

K 铿锵杂谈
ENGQIANGZATAN

扶老人反被讹 起诉也是一种“疗伤”

□范子军

9月2日,浙江金华一位“80后”小伙骑电动车经过一路口时,扶起一位骑电动车摔倒的老人,没想到对方反报警称是被他撞倒。事发后,交警通过调取事发路段店家监控,证实小伙未撞到老人。终获清白的小伙表示,将起诉讹诈的老人一家。后来经过警方耐心劝说,小伙放弃了起诉。(新华网)

好心扶起骑电动车摔倒的老人,对方却反报警称是被他撞倒。事发地点路段正在修路暂无监控视频,好在警方从附近一家钢材店的监控视频发现,老人是自己摔倒后被这位网友扶起来的,才得以证实自己的清白,不然事态后续如何发展还真让人不敢想象。可即便如此,对方非但不道歉,反而声称“那你起诉好了”,换谁摊上这样的事儿都没法不

感到委屈、纠结甚至愤怒。

在警方协调处理之下对方终于道歉,而小伙子的起诉动议也被警方劝止。处警警官给出的理由是,小伙的行为是值得称赞的,但“你说要是起诉的话,我个人觉得是有点过了。”在警方看来,讹人方伤重住院,也是受害者,起诉无非是让对方出面道歉。对此,很多网友不以为然,纷纷表示支持起诉,对警方和稀泥的处置方式提出异议。

从人道的角度来考量,讹人方受伤住院,出于同情做利益让渡,被讹者不起诉是一种姿态;但从权益和法律的角度来看,自己意外受伤不能成讹人理由,更不能成规避失德、违法责任的借口。对方只是因外在原因“讹诈未遂”,正如被讹者所言,要不是有视频为证,势必可能面临经济赔偿、信誉被污蔑、工作被辞退等一系列不利后果,“逃过一劫”的他起诉维权怎么就“过了”?

一段时期以来,好心扶人反被讹的个例时有发生,不仅让好人“流血又流泪”,而且损伤了“好人有好报”的价值认知和道德生态,之所以会出现此类现象,不少网友指出,有关方面在处置过程中,出于息事宁人而“大事化小、小事化了”,致使讹人者没有受到应有追究、风险成本过小,是其中一个重要诱因。支持被讹者起诉讹人者,显然不只是索取道歉、赔偿那么简单,而更是向失德、违法歪风邪气宣战,是对社会公序良俗旗帜鲜明的捍卫,是匡扶社会正义、正气的必要行动。

某种意义上说,主张、支持被讹者拿起法律武器起诉讹人者维权也未尝不是一种“疗伤”,既可以借助法律威严让个别良知、道德扭曲者受到及时矫治,又可以通过个案依法审理,给公民上一堂道德课、法治课,向社会宣示崇德向善、抑恶扬善的主流价值取向,努力使社会道德生态免遭再度伤害。

Y 一家之言
YIJIAZHUYAN

医院缘何成了“天价鞋垫”销售商



□冯海宁

一双号称具有生物力学矫正功能的定制鞋垫,在南京一家公立医院卖2600多元,引发患者质疑。记者调查发现,鞋垫厂家只需在200多元一双的鞋垫“毛坯”上稍作加工,就能获得2000多元毛利,医院的医护人员每卖一双能拿200元提成。据悉,当地有关部门已经介入调查。(详见本报昨日14版)

该院之所以沦为“天价鞋垫”销售商,从报道来看是医护人员有利益驱动,即推销一双鞋垫“吃”200元回扣。而科室主任与鞋垫公司股东关系紧密,从鞋垫销售中获得的利益应该更多。这说明某些医护人员不仅会从药品销售中吃回扣,还会从鞋垫等矫形辅具中吃回扣。或许这不完全是医护人员个人行为,该医院大概也从中获得不少利益。

假如医院方面很清楚这种鞋垫的制造成本和医护人员吃回扣,这更加令人忧虑,因为公立医院也开始“宰客”了,而且还在纵容医护人员违反医德、违反法律规定。这明显不符合医改初衷,因为医改是要解决“看病贵”这个问题的,而销售“天价鞋垫”是在助长“看病贵”。

患者之所以愿意为“天价鞋垫”买单,首先是因为不了解这种鞋垫的真实性能和成本;其次,患者到医院只能信任医生,医生怎么说就怎么做;再者,公立医院给人的印象是比较规范,患者一般不会怀疑公立医院会“宰客”。没有想到该医院卖鞋垫时“宰客”不是一般的狠。

该院沦为“天价鞋垫”销售商,也利用了患者对医护人员和公立医院的信任,必然损害医生形象和医院形象。因此,必须严肃查处这种现象以重塑医生和医院形象。当地有关部门已经介入调查,值得期待。笔者认为,不能就鞋垫问题查鞋垫,还应该同时调查其他矫形辅具是否存在类似的暴利、回扣等问题,因为矫形辅具种类不少。

如何杜绝矫形辅具在公立医院变成“天价产品”,这是一个需要深入研究、系统解决的问题。对此,有专业人士建议,将其纳入招标目录并对外公示接受社会监督。仅从招标环节防范是不够的,因为医护人员还可能推荐患者直接到厂家购买然后吃回扣。所以,卫生部门、医院还须对医护人员加强廉洁教育,加强监管监督。

“没培训不会办”本质是不作为

□马涤明

陕西蓝田一家刚成立的客运公司的股东王先生在申请营运线路时,被要求提交《申请线路许可风险评估报告》并找主管部门盖章。王先生在多个部门之间绕了好几个圈办不成。其中,蓝田县运管站办公室雷主任称,“这项业务上级没培训,单位没人会办。”(《华商报》)

西安市运管处说“按范例办”,蓝田县运管站称“以文件为准”,办事群众无所适从,这又是一个“神仙打架凡人遭殃”的困局。而“上级没培训过不会办”,则更是把我们给搞蒙了:明文规定的行政许可事项,审批部门却不懂业务,群众办还是不办?不办,公司没法运营;办

呢,审批上有“实际困难”,不是不给办而是不会办,硬要求办,岂不是难为审批部门?这个事不仅新鲜,更荒诞。

“最多跑一趟”在基层异变为“跑断腿也跑不明白”,这种“不会办”导致的无处可跑、跑不通的问题让人无法理解。

行政审批要求准确理解和执行政策,这也是行政部门公职人员必备的基本素养和能力。面对新的行政许可业务,相关问题需要请示、按批复执行,这也可以理解。但是,一句“没有接受专门培训不会办”,流露出来的却是某些公职人员过于僵化的官僚主义思维方式。他们需要自问的是,为什么群众都已经找上门来了,自己还对本职工作“不会办”?

真正的问题,不是“上级没培训不会办”,而是某些公职人员对“责任”二字有

着自己的理解:“没培训过就不会办”是正当理由,不存在责任问题,他们当然乐得清闲、少管闲事。反过来说,如果公职人员都能急群众所急、急营商环境所急,就不会出现找各种理由推脱职责,却让群众无所适从跑断腿的情况。

在当前各级严查不作为、慢作为、乱作为的背景下,有些公职人员貌似“严守制度边界”,坚持死抠规定字眼,只要能完成本职,不违反规定,哪怕向前多迈一步、多做一点他们都不肯,反正不让你揪着我的一点违规就足够了。这种形态的“不越雷池半步”,或叫“合法不作为”的问题,会不会成为另一种形式的消极怠工,成为藏得更深的作风问题?

客服话好听事难办咋破解

□夏振彬

日前,记者调查发现,一些电商、短租等互联网平台的客服存在话好听、事难办的现象,引起网友共鸣。(《工人日报》)

这种现象何以存在?应该说,原因是多方面的。比如有的客服权限过小,面对用户诉求难免爱莫能助;比如管理层级较多,处理投诉自然效率低下。但不管怎样,话好听事难办的问题,症状在

客服,根子还是在企业的服务理念和水平上。有些平台只把服务挂在嘴上,宣称“客户至上”,但心里想的,动手做的,还是对用户投诉采取摆平那一套,还是把客服部门当成一个不盈利的、要尽量压缩的成本包袱。为此,有的减少投入,人员不足;有的选择一些不正规的外包公司,服务水平难以满足需求。

怎么破解?除积极维权、强化外在监管,更关键的恐怕还是企业自身。思想是行动的先导。当前,用户追求品质

化消费的趋势日益明显,客服的态度、能力和水平会直接影响用户的体验。可以说,用户的吐槽既是鞭策,也反映了新需求;以“客服病”为镜,可及时照出企业管理服务的不足与漏洞。

有人说,细节是最强的实力。互联网平台竞争激烈,任何得罪消费者的举动,都无异于拉低自身的口碑和竞争力。因此,抢先补上客服这块短板,在服务上尽其所能地厚待消费者,才能获得用户的美誉,赢得更大的市场。

H 画里有话
HUALIYOUHUA

如今,入职体检是求职时的必要环节。而在求职高峰期,被多家用人单位录用并要求在短时间内重复体检的求职者不在少数。有求职者向记者诉苦:“花钱遭罪又浪费医疗资源,为何体检报告不能共享?”(《工人日报》)

虽然入职体检是求职时的必要环节,但是在求职高峰期被多家单位要求体检,会导致重复体检,既增加求职者的求职成本,又给求职者带来身体健康影响。比如,胸部CT扫描所带来的辐射给人体带来的损伤。笔者认为,入职体检报告共享在技术上并不存在多大障碍,“一检通用”应该成为现实。

点评/杨玉龙 漫画/谭希光

