

老人带孙子乘公交被要求站着——

公交司机有何权力为难一老一小？

□守一

新闻事件:近日,有网友发视频称,肇庆一位老人带孙子刷老年卡乘公交,车上有空位却被司机要求“站着不能坐”,引发舆论哗然。5月6日,涉事公交公司发布处理公告称,对此深表歉意,已对该司机作出停职处理,后续将对其进行通报批评及扣减绩效。该情况公告中,没有明确交代司机这么做的原因,只称“司机在车内有空闲座位的情况下,未妥善安排老人及儿童就座”。视频发布者表示,他们“使用的是免费老人卡,就算有位置司机都不让婆孙坐”。视频发布者后来还更新了一条视频,称“小孩是有位

置坐的,后面又有人上来了叫小孩起来的”。

有些网友推测,司机可能是看不惯老人和孩子使用老年卡免费坐车,所以故意刁难。如果司机真是这么想,显然既缺乏起码的尊老爱幼的公德心,也对自己的“衣食父母”缺乏基本认识。

一般而言,老年人使用老年卡乘车看起来是“免费”,实际上公交公司并非无偿提供服务,而是通过财政补贴实现了转移支付。事实上,随着私家车、电动车、轨道交通等出行方式的增多,不少地方公交车的乘客数量都在减少,部分公交公司面临财政

可持续性问題。随之而来的,失去工作的公交司机可能也在增加。压力之下,个别司机在工作中产生负面情绪,或也有一定缘由。

但无论出于什么原因,要求刷老年卡的老人和小孩站着乘车,都显然是找错了对象。一个简单的道理是,如果没有需要坐公交的老年人群,财政是否还有相应补贴?公交公司是否会更难生存?公交司机是否更容易丢失饭碗?所以,看起来“免费”乘车的老年人群,非但不应是公交司机嫌恶的对象,反而是应该好好服务的乘客。

事件曝光后,涉事公司迅速作出处理,这当然是必要的,从司机职业规范来说,涉事司机的做法也明显违规。在车上有座位的情况下,不妥善安排老人及儿童就座,这是将乘客置于危险境地而不顾。万一车辆在行进中导致老人孩子跌倒受伤等意外,司机和公司都难逃责任。及时处罚司机以儆效尤,这也是管控风险的需要。

但在处理司机之外,公交公司还需要调查和说明的是,司机这么做到底是源于个人错误认知,还是有更深层的原因?比如公交公司对司机的绩效考核,是否和当日车辆营

收有关?如果老年卡乘客的多寡影响到司机利益,才激发司机错误言行,那相关规章就有重新审视和适度调整的需要。这也是为了防止日后出现类似情况的必要之举。

善待老人,是一个文明社会的底线共识。老年卡并不是“免费午餐”,而是重要的民生工程之一,也是人们集体互助的体现,毕竟人人都会老、家家都有老人。这样的福利本该是温暖人心的,不能变为司乘矛盾的导火索。对此的错误认知或者不合理制度,都应尽快纠正或调整。

缺三斤罚五万,摊贩被重罚不冤

新闻事件:5月3日,三亚市市场监督管理局、三亚市综合行政执法局发布情况通报:5月1日,有网友反映“在三亚购买水果九斤变成六斤”的问题。三亚市市场监督管理局、综合行政执法局已找到该流动摊贩,经调查该网友反映属实,已依法立案,并根据规定拟给予50000元的行政处罚。

这起流动摊贩缺斤短

两“宰客”事件,发生在“五一”期间,且被游客曝光,被从重处罚,属于咎由自取。对顶风作案者“零容忍”,出重拳、动真格,这很有必要。而刹住缺斤短两欺客歪风,还需要加强平时的监管、治理。有关职能部门需压实管理责任,对“鬼秤”、缺斤短两等违法行为做好常态化监管,让规范服务成为商家的经营习惯。

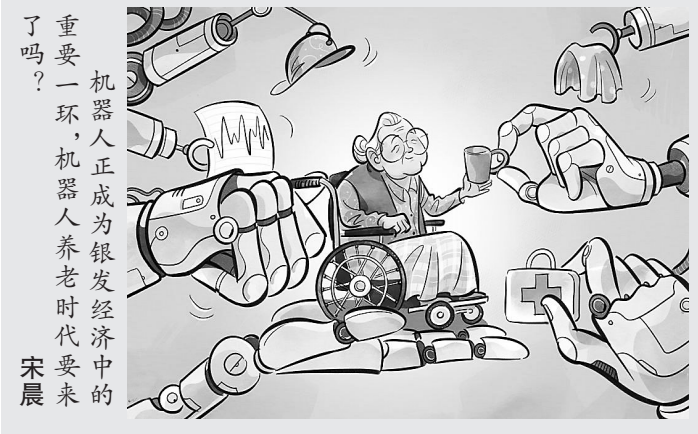
标清小区楼号 体现城市治理精度

新闻事件:近日有网友吐槽,自家小区堪比“迷宫”,混乱编号让人头大。比如某小区多栋楼都标注33号,又分出了甲乙丙丁戊己庚辛壬,而这些楼栋大部分在地图上搜不到,排列也没规律。有网友则称,同小区的19号楼,“甲乙戊”在一个院儿,中间的“丙丁”却在另一个院儿,叫人摸不着头脑。

本是指路的楼牌,为何反成了迷路诱因?有一些是历史因素所致,还有的则是电子地图的滞后与偏差。

细节为王。小区楼牌号标得准不准,同样是衡量城市治理精细度的指标。随着城市更新、老旧小区改造的逐步推进,楼牌号规范管理愈发受到重视。找到更多高效解决的办法,让每一栋楼的“名号”都清清楚楚,也能带给大家最具体而微的便利和幸福。

龙小张
议事



“转人工客服”,少打弯弯绕!

□周圆

新闻事件:与智能客服沟通答非所问,“鸡同鸭讲”;转人工需要层层点击、重重闯关;经历弯弯绕后,抵达人工客服,提示还需再排队……沟通效率降低,消费体验糟糕。智能客服本是为了解决问题,可如今常常成为问题本身。

今年“五一”假期,上海市市场监管局公布假期投诉举报系统受理情况,涉及经营者售后服务品质及消费履约等方面问题的假日消费投诉占比超五成,其中就包括平台客服不畅、人工客服电话无法接通等问题。市场监

管总局此前发布的数据显示,在电商售后服务领域,“智能客服”受诟病,2024年相关投诉同比增长56.3%。

提高咨询和接诉效率是提升消费体验的重要一环。企业商家应秉持以消费者为中心的服务理念,标本兼治解决“转人工”难问题,把用心服务客户落到实处,而不是给客户添堵,更不能用所谓的“智能客服”糊弄客户。

解决“转人工”难题,当务之急是优化接入流程、提升人工客服应答率。要明确人工服务接入方式,简化接入程序,尤其是针对老年人、残障

人士等特殊群体设置“一键转人工服务”等便捷功能;要合理安排智能客服与人工客服的比例,及时响应消费者需求;还要厘清智能客服、人工客服的职责边界,让服务更有效能。

说到底,“转人工”难题是一个愿不愿意真诚服务客户的问题。客服的首要任务是解决问题。避免把智能客服当作回避客户的“挡箭牌”,快速响应客户诉求,快接、快办、办成、办好,更好满足消费者对良好体验的向往,才能让更多人敢消费、愿消费。

明孝陵石兽遭涂鸦“到此一游” 践踏法律道德刷不来存在感

□马青

新闻事件:五一假期,南京明孝陵景区的石兽骆驼,尾部位置被游客用黑色记号笔写“到此一游”,还留下了日期和模糊不清的名字,引发网友声讨。南京中山陵园管理局工作人员表示,已安排技术人员清理并恢复原貌,警方正在进一步排查。

明孝陵作为明清皇家陵寝的扩展项目,被联合国教科文组织公布为世界文化遗产。神道上的石兽已静静驻守六百余年,见证了风云变幻和人间百态,是最沉默也最坚定的“守陵人”。

我们作为现代人,既是文物的受益者,也是历史的继承者,应守护它们的完整与尊严,让文化遗产能持续

矗立于历史长河之中。

治安管理处罚法、文物保护法等都规定了,在文物保护上刻划、涂污的,可以处以警告、罚款,情节严重的可以处以治安拘留,对于故意损毁国家保护的名胜古迹的,情节严重的还可能面临刑责。不少地方建立了游客“黑名单”制度,对有不文明行为的游客,除依法处理外,还纳入旅游不文明行为记录,旅游景区、旅行社可以拒绝为其提供旅游服务。这些惩戒机制的建立,就是希望能加大不文明行为的违法成本,增强震慑力。

正因为宣传和执法都在加强,所以才有网友困惑:“都2025年了,怎么还有人

这么干?”

如何治理,终归要回到法治轨道上。法律的有效性,既体现在惩罚的力度上,也体现在对违法行为的必然追究上。法律要硬气,在文物上乱写乱画,不能“写了就跑、跑了就忘”;警方调查要跟进,调查结果也要及时公布,该罚就罚,该拘就拘;还要让违法者承担修复费用,真正让他们付出代价。

必须重申的是,在文物上刻字不是浪漫,是粗鄙;“到此一游”刷的不是存在感,而是践踏道德和法律。愿我们都能学会来去无痕,把尊重写在心里,把最好的风景留给后来人。

声明作废

▲肇东市宝和劳务服务队,不慎将银行预留印鉴原财务专用章丢失,开户银行:中国工商银行肇东市支行,账号:0912024109248235493,特此声明作废。

▲土地使用者:李洪伟,坐落于肇东市黎明镇珊树村大房身屯,宗地号:210212001062,土地使用面积:832.40平方米,土地用途:住宅。集体土地证丢失,声明作废。

▲土地使用者:姜立国,坐落于肇东市民主乡太合村太合屯,宗地号:027,土地使用面积:969.92平方米,土地用途:住宅。集体土地证丢失,声明作废。

▲哈尔滨润福凯农机销售有限公司,不慎将财务专用章丢失,开户行:中国银行股份有限公司哈尔滨开发区支行。账号:170229780740。声明作废。

▲黑龙江辰晖律师事务所单位遗失银行开户许可证,核准号:J2610005801101,开户行:交通银行哈尔滨分行开发区支行,账号:231000817018010004014声明作废。

▲姓名:吴宇航,性别:男,2011年4月19日8点出生于黑龙江省哈尔滨市双城市双城镇,母亲:张硕,父亲:吴寒,不慎将出生医学证明丢失,出生证编号:K230206286,声明作废。

▲哈尔滨新天地环境工程有限公司,不慎将公章丢失。账号:23050186575100001156。开户行:中国建设银行股份有限公司哈尔滨动力支行。声明作废。

▲哈尔滨新天地环境工程有限公司,不慎将法人(王舒)名章丢失。账号:23050186575100001156。开户行:中国建设银行股份有限公司哈尔滨动力支行。声明作废。

▲木兰县东兴镇伟东木材加工厂,统一社会信用代码:91230127MA1D6P8532,不慎丢失营业执照正本、副本,声明作废。

▲木兰县东兴镇伟东木材加工厂,统一社会信用代码:91230127MA1D6P8532,不慎丢失税务登记证正本、副本,声明作废。

▲哈尔滨市松北区辛鑫麻辣面馆(个体工商户),不慎将黑龙江省食品小经营核准证副本丢失。核准证编号:XJYB(2024)230109005485。声明作废。

▲产妇于伟,与姜彦军为夫妻关系,两人之女分别为姜佳乐,出生时间2006年2月8日,出生地点饶河县小佳河镇卫生院;姜佳悦,出生时间2010年11月22日,出生地点饶河县人民医院。户口已落,出生证明F230303683j230355863因丢失,声明作废。

▲杜尔伯特蒙古族自治县浩宸装饰工程有限公司,统一社会信用代码91230624MA1BLB1A18(工商已注销),银行预留印鉴丢失,声明作废。

债务债权公告

哈尔滨市南岗区科讯文化教育培训学校经理事会研究决定于2022年12月31日终止办学,拟向教育登记机关申请注销登记,办学许可证号:123010371900388拟向民政登记机关申请注销登记。统一社会信用代码:52230103MJY448244B 请债权人自见报之日起45日内向本清算组申报债权事宜,清算组组长姓名:孙丽丽,联系电话:13704509916,联系地址:哈尔滨市南岗区松花江街91号松花江街综合楼1-设备层3号第四层。特此公告。

哈尔滨市南岗区科讯文化教育培训学校

声明公告刊登热线
18686716631
13763511313