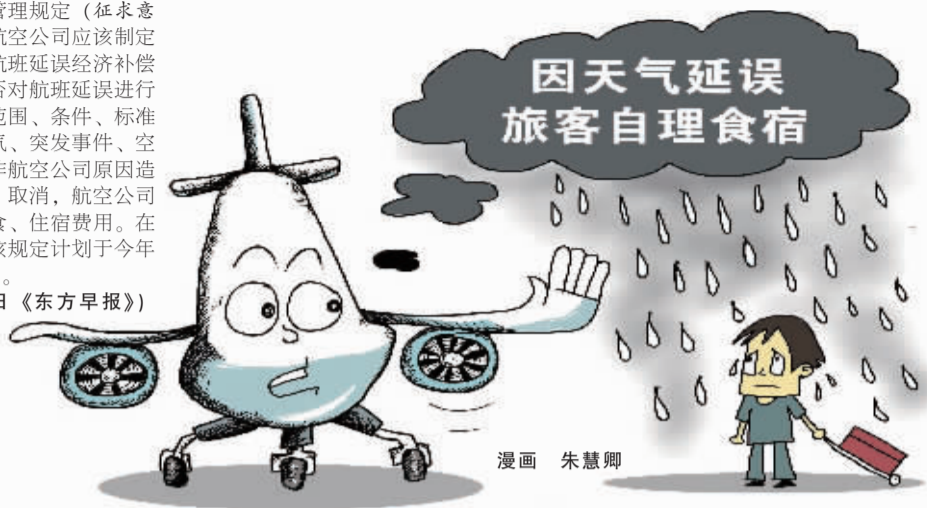


5月26日，中国民航局发布《航班正常管理规定（征求意见稿）》，明确航空公司应该制定并对社会公布航班延误经济补偿方案，包括是否对航班延误进行补偿，补偿的范围、条件、标准等。而对于天气、突发事件、空中交通管制等非航空公司原因造成的航班延误、取消，航空公司可以不承担餐食、住宿费用。在征求意见后，该规定计划于今年10月30日实施。

（5月27日《东方早报》）



漫画 朱慧卿

## 航延怎么赔不能航空公司说了算

### 甬上辣评

航班延误是个经常发生的堵心事，堪称乘客与航空公司的主要矛盾，引发的乘客投诉居高不下，甚至还多次引发乘客占机、拦机、破坏机场设施、冲击机场服务人员等事件。怎样处置航班延误，怎样安抚、补偿乘客影响着乘客的权益，影响着航空公司的经营效益和形象，也影响着乘客和航空公司的互信，因而，民航局发布的《航班正常管理规定（征求意见稿）》中涉及航班延误的部分备受关注。

在笔者看来，征求意见稿保守有余，创新不足，顾忌航空公司利益有余，替消费者考虑不足。主要表现在三个方面：

其一，航空公司具有控制成本、追逐利润的本能，在发生航班延误时，航空公司与乘客的利益诉求往往会出现矛盾，且相对于乘客，航空公司本就具有优势地位，如果依据征求意见稿再把航班延误的赔偿规矩交给航空公司制定，那么，航空公司或会充分利用规则，替自己的利益考虑，说不定还会制定霸王条款，从而压制或伤害乘客的权益。同时，各航空公司各自为政，制定的规矩很可能标准不一，缺乏统一性，也缺乏权威性和强制力，难以公平有效地维护乘客权益。

其二，之前，各航空公司已普遍制定了航班延误赔偿标准，其内容与征求意见稿的主要内容（区分因航空公司自身

原因和非航空公司原因引起的航班延误或取消，确定航空公司的不同义务）基本相同，可见，征求意见稿充分尊重、维护了航空公司的意见，甚至只是重复了航空公司的意见。

其三，民航华东局、上海机场、东航等16家单位曾联合承诺，因航空公司原因造成航班延误2小时以上，免费为旅客提供饮料，用餐时段免费提供餐食；延误4小时以上，征求旅客意见免费为旅客提供宾馆休息。这种意见更有利于维护乘客权益，更有利于明确航空公司的义务，也得到了实践检验。但令人遗憾的是，这种服务模式没有被列入意见稿中。当然，征求意见稿也有亮点，比如，要求航空公司公布航班延误经济补偿方案，此举有利于满足乘客的知情权、监督权。

监管部门不能再玩立规“转置”，不能再把航班延误的处置赔偿规矩制定权交给属于利益相关方的航空公司，而是应亲自主刀，或者提请立法部门制定规矩。这种规矩至少应该明确以下内容：由监管部门而非航空公司鉴定并发布航班延误、取消的具体原因；因哪些具体原因引发的航班延误或取消，航空公司必须承担餐食、住宿或赔偿等义务（一并明确义务标准），因哪些原因引发的航班延误或取消，航空公司可不承担相应义务（航空公司自愿承担的例外），但航空公司应承担必要的安抚义务；针对各种原因航班延误的处置流程和底线要求；及时准确地发布航班信息，对乘客进行指导，让乘客心中有数。这样的规矩才更具统一性、权威性、公平性、合理性，才能更好地维护消费者合法权益，更符合消费者的期待。

李英锋

### 一语中的

## 不能忘了“失控不算丢枪”的领导

27日，记者从四川泸州合江县新闻办获悉，近日在网络上热议的泸州合江县“丢枪”交警受到“双开”处分。对于网友反映的其他问题，相关部门正在进一步调查。5月23日，网曝合江县交警大队副大队长许江带女下属开房丢枪，并长期与女下属保持不正当关系。（今日《东南商报》12版）

在合江县公安局相关负责人强调“许江一事并不是‘丢枪’，而是枪支‘失去控制’”的背景下，“带女下属开房丢枪”事件最终传来当事人被“双开”的最新处理结果，无疑让人颇感欣慰。

许江的行为严重违反《公安机关公务用枪管理使用规定》性质，被“双开”而不是此前的“行政记过”处分，实际上更加罚当其错的原则，也更切合民意。这一最新处罚，事实上也完全否定了当地警方此前所谓“不是‘丢枪’，而是枪支‘失去控制’”的文过饰非说辞。事实上，这样的处理也是符合现行规定的。依据公安部《公安民警违反公务用枪管理使用规定行政处分若干规定》，“公安民警违反公务用枪携带、保管规定，致使公务用枪丢失……造成严重后果的，给予开除处分”。

需要追问的是，此前相关负责人一再强调不是“丢枪”而是枪支“失去控制”，并据此仅仅给予许江行政记过处分，是否也为其文过饰非、包庇袒护的行为而承担相应责任？公安部于2003年1月发布了“五条禁令”，第一条便是“严禁违反枪支管理使用规定，违者予以纪律处分；造成严重后果的，予以辞退或者开除。”而且明确要求，“民警违反上述禁令的，对所在单位直接领导、主要领导予以纪律处分”，“对违反上述禁令的行为，隐瞒不报、压案不查、包庇袒护的，一经发现，从严追究有关领导责任。”

因此，当事人许江被“双开”虽然值得肯定，但不能成为此次事件的终点，接下来还不能忘了追究当地警方及相关领导或包庇袒护或治警不力的责任。惟其如此，才不仅有利于防范类似警察违反禁令事件的发生，而且可以充分彰显从严治警的态度和决心。

张贵峰

### 新华时评

## 让失信者寸步难行

人无信不立，业无信不兴，国无信不强。话虽如此，但生活中仍会有人因为“占便宜”而失信。新华社近日关于多个城市公交车每年收到大量形形色色“币种”的报道引人深思。

在上海、广州、天津等大城市，公交公司发现，假币、残币、游戏币甚至冥币成了公交车投币箱内的“常客”。广州市一汽巴士有限公司每天收到的五六万元现金中，假币就有三四百元。为了遏制此类失信行为，很多城市为公交车安装了鉴别假币的智能投币机，通过媒体呼吁诚实守信，对失信者给予处罚。

投币乘公交车，本来既能节约人力成本，又可方便乘客，结果却引出种种以假乱真现象，事虽不大，却反映出少数乘客的诚信问题。“君子一言，驷马难追”“一言九鼎”“一诺千金”……中华民族向来推崇“君子重然诺”的精神。“诚信”也是当代中国社会主义核心价值观“12关键词”之一。因为一元、几角钱“卖”掉诚信，实属因小失大。

乘客乘车就相当于与车方签订了运载合同，投入冒牌币就是欺诈，受到批评教育甚至经济处罚都在情理之中。但现实表明，谴责不讲诚信者、呼吁个人自律，或者安装智能投币机，都难以杜绝此种现象，加快社会信用体系建设才是治本之道。

在信用体系发达的国家，所有公民和居民必须持有有效社会安全卡，个人的银行账号、社会保障号等都与社会安全号挂钩。一旦有失信记录，持卡人在金融、商业等领域的活动都寸步难行。

国家发改委日前宣布，将建立以公民身份证号和组织机构代码为基础的统一社会信用代码制度，建成后每个公民也将有唯一的信用账号。期待此举能够成为诚信社会建设的“助推剂”，促使诚实守信成为每个人的自觉行动。

新华社记者陈俊

### 热点聚焦

## 文学奖当以程序正义确保结果公平

5月15日，湖北省作协主席、作家方方通过微博爆料称，湖北省作协向中国作协推荐的鲁迅文学奖某个参赛作品存在问题，该诗人“诗写得真差”，推荐前就到处活动，但他却把所有评委搞定，以全票通过，获得湖北省作协的推荐入围鲁迅文学奖诗歌类参评目录。（今日《东南商报》24版）

月朦胧，鸟朦胧，诗更朦胧。诗人柳忠秧的作品，广东省作协鲁迅文学奖初评没有通过，却能在湖北全票通过，上演了“粤阻鄂通”的逆转奇迹。《岭南歌》在原地广东没有获得认同，在湖北却得到了“填补空白”和“史所罕见”的高度评价，文学评价上的如此巨大差异，个中原由耐人寻味。而作家方方以省作协主席的身份，微博爆料“搞定评委”，其间真假也需要厘清。抛开两人之间的争议以及对诗作本身的评价，有无“幕后故事”需要一个明确的交待。

在时下文学式微、文坛乱象横生的现实语境下，旁观者的心态其实相当复杂。公众批评作协行政化、文人官僚化、评选操控化，近年来，从茅盾文学奖到老舍文学奖，再到鲁迅文学奖等，结果一公布都会遭受公平性质疑，诸如“评奖黑幕”、“跑奖”、“买奖”、“行政权力干预评奖”之声不绝于耳，对评奖的公信力形成了损害。抓住个案的解剖，也有助于对文学奖的评选机制缺陷有更清晰的认知。

几年前，文学评论家何三坡曾在博文《鲁迅文学奖的铁屋子》中，将鲁迅文学奖的评奖比喻作“一间铁屋子”。他认为，鲁迅文学奖的评奖程序极不透明，每年逢记者采访，作协方面都不透露评委名单，谁评的，谁入了初评，怎么评，外界无人知晓，内部却心知肚明，最后突然给一个获奖名单。若其所说的属实，那么“铁屋子式”的评奖，就很难避免人们怀疑，其公平性会大打折扣。

事实或许能够说明一切。文学固然有相对的评价层级，

但好与坏却有着一定的标准，专业也好，业余也罢，对好的作品总有某些一致性的评判。如果一部作品大多数人不同意，如果一个人获奖大多数不认同，其间的过程就难脱嫌疑。

除了一些获奖作品质量饱受争议之外，一个值得注意的现实是，诸如茅盾文学奖这样的大奖也不受公众关注。评选结束之后，除了只听到几声“应景”式喝彩或誉言，没有给外界留下一点有印象的东西。相反，诺贝尔文学奖评选结果出来之后，却能引起一股狂热的追捧潮。作家余华曾说：“从文学的标准来看，莫言起码可以拿10次茅盾文学奖了。因为90%茅盾文学奖的作品都比不上莫言最差的一部。”这也许是对莫言的过誉，但从另一个层面来说，是对国内评奖机制的指责。

一个文学奖的评选，如果内行外行都不满意，其过程和程序就值得追问。正是在这种情况下，网络作家鲁国平才在博文中不客气地建议，“不如干脆把鲁迅和茅盾等文学奖评选一律停办”。如果一个国家级的奖项评选结束之后，鲜有人去热议，去评价，甚至连批评的兴趣都没有，其公信力滑落下的影响力如何，由此可见一斑。

以程序的正义确保结果的公平，当属于评选机制改革的必然选择。“看透人”比“读懂诗”更有说服力，如何看透不应寄望于“内部的曝光”和“良心发现”，而是用一个透明、公开和科学的程序设计，给公信以呵护，给公众以回应。

堂吉伟德