

K 鏗鏘杂谈
KENGQIANGZATAN

空调温度,体现社会文明程度

□汪昌莲

6月5日是世界环境日。生态环境部、中央文明办、教育部、共青团中央、全国妇联等五部门在2018年环境日国家主场活动现场联合发布《公民生态环境行为规范(试行)》。《规范》对公民日常生活中多方面行为提出明确规定。其中包括,合理设定空调温度,夏季不低于26℃,冬季不高于20℃。(《北京青年报》)

早在2007年,国务院办公厅便下发了《关于严格执行公共建筑空调温度控制标准》,规定“夏季室内空调温度设置不得低于26℃,冬季不得高于20℃”。但从十多年的执行情况来看,显然差强人意。

S 生活观察
HENGHUOGUANCHA

文明守则就该事无巨细

□刘剑飞

6月4日上午,在《宿迁文明20条》发布三周年之际,江苏宿迁正式发布《宿迁文明20条》2.0版,引发高度关注。(新华网)

从“吃饭不能吧唧嘴”到“好好说话不抬杠、朋友圈不拉票刷屏”,这些规则可以说面面俱到,事无巨细,几乎涉及生活的方方面面,给人一种无微不至无处不在的约束和规范,比如,曾经的“吃饭不能吧唧嘴”看似个人自由,实际上却是一种文明和公德,如果不注意这些,无疑会给别人造成影响。

Y 一家之言
JIJIAZHITIAN

服务行业不能看人下单



□然玉

近日,贵州省德江县2路公交车在途经大龙阡路段时,一名六旬老年乘客因鞋底粘有泥土,被当事公交司机杜某要求擦干净后乘坐下一趟车。随后,老人脱下鞋、手上拿着鞋背着背篋走上了公交车。相关视频一度在网络疯传,引发众多网友声讨。当地运政部门核实后,携当事人等登门向老人道歉,涉事驾驶员杜某被责令解

一些机关事业单位,夏季将空调温度设定在26℃以下、冬季将空调温度调至20℃以上,似乎已成一种“常态”;特别是,一些经营性公共场所,将“夏季大幅调低空调温度”,作为招揽顾客的一张“王牌”;以至于出现了市民在电影院裹毛毯看电影、银行与室外温差过大致老人感冒等尴尬情形。

“控温标准”成了一纸空文,究其原因,主要是这一节能举措仅具倡导性,缺少强制性,遵守规定与否全凭自觉;同时,政府公共节能机构很少进行实质性监督管理,加之缺少处罚的法律依据,因而对于一些公共场所违反控温规定行为,只能“睁一只眼闭一只眼”,放任自流。然而,与之相对应的是,全国大部分地区用电

负荷连创新高,用电紧张的地区已开始实行错峰用电,部分老旧小区频受断电困扰,严重影响了市民日常生活。

可见,空调温度,体现社会文明程度。这次从生态环境保护高度,要求合理设定空调温度,很有必要。首先,应做好电力供应的调度工作,确保各地均衡用电。同时,借鉴北京、上海、山东等地做法,建立公共建筑用电量限额制度,按照单位面积的耗电量设计最高限额,一旦超限,电价将提高;超限越多,电价越贵。特别是,严格执行《公民生态环境行为规范(试行)》,完善“控温标准”,引入处罚机制,加强政府监管,对高消费场所违反节能规定的进行高额处罚。

再比如“朋友圈不拉票、不刷屏”就是结合现实中朋友圈拉票泛滥,给别人造成困扰而出台的倡导,这种拉票无异于一种道德绑架,不仅是一种骚扰,还是一种不文明的行为,而“好好说话不抬杠”也是倡导文明、尊重、友善的社交氛围,积极吸收生活现象,将生活中的文明需求写进守则,不仅是对文明守则的丰富和完善,也是一种与时俱进,紧跟时代步伐的思想。有着很强的现实需要和现实基础。

文明守则从来都不是一成不变,随着社会的发展和文明的进步,人们的价值观也在变化,一些不符合时代需要的条文自然会被淘汰,而一些涌

现出来的文明需求,又会被不断地写进条文,成为倡导的文明规范,这些都是很自然的现象,从《宿迁文明20条》到《宿迁文明20条》2.0版,不只是增添了一些条文,实际上是一种不断吸收生活需要,不断完善和细化文明规范的过程,其背后是一种与时俱进,不遗余力,不弃微小,紧跟发展的文明教育和引导思维。唯有制定出符合时代的文明准则,才能得到大家的认同,才具有可操作性,才能形成人人自觉遵守的社会氛围和文明效果,如果文明准则与时代格格不入,如何要求别人遵守?因此,事无巨细,与时俱进的文明守则,是文明治理的一种文明体现。

聘,公交公司被处5000元罚款。(新华网)

整个事情并不复杂:公交司机要求老人擦干净鞋底再乘坐下一趟车,老人只好脱鞋光脚上车……如果这个过程能够平和沟通,那么或许也不会有后续的风波了。可惜的是,据知情人士透露,涉事司机态度倨傲、语气恶劣,大有恃势凌人的意味。之所以如此,其实也很好理解。对于公交车等公共服务行业的从业者来说,往往很容易滋生懈怠和不耐烦的情绪。尤其考量到对方是一位“不懂规矩”的山里村民,当事司机想必更是会变得底气十足。

公共服务行业看人下单、双重标准的现象,可以说是存在已久。并且,这一状况在偏远城镇、基层单元表现得更为明显。此事中的司机,断不会同样粗暴地要求一位年轻人“擦干净鞋底乘坐下一趟车”。只有在明显“没见过多少世面”的山里老人面前,这位司机才具备充分的心理优

势,才胆敢无所顾忌地吆五喝六。

众所周知的是,公共服务行业普遍都存在着重复劳动所滋生的枯燥和倦怠感,这很容易导致个体的情绪失控体现在工作层面。为此,需要加强持续的职业训练,需要以标准化管理来对冲风险。理想状态下,服务者理应对服务对象提供无差别、去人格化的服务,而无论对方是老人、小孩还是青年壮汉。事实上,在绝大多数大中城市,公共服务的标准化已经有了相当的水准。可是,在某些小城某些乡镇,不少服务者还是多以“主人”自居,还是在凭着主观心情和好恶在应付工作。

说到底,这并不是一个“恶司机”和“老农民”的私人恩怨,而是再次表明,公共服务行业在某些地方仍然处于某种原始而低级的阶段。从业者的素质或高或低,心情或好或坏,这些变量因素原本都该在标准化训练和规范化管理之中得到消弭、变得可控。唯有这样,我们才不必依赖众人的声讨去为弱者讨个公道。

最高法新规征求意见 信用卡透支 或不再全额罚息

6月6日,最高人民法院发布《关于审理银行卡民事纠纷案件若干问题的规定》(征求意见稿)向社会公开征求意见。意见稿明确了信用卡透支、伪卡交易、网络盗刷等领域的司法实践问题。

全额罚息有望打破,提出两种解决方案

意见稿针对全额支付利息条款的效力提出两种方案,方案一为持卡人选择最低还款额方式偿还信用卡透支款并已偿还最低还款额,其主张按照未偿还透支额计付记账日到还款日的透支利息的,人民法院应予支持。

方案二指出发卡行对“按照最低还款额方式偿还信用卡透支款、应按照全部透支额收取从记账日到还款日的透支利息”的条款未尽到合理的提示和说明义务,持卡人主张按照未偿还透支额计付透支利息的,人民法院应予支持。发卡行虽尽到合理的提示和说明义务,但持卡人已偿还全部透支额90%,持卡人主张按照未偿还数额计付透支利息的,人民法院应予支持。

对于信用卡的透支利息、复利、违约金及分期付款手续费等,人民法院支持未超过年利率24%的数额、不予支持超过年利率36%的数额。

发卡行请求持卡人承担伪卡交易损失,法院将不支持

关于伪卡交易问题,意见稿明确,发生信用卡伪卡交易,发卡行请求持卡人根据合同的约定偿还透支款及利息的,人民法院不予支持。持卡人请求发卡行返还扣划的银行卡透支款本息并赔偿损失的,人民法院应予支持。

发卡行举证证明持卡人对信用卡伪卡盗刷具有过错,主张在持卡人的过错范围内减轻或者免除发卡行责任的,人民法院应予支持。

持卡人未及时采取措施防止损失扩大,发卡行主张持卡人应自行承担扩大损失责任的,人民法院应予支持。

因安全缺陷被盗刷,非银行支付机构应赔偿损失

关于网络盗刷问题,意见稿提出,发卡行与持卡人签订银行卡合同时,未告知持卡人银行卡具有网络支付功能,或者未告知发卡行与非银行支付机构合作开展通过非银行支付机构支付平台关联银行卡交易等信息,持卡人以其未与发卡行就上述网络支付条款达成合意为由,主张不承担银行卡网络盗刷责任的,人民法院应予支持,但持卡人知道或者应当知道该网络支付功能存在并同意使用的情形除外。

意见稿指出,非银行支付机构设定的网络支付身份认证方式、使用的网络支付系统、设备等具有安全缺陷导致银行卡被盗刷,持卡人据此请求非银行支付机构承担赔偿损失责任的,人民法院应予支持。

意见稿明确,因同一网络盗刷行为,持卡人向发卡行、非银行支付机构等任一主体请求赔偿,已经获得赔偿的部分,再向其他主体请求赔偿的,人民法院不予支持。据新华社