎炎夏日

开空调都没法保证的服务,都跟“精致”不沾边。

吉祥航空为何会如此?

一方面,是因为在开不开空调方面,民航部门并没有明确的要求和标准,航空公司在这方面自由度比较大。另一方面,则是出于降低成本的考量。吉祥航空作为一家廉价航空公司,成本控制是其运营中非常重要的一个方面。在票价方面让了利,其他方面自然“能省则省”。

诚然,乘客在乘坐廉价航空时,可以接受降低舒适度方面的需求,但这并不意味着航空公司可以随意降低服务标准,连天热开空调这么基本的服务都做不到。服务方面“抠抠搜搜”,乘客自然会选择“用脚投票”。在相关新闻评论区,“再也不乘坐吉祥航空航班”的留言,获得了大量点赞,便是一个明证。

吉祥航空不能“糊涂”下去了!回避解决不了问题,吉祥航空有必要认真复盘此次事件,查找服务的不足之处并积极改进,避免再次发生乘客中暑事件。民航管理部门也有必要出台政策,对航空公司在什么条件下必须开启制冷设备,达到什么样的制冷效果作出明确规定。

## □观点

相亲分析师不过是  
又一“焦虑贩卖”生意

5条相亲对象的信息一共50字上下,一个20岁出头的相亲分析师,就能在3分钟时间内,判断出对象值不值得嫁或者娶。据媒体报道,网络上出现许多“相亲分析师”,号称掌握“神奇公式”,还能一眼诊断精神疾病。更让人诧异的是,这些“分析”视频广受关注,粉丝数万到数百万不等。

有人不解,如此拙劣的演技也有人会信?这恰恰说明,这些相亲分析师深谙这个时代的社会情绪和社会心理。在这个“加速”的社会,多种不确定因素的增多,让人们对于“稳定”“安全感”有更深的执念。在私人情感领域,人们追求更确定的求偶——条件上追求门当户对,方式上追求高效匹配。在技术和流量的“滤镜”下,各种婚恋平台和相亲分析师让部分人产生了一种幻觉:经此筛选,我们能达到更直接有效的匹配效果。

媒体调查发现,相亲分析师的粉丝以女性为主,这种“pass or not”的选择,还带给她们虚幻的人生掌控感。对于网友围绕情感和婚恋产生的焦虑,相亲分析师提供了一份解决方案,高效、精准、可操作是它的承诺。步步为营,每一步都精准戳中人们的痛点或弱点,都是套路和生意。

据光明网

西安交大李某某被造谣  
“吃瓜”群众为何易中招

日前,西安交通大学回应了网上沸沸扬扬的毕业生李某某事件,称网传信息不属实。李某某同学的录取过程符合规定,学术成果真实有效,其指导教师不存在师德师风问题。警方也通报,两人编造涉西安交大毕业生李某某及副校长柴某虚假信息,其中一人系因不满柴某对其教育管理,多次发布不实帖文,被大量转发跟帖。

李某某事件的教训不只是谣言可畏,有些质疑的依据并不是谣言,而是一种出于公共伦理的审视。比如针对当事人的学术背景,科研成果的真实性,优秀毕业生的选拔标准等。任何一位出现在公共视野乃至新闻报道里、事迹材料被公示在公开平台上的人物,都有可能遭遇这样的审视。当然,映衬着公共伦理背景的谣言,会大大加快传播速度,也加大了“吃瓜”群众识别谣言的难度。

学校在面向社会时,也需要考虑到舆论观感和反馈,在可能引起误解的地方进行充分的信息说明和及时的舆论沟通。

据红星新闻

网约车“空调费之争”  
厘清规则是关键

进入夏季以来,网约车“拒开空调”“开空调要加钱”引发的争议不断。一些地方,由于极端高温天气增多,叠加油价不断上涨,网约车与乘客之间的“空调费”矛盾更为突出。

想要解决“空调费之争”,不仅要司机、乘客、平台等方面共同发力,更要明确谁先发力,怎么发力,否则反倒会落得“三个和尚没水喝”的尴尬局面。如同近期同样引发关注的快递保鲜费一般,这样的费用到底是合理的增值服务费,还是属于已经支付过的基本服务费范畴,这是个不容模糊的关键问题。所以,与其糊里糊涂地争论不休,不如让相关部门和平台厘清规则。

相关部门可以督促网约车平台公开计价规则,同时适度优化并公开平台抽成规则。在此基础上,平台该不该让利,该让利多少也能有个依据,而对网约车司机的高温补贴也需及时跟进。与此同时,各地的相关部门同平台方可以在市场调研后,制定约定公开的空调乘车指导价格,由乘客根据需求自行选择。把乘车收费的规则说明白了,“空调费之争”也就没什么好争的了。

据红网

## 《变脸》已成真!迫切需要规范人脸面具产销用

任何人使用3D扫描人脸,或者简单提供360度的人脸照片,就能下单定做一张栩栩如生的人脸面具……近年来,随着相关技术的飞速发展,原本用于艺术创作,只出现在电影、电视剧、舞台剧等特殊场景的人脸面具,已经逐渐成为唾手可得的商品。

然而,在新技术不断为消费者提供便利、带来新奇体验的同时,以假乱真的人脸面具被一些不法分子盯上了。日前,江苏徐州一男子携带人脸面具冒充电力工作人员入室盗窃,前后作案20多起。无独有偶,上海闵行某小区近日有四户居民被盗,损失财物十多万元,该案小偷也佩戴了人脸面具伪装老年人,对警方破案形成了一定干扰。1997年上映的电影《变脸》曾轰动一时,其中犯罪分子通过“换脸”偷走他人身份,并以此掩饰自己恶行的科幻情节,如今已经成为现实!

目前,多地警方已发出提醒,以硅胶人脸面具伪装成新面孔实施犯罪,正成为一种新型作案手法。与一般的面部装饰物

不同,这种硅胶面具通过将人脸数据实体化,模仿出他人的脸部生物特征,而这些独一无二的特征是识别身份信息的关键。不法分子正是借此掩盖真容,冒充他人进行违法犯罪,不仅给被冒用的肖像主人带来无妄之灾,还能混淆警方侦查,逃避追捕。

此外,人脸面具高度仿真的生物特征还有可能突破人脸识别关卡,给个人支付、信息系统带去较大风险。人脸面具带来的风险已不容忽视,针对此类商品的销售却没有得到有效监管。在一些电商平台上,只要用“硅胶面具”替代“人脸面具”作为关键词,就能够找到卖家,并且价格从几千元至几万元不等。一些价格高、做工精细的人脸面具,甚至被商家标榜可以通过上下班的人脸检测打卡机。买家只需要提供某人多角度的照片,就可以定做,无须提供个人身份信息、说明购买目的和使用场景。换言之,一个人如果被拍摄了多角度照片,那么任何人都可以使用这些照片复刻一张以假乱真

的“脸”。

根据我国民法典规定,未经肖像人同意,不得制作、使用、公开肖像权人的肖像。显而易见,私自使用他人多角度照片定制人脸面具涉嫌侵权。随着科技飞速发展,人脸识别技术被广泛应用,作为个人独有的生物信息已经与个人及社会安全紧密挂钩。相关部门应尽快完善相关法律法规并细化监管措施,确保行之有效。电商平台和商家要理清、履行管理责任,对购买者进行身份验证并严格核查资质、用途,做好公安部门登记备案。对确实有使用人脸面具需求的购买群体,要制定相应的准则规范,加强教育引导宣传,降低滥用风险。

总之,守好信息安全这道关,维护公民的合法权益,防止人脸面具成为冒用他人身份的“画皮”,我们必须从生产、销售、使用各个环节加强监管,既要保障合法需求、合理使用,又要降低和减少人脸面具被滥用导致的违法犯罪行为。

据人民网

## □来论

## 医生呼吁“把4分还给孩子”为何引热议

## □王军荣

近日,一位妈妈在网上分享了自家孩子的数学试卷,其中一道题目,给出了一位病人的体温统计图标,提问考生:“从以上统计图中,你还能得到什么信息?”考生回答“这个病人快好了”,却被老师扣掉了4分。紧接着,全网医生为小学生错题“联名上书”,表示对“病人”进行了会诊,“孩子没说错,请把这4分还给他”。

“请把4分还给他”看似是一句“玩笑话”,实则是对教育人性化的强烈呼吁。

从数学层面来看,“这个病人快好了”并非标准答案,但从医学角度来说,“这个病人快好了”这个答案是正确的;而从开放型答案的视角来看,“这个病人快好了”的答案也是可行的。如果要找寻问题所在,主要还是题目的设置不够缜密。其实,

“请把4分还给他”,并非真的要求老师把分数交还学生,而是期望教育能更具人性化。

看见学生的答案和标准答案不相符,直接扣分了事,这是最为简易的做法,但教师仅做到这一步是远远不够的。对于学生的答案,应当客观看待,在扣分之后,还需与学生进行沟通。一方面要告知学生,从数学的视角出发,你如此作答是需要扣分的,另一方面也要对学生予以赞扬,你能看出“这个病人快好了”,具备细致的特质,值得嘉许。同时,也要激励学生从不同的角度进行解答。如此,才是教育真正的模样。

教育需要标准答案,如此能确保考试的公正性与客观性;教育也不应局限于标准答案,更不能死板地困在标准答案之中。教育需要融入更多的人性化元素,要

鼓励学生学会独立思考,要精心呵护学生的想象力,用心保护学生的创新能力。很多时候,一些教师过于依赖标准答案,对于学生身上呈现出的“闪光点”视若无睹,只要与标准答案存在差异,便直接否定,扼杀了学生的想象力。这恰恰是教育最需要反思的地方。

“请把4分还给他”,这是对学生的激励,也是对教育的一种期盼。期望教育能够更加关注学生的个性化发展与创造力培育;期望教师能更好地对待每一个孩子,使每个孩子都能在校园中找到自己的兴趣与专长,发挥自身的潜力;期望教育能够愈发包容,让每个孩子都能享受到最优质的教育,让每个孩子都能在教育的暖阳下茁壮成长。

投稿邮箱:qilupinglun@sina.com