

“救人索证”折射铁路急救短板

“救人索证”背后折射的是铁路运营急救服务的短板。近些年,推动急救向公共场所普及越来越具有共识,而铁路不但是典型的公共场所,而且客流量庞大,乘客突发疾病的情况比较常见,急救服务有必要纳入运营服务机制之中。

房清江

近日,有微信公众号载文及网民发帖称,一名陈姓医生在高铁上帮助救治一名生病乘客,救人之举完成后其被要求提供医师证。中国铁路南宁局集团有限公司南宁客运段3月19日发出“致歉说明”,向积极参与救治的医生及广大医务工作者致歉,并表示将进一步规范应急处置流程,努力改进服务工作。陈医生表示,已收到致歉,此事是沟通不畅所致,以后还会继续做

好事。

为何救人要索证?从铁路相关官方说明中可窥见几分端倪:说明表示,(救治)期间,为了留存与救治相关的资料,列车工作人员征询陈医生是否有医师资格证等证件,并对周围旅客、救治过程留下有关文字及影音资料。这一系列的留证备查举动,难免让人怀疑是为了可能发生纠纷作免责准备。

从规避纠纷的角度来看,救人前征询查验施救者资质似乎可以理解,并且还可

成为为乘客提供专业救治的堂皇理由。然而即使如此,已经让人如鲠在喉,更何况是在救人之后查看资质。需要看到,在高铁上救人有见义勇为性质,而非执业要求。

事实上,救人有特殊性,纵使是专业机构、专业人士都无法确保施救绝对把握,包括民法总则以及院前急救相关法规,都对其中风险和损害作了相应的免责规定,这些规定本义就是为了尽量减少救人的顾虑与负担,提高救人助人的积极性和效率。像“救人索证”多少都存在“责任过敏”的嫌疑。

铁路对乘客有一定的安全保障和救助责任,对遭遇突发疾病的乘客提供急救帮助是份内职责,在国民权益意识日益增长的语境下,考虑到类似救助过程中的风险并无不妥。不过,要避免求助中产生纠纷,最优的选择还是将其纳入

到运营服务的供给中来考量,使其成为应急服务的一部分,提高可靠性,而不是临时把避责作为第一位、服务作为第二位。

“救人索证”背后折射的还是铁路运营急救服务的缺失,仍停留在依赖乘客互助救人的初级阶段,乘客突发疾病广播寻医,显然无法满足专业化、常态化急救的需要。近些年,推动急救向公共场所普及越来越具有共识,而铁路不但是典型的公共场所,而且客流量庞大,乘客突发疾病的情况比较常见,急救服务有必要纳入运营服务机制之中。一方面建立与院前急救无缝衔接的机制,另一方面急救技术设备配置与专业力量也应逐步向列车乘务服务延伸,如考虑在乘务员中配备急救专业人士,将急救基本技术纳入乘务服务职业素养,加强培训,整体提高急救能力,真正把风险掌握在自己手中。



公然出售

随着人们消费能力的不断提升,手中闲置物品日益增多,二手电商平台发展势头迅猛。但记者调查发现,一些二手电商平台乱象丛生,问题商品充斥,诈骗纷争不断,消费维权困难,亟待规范整治。 新华社 朱慧卿

除了校领导陪餐，更需多方出力监管

校领导陪餐只是保障学校食品安全的第一道防线,除此之外,食品安全还应该有更严密和牢固的堡垒,这就需要家长的参与,监管部门的积极作为、履职尽责。

刘剑飞

19日,教育部、市场监督管理总局、国家卫生健康委员会等部门公布《学校食品安全与营养健康管理规定》,明确中小学幼儿园应建立集中用餐陪餐制度,有条件的中小学幼儿园还应建立家长陪餐制度。该规定自2019年4月1日起施行。

学校负责人陪餐不是个新举措,在外国,这一形式早已存在,在国内,很多地方也实施了这一举措。但这种措施并非万全之策:一方面,学校领导的工作一般都比较忙,要求他们每顿陪学生用餐,不仅难度较大,也不太现实;另一方面,食品安全属于较为专业的知识,学校领导显然不具备这样的理论素养和业务技能,即便陪餐,也不能保证食品的绝对安全。因此,校领导陪餐固然可以,但食品安全的监管更需多方出力。

要求校领导陪餐的目的,是希望通过这种行为倒逼学校对食品安全的监管,将学校领导的健康和学生的健康安全捆绑在一起,这无疑是一种积极的思维,不仅可以起到增进师生交流的效果,还能够及时观察学生的生活习惯,收集食品安全意见等。但是,如何防止陪餐制度沦为形式,如何防止食堂作弊,为学校领导“开小灶”,如何防止校领导陪餐沦为公款消费,却是需要思考的问题。

而且,食品安全是一个十分复杂的工程,不只是在校园内发力,还涉及到食材的采购、验收、储存等,这些仅仅依靠校领导陪餐显然无法奏效。因此,还需要更多的力量参与进来。一方面,吸收家长的力量。学校的食品安全家长最为关心,应积极吸纳家长的力量,建立家长陪同监管制度,让家长走进市场,走进后厨,走进餐厅,参与学校食品安全监督。另一方面,有了校领导陪餐,并不等于监管部门可以置身事外。相反,应该积极发挥监管部门的专业所长,加强对学校食品安全的监督和检查。如,积极深入学校,随机开展食品安全检测和检查;在校园设立食品安全投诉举报电话,积极听取和收集学生和家長对食品安全的意见和建议;出台食品安全操作规范,实施明厨亮灶工程等,通过这些举措来构建坚固的学校食品安全防线。

校领导陪餐只是保障学校食品安全的第一道防线,除此之外,食品安全还应该有更严密和牢固的堡垒,这就需要家长的参与,监管部门的积极作为、履职尽责,唯有如此,才能形成食品安全的强大合力,确保学生健康和平安无虞。

银行“短信提醒费”还要收取到何时

为保障消费者的合法权益与经济利益,也为规范银行服务,使它们承担起应承担的义务,银行短信提醒费的收取应该被取消。

针未尖

据媒体调查发现,中国银行、中国农业银行、中国工商银行等六大国有银行及大部分股份制银行都收取借记卡短信提醒费,每月2元至4元不等。不少用户都对这笔“小钱”提出质疑:告知用户账户变动情况是银行的义务,难道还要收费?

消费者广泛质疑银行短信提醒费的原因在于,一是银行这项服务曾经普遍是免费的,至少在2017年年中各大银行开始收取短信提醒费之前,是免费的。如果说,短信提醒确是一笔成本支出,那么以前银行普遍不计较这项成本,为何最近一两年开始计较了?大的国有银行及股份制银行计较这项成本,为何规模较小的股份制银行和城商行却不计较了,将这一服务仍列为免费?说穿了,大行不害怕失去客户,小行却担心因为收取了一笔“小钱”而导致客

户流失。

二是,消费者使用银行的金融服务,银行就有义务告知客户其储蓄账户的变动情况。消费者权益保护法第八条规定:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”客户的储蓄账户变动情况,也应算是客户接受服务的“真实情况”,这也是在免费时代,人们刷卡消费、取现、转账等交易发生后,一般会收到银行的免费短信提醒的原因所在。合同法第六十条也规定:“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。遵循诚实信用原则,根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。”银行的短信提醒,仅是履行了通知义务而已。

对于消费者的质疑理由,收取短信提醒费的银行其实心知肚明。它们为何又会以“覆盖成本”的名义不放过客户这笔“小钱”?一则,每年20多元到

48元不等的短信提醒费,对每位客户而言虽不是一笔大开支,但对银行来说则是一笔不小的收入。二则,银行短信提醒费可以倒逼一些想要节省这笔开支的客户,下载使用银行的APP,开通手机银行、网络银行等功能,就可以免费查询余额了。这样看起来,银行并非不通情达理,然而却苦了老年客户、文化程度不高的客户——他们对短信提醒服务相当依赖,不得不接受银行“薅羊毛”。

为保障消费者的合法权益与经济利益,也为规范银行服务,使它们承担起应承担的义务,银行短信提醒费的收取应该被取消。最近几年,银行卡年费、小额账户管理费等被取消,也暂停了商业银行部分基础金融服务收费,而银行短信提醒费不在取消或暂停之列,无疑让人遗憾。虽然在市场化的环境下,不同银行可以有不同考量,一些服务费或收或不收、或多收或少收,应取决于其市场竞争力和客户关系等因素,但是,银行应尽的基本义务不能免除,即便银行为此支出了成本,也不应将成本转嫁给消费者。一些小银行已经不收银行短信提醒费了,大银行更应积极推行。