

■每日观点

高铁乘客“蒸桑拿”说明人性化服务不及格

□辛望

高铁一旦趴窝，乘客只能闷在车厢里忍受高温桑拿，这只能说明高铁服务的人性化程度是不及格的。改进高铁服务，除了改进制造设计之外，改变“铁老大”延续下来的冷面孔，也是同等重要的。

近日，因为高铁趴窝，乘客在40摄氏度高温的封闭车厢里只能“蒸桑拿”的消息不断传来。8月12日，由北京开往深圳北的G79次高铁发生停电故障，在邯郸站附近滞留近2个小时，上千乘客被困在近40度高温的车厢内。由于高温，不少人出现身体不适。

高铁故障停车其实并非个例。有媒体记者根据已有报道进行不完全统计，仅2016年以来，全国就已发生12起高铁故障晚点事件，其中4起因电网问题出现故障。梳理发现，由于列车故障停车，空调停转，车厢闷热的情况时有发生，因此还出现了乘客为通风砸破车窗的行为。

众所周知，我国现存的高铁的车窗是全封闭式的，人工无法打开通风。一旦高铁出现停电故障，车厢里的空调就会停摆，而规章制度又不授权允许乘务员疏散乘客，所以，乘客们就只能在标准的闷罐车厢里忍受高温闷热的折磨。

或许有人会说，物件是死的，人是活的，为什么高铁设计者就没有预估到意外停电造成的

后果呢？

还真别说，根据目前的高铁设计，高铁一旦遭遇停电，除了让乘务员开启部分车门通风外，还真没有什么像样的降温高招。

这就形象地说明，在高铁制造设计方面，那么多高学历的设计者们压根儿就没有认真考虑停电故障有可能给乘客造成的困扰问题。谁都知道，不让开窗是为了保障乘客安全，但前提是高铁不会发生停电或者空调故障等意外情况才行呀。更何况高铁运营，对于供电条件的需求十分苛刻，要想永远不发生电力故障，那也是不可能完成的任务。

高铁一旦趴窝，乘客只能享受“免费桑拿”的尴尬，其实是在再一次提醒中国的高铁开发设

计部门，在预先设计时，请多考虑一下诸多的意外状况，并且把乘客的实际需求纳入考量的范畴。比如，车窗可以考虑增加手动控制，在应急情况下可以由乘务员负责操作打开。又比如，在列车上增备一些功率较小的应急电源，同时还加购储备一些紧急用的电扇。这样的改进，成本不大，但对乘客却是绝对需要的。

另外，对于乘客服务，高铁运营部门也应当改变僵化古板的套路，增加灵活处置手段。就拿G79中途趴窝的事情。列车组人员担心安全问题不敢开门，那么总该向乘客通报情况，妥善解决乘客临时困难吧，为何出事后乘务人员反倒不见人影？再比如，列车长应当安排乘务人员向乘客

送水降温吧，为妇女儿童提供解凉避暑药物吧，为何连凉开水都没有了？如果连这些最基本应对措施和服务都做不到位，那也只能说我们的高铁运营的人性化程度是不及格的。

中国的高铁已经成为中国制造走向世界的高端品牌，那么，下一步还要将中国的高铁服务打造成世界级的品牌，只有这样，中国的高铁才能成为在全世界叫得响的大品牌。在改进高铁服务的过程中，除了在制造设计方面打破思维定式、增加乘客舒适度的考量外，在运营服务方面，打破“铁老大”延续下来的冷面孔，让高铁服务更加温馨灵活，不让乘客陷入孤立无助的境地，也应当是改正的方向。

■每日图评

到底还有多少违法广告牌在“工作”

昨天，位于水碓子东路西侧社区医院内的一3层楼高的墙体外立面广告，被团结湖城管队拆除。据了解，该广告牌匾约3层楼高，面积为10平方米，是一家宾馆的广告，位于社区医院东南侧一处楼房的外立面上。广告牌处于无人管护的状况，用于固定的铁架已锈迹斑斑。今年北京几场较大的降雨过后，增添了广告牌坠落的风险。（8月16日《京华时报》）

户外广告牌伤人事件接连不断，究其原因，大致有三。一是广告发布单位违法设置广告牌。按照《北京市户外广告设置管理

办法》，凡在户外设置广告，必须经过相关部门审查批准。而有些单位，没有经过批准就擅自设置广告牌。二是广告发布单位没有遵循户外广告设施的安全技术标准、管理标准和规范，甚至是使用了劣质的广告材料，经过风吹雨淋，早已变得摇摇欲坠，一旦遇到刮大风、下大雨，就有可能随时掉下来，砸伤路人。三是有些部门监管不力或睁一只眼闭一只眼。按说这么大的广告牌就矗立在你的管界，有没有合法的审批手续，应该是“门儿清”，可为什么还让广告牌长期存在？而且，作为主管部门，应当对广告牌的



安全性负有检测、监督的义务。为了确保路人的安全，避免广告牌伤人事件发生，应形成一

个统一的管理机制，对全市所有的户外广告牌进行安全检查，及时更换到年限的设施。□许庆惠

■长话短说

失独老人需要更多制度关怀

考虑到“失独”老人多不愿与有子女的老人同住，北京市特将“第五福利院”改造成专门接收“失独”老人或独生子女伤残老人的福利院，入住申请工作7月中旬启动，8月办理入住手续，目前已完成10位申请入住老人的公示工作。据了解，自去年起，拥有450张床位的“五福”已不再接收普通老人，今后将慢慢过渡为只接收“计划生育特殊困难家庭老年人”的福利院。（8月15日《北京晨报》）

这一新闻让人眼前一亮之处，不仅在于这是一家专门面向失独老人的福利院，还在于它体现了政府浓浓的善意。一直以来，舆论场提到失独老人，都是一脸沉重的表情。“可怜天下父母心”，对于中国人来说，孩子不仅是血脉的延续，也是精神的寄托；孩子有时就是人生的全部，失去了孩子也就失去了人生的一切。特别是人到晚年，开始进入回忆的年龄，这时对孩子的思念会压倒一切。对于失独家庭来说，那种时而甜蜜时而痛苦的情感，是正常家庭所无法了解和理解的。

今天我们已经进入了老年社会。面对庞大的养老需求，必须“两条腿走路”。一条腿是发挥社会的作用，推动养老产业的发展；另一条腿则是发挥政府的作用，推动养老事业的发展。事实已经证明，当养老单纯成为一种产业化时，有可能出现过度市场化，从而影响老年社会的建设。这在面向失独老人的养老上，表现得尤其明显。相对于一般老人，失独老人有着特别的养老需求，很多失独老人还面临经济压力。通过政府善意的形式，建设专门面向失独老人的福利院，这一基层探索，可以在更大层面推开。

失独老人需要更多制度关怀。没有老年人的幸福，就没有全社会的幸福，中国每年约产生7.6万个失独家庭，中国的失独家庭总数至少已超百万。这样一群人的存在，应该引起我们的重视；让他们幸福生活，需要政府承担更多责任，释放更多的制度性善意。□毛建国

■网评锐语

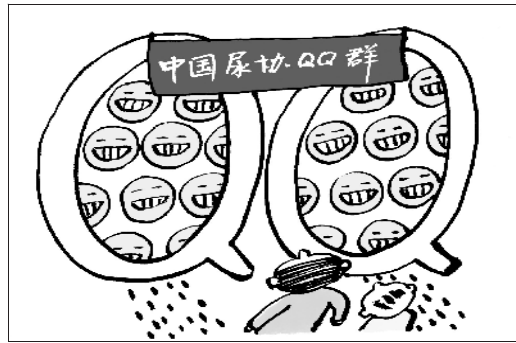
网络大V发广告不能忘了责任

范军：近日，中国青年报社社会调查中心通过问卷网，对2000人进行的一项调查显示，仅30.1%的受访者信任网络广告，70.6%的受访者认为网络大V在转发广告时需对广告负责，大V转发的广告会影响28.4%的受访者的购买行为。网络大V为自媒体广告担责，是依法治网的要求。依法治网的要义是，一切网络行为必须在法律框架内运行。自媒体广告不是法外之地，不能任性而为，不能获得了收益就忘记了责任和义务。

给大学生借贷加上把安全锁

奚旭初：重庆出台规定，规范校园网贷行为，其中包括未取得家长书面同意，不得向学生发放贷款等多项内容。网络借贷机构要讲社会责任，不该为赚钱而诱导大学生寅吃卯粮。但仅有道义呼唤，只靠商家自律，是远远不够的，还须为网络借贷立规矩。

■世象漫说



■有感而发

游学团变“拍照团”的多重反思

近日，广州多位市民向媒体反映，孩子们花费数万元参加了一个暑假美国游学团，过程非常不愉快。“孩子回来一个劲地吐槽，14天的行程，5天在飞机上，他们说每天的行程都感觉是在被领队老师催着：排队、坐车、赶飞机，结束后，感觉什么都没学到。”家长马小姐告诉记者。（8月15日《广州日报》）

“读万卷书，行万里路”，海外游学作为中国现阶段学校教育和家庭教育的有益补充，已经被越来越多的中国家长认识到是一种重要的教育形式。在游学市

场日益拓展的前提下，难免泥沙俱下。一些不具备资质、挂羊头卖狗肉的机构一哄而上，花言巧语，利欲熏心，以忽悠家长、大把赚钱为能事。各种游学纠纷也纷纷袭来，广州市的这起“游学团”变“拍照团”又添一明证。

“游学热”持续升温，针对游学纠纷频发的现状，规范海外游学势在必行。目前，我国并无具体的行业标准和制度，市场管理杂乱无章，导致监管疲软，整治乏力。旅游部门要会同教育、消协等部门共同制定关于游学的市场规则、操作规范、准入标

准，将游学市场纳入严格的监管范畴。

同时，家长们在面对游学热时也需要冷思考，在准备海外游学时，一定要审查游学机构的资质及合同，让正规合法的机构承担孩子游学的重任，出现问题及时投诉，坚决维护自己的合法权益。更重要的是，家长要克服盲目跟风、摆阔炫富的心理，清晰制定游学的目标及路径，让孩子明白“为什么游学、准备学习什么、达到什么目的”，避免落入单纯为游学而游学的烧钱游戏。□斯涵涵

山寨社团仍活跃

今年3月以来，民政部连续公布多批“山寨社团”“离岸社团”名单。名单公布后，记者近日对已曝光的两家“山寨离岸社团”——“中国公益总会”和“中国尿疗协会”进行了追踪探访。记者发现，被曝光后，“中国尿疗协会”目前依旧活跃，多个尿疗QQ群的群友就将近4000人，好几个QQ群简介中有“我喝我尿养我生”“我喝我尿治我病”等字样。（8月16日《人民日报》） □王锋