

公民
态度

甬上辣评

近日，一位刘姓消费者向记者反映，铁路部门又出现霸王条款，自己实名购买的火车票丢失后，凭身份证不能退票和改签。当记者向12306反映这一问题，并提出能否向铁路总公司提出合理建议时，工作人员再三强调这是规定，不能帮忙代转。

(6月4日《兰州晨报》)

我火车票没有了！



漫画 沈海涛

打破垄断方可杜绝霸王条款

在实名购票的模式下，“凭身份证退票和改签”并不存在技术上的障碍，甚或可以说是举手之劳。既然购票可以凭身份证，那么退票和改签应对等参照；丢失火车票属于特殊情况，也属于票务应急和铁路服务的应有之义。

旅客确实存在过错，铁路部门可以规定退票、改签的手续费用由旅客承担，却不能因此而拒绝旅客凭身份证退票和改签。一纸规定就堵死了“凭身份证退票和改签”的路子，这不是霸王条款又是什么？

所有的霸王条款都有一个共性，那便是单方权利强化下的失衡，并缺乏权利博弈平台，使得强弱分明的状况难以改变。铁路部门属于公共服务机构，本应以“服务社会”为目标，却因为垄断而滋生种种傲慢，方便自己有余而服务大众不足。铁

路服务始终改进不足，原因有两个方面：

一是垄断行业固有的“我的地盘我做主”生态使然。由于缺乏强有力的竞争对手，在“只此一家，别无分店”的垄断优势下，整个行业的自我改进和提升的动力严重不足。

二是制度建设不力，权利保护体系不健全。尤其是消费者保护的法律法规，存在着执行难、落实难和操作难的自然短板，使消费者难以向霸王条款说不。以“凭身份证不能退票和改签”为例，铁路部门能以“规定”拒之，皆在于法律未能对霸王条款形成了变相的纵容。

霸王条款大行其道，解决的出路要对症下药，须既着眼于治标又力求于治本。

治标之法，应开展相关的整治行为，依法取缔不合理的规定，从保护乘客利益入手，着力整肃整个运营秩序。同时，应当建立更为畅通有效的权利维护渠道，让处于弱势的消费者权益得到补强。治本之法，在于看到垄断在自我改进上的天然惰性，破除其垄断地位，让其在市场的充分竞争中产生危机意识。

霸王条款破坏公平，让霸王条款作古，是考验改革成效的一把标尺。《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定：“国家采取措施，保障消费者依法行使权利，维护消费者的合法权益。”无论是法律的制定、机构的设立、规则的审查和违法行为的处罚，都需要政府在其间扮演主体，担起首要责任。

堂吉伟德

热点
聚焦

从辱骂事件看官微的力有不逮

6月2日，湖南岳阳市政府门户网站官方微博在回应网友质疑洞庭湖保护区一处垃圾焚烧站无人管理时，称这名网友是“环保绿茶婊”。对此，该官方微博称是“本网编辑部工程师把跟另外一个博友的聊天记录给无意复制过来了并公开发出了”，三名干部因此受处分。

(6月4日新华社)

堂堂官微，动辄以不雅词汇辱人，难怪当事人怒火中烧。如此荒诞一幕，到底是蓄意为之，抑或只是无心之失？面对漫天质疑，虽有工程师出面领罪，但其一番粗糙辩白，终究少有人信服。

事实上，针对公职机构，公众内心深处，经常存在不信任感。在此前提下，任何以官方名义而为的不义之举，注定会被敏感捕捉、迅速放大。“回帖谩骂”闹剧

仅在一瞬之间，而善后的沟通与和解，却必然其路漫漫。

官微辱骂事件，到底真相如何，未必会有水落石出的一天。但由此事出发，我们依旧可以试图去理解，政务微博所存在的普遍性问题。这之中最为重要的，当然是怎样实现官微的“去人格化”，即确保微博的具体操作者，能将个人情绪、情感，与官微账号所扮演的权威角色彻底切割。在“绿茶婊”案例中，肇事工程师很可能混淆了个体与工作的关系，将个人意见借由官方通道放出，最终酿成不可收拾之祸。

当开微博成为官民互动的流行方式，那些官方账号背后的编辑者，却似乎未曾真正准备好。一方面，他们未曾接受系统的、必要的职业训练，在情绪控制、文本

编撰、有效沟通方面存在先天不足；另一方面，他们又深陷“权责不对等”的尴尬境地，原本只是上传下达的信息中介，现实中却成为最直接的被问责方和情绪宣泄口……定位含糊、职责不明的政务微博，往往使得具体的操作者不知所措，“出错”似乎难免。

岳阳市政府门户网站的官方微博，平常只由几个技术人员管理，并无专门的编辑，恰恰说明许多政府部门的微博经营，往往形式大于实质。这导致空有“求沟通、晒透明”的价值表演，却无与之相匹配的技术准备与素质积淀，着实有勉为其难之感。或许，“绿茶婊”辱骂事件，只是多数官微“力有不逮”的一个典型案例而已。但愿，此事能成为官微运作持续专业化的镜鉴。

然玉

直言
无忌

不让执法者进门是以权抗法

4日上午，北京市环境监察部门来到位于东城区的国家文物局，对其食堂进行油烟和噪声污染的例行执法检查时却遭遇“闭门羹”。执法人员在国家文物局院外等候超过2个小时，并进行各种积极沟通未果。

(6月4日新华社)

面对环境监察部门的正当执法，堂堂国家文物局愣是不让执法者进门，怎一个“牛”字了得！既然群众举报国家文物局食堂存在油烟和噪声污染，环境监察部门当然不能不管，因为法律面前人人平等，谁也没有超脱法律之外的特权，相反，国家机关更该带头遵纪守法，更严格地要求自己。

国家文物局拒绝环境监察执法，从一个侧面说明，其食堂极有可能的确存在污染违法行为，甚至比群众举报的还要严重。另一方面，将执法者堵在门外，不可能是基层员工的私自主张，必然有上层领导的点头授意。那么，究竟是谁下令不让执法者进门？若是普通企业或个人如此作为，已经是涉嫌妨碍公务；国家文物局如此“牛气”，是否有人应该为此承担法律责任呢？身为国家机关，是否应该罪加一等？

“十面霾伏”之后，环境污染问题成为公众关注的焦点问题。为此，相关部门出台了针对民众的限制性政策，又是限牌又是限号，将来还可能要征收环境

税。难道轮到政府部门自身，却拥有不被检查的污染特权？要求民众做到的，政府机关却做不到，这如何能够服人？治理环境污染，难道不应该由政府机关带头做起吗？再大的“庙”，也不应该没有基本的守法意识吧？

国家文物局不让执法者进门，是一个以权抗法的恶劣示范。这也是很多行政执法领域艰难现状的缩影，不仅环境监察如此，劳动监察、安全监察、食药监察等，都不同程度面临着同样的尴尬。法律必须得到尊重，执法必须得到落实，权力傲慢也好，利益驱动也罢，这种以权抗法的歪风邪气，早该煞了。

盛翔

●新华时评

还有多少
心安理得的习惯性浪费

二两的馒头可按四分之一出售，菜品也可按小份提供……清华大学食堂推出的“限量”餐引发很多人纷纷点“赞”。小小馒头，某种意义上代表的正是一种习惯性浪费行为的纠偏，而在我们身边乃至自己身上，究竟还有多少无意识的习惯性浪费行为？

堂而皇之的奢侈往往引起人们的警觉，进而形成自律自控，但恰恰是一些小处上的习惯性浪费常常让人在不知不觉中忽略：刷牙时始终不关水龙头，数十页的论文就因为几个错字改动就重新再打印一次，周末休息办公室饮水机依旧开着，出门买早餐家里的电视始终亮着……

种种看似微小的习惯性浪费行为，造成的损失却着实令人震惊。每年，大学生打印论文耗费用纸达到4000吨；北京，每天就有8万吨饮水机尾水被直接倒掉……当如此种种的浪费行为司空见惯，“节俭”只能成为案桌上的美德条文，更可忧的是，这些习惯性浪费行为将在不知不觉中一代又一代延续下去。

摒弃浪费恶习养成节俭习惯，不妨从少打一份文件开始，从习惯随手关掉水龙头开始，从习惯出门随手关灯关电视机开始。震天的号召不会让人养成美德，“润物细无声”的生活细小行为，才能逐步远离浪费的恶习。“勿以俭小而不为，勿以奢小而为”。只有坚持有意识的微小节俭行为，才能将节俭内化为一种行为习惯，并使之外化为全民的自觉行为。也只有坚持有意识的微小节俭行为，才能建立节俭文明的生活方式，从而将之贯穿于发展改革的全过程中。

积少成多，集腋成裘。点滴处节俭的长期坚持，终将汇聚成一股习惯性节俭的社会洪流，扫除随手浪费的恶习和不思进取的不良心态，让勤俭节约真正成为时代的新风尚，构建更加和谐美好的未来。

新华社记者 伍鲲鹏



前天下午，嘉兴一个10个月大的婴儿在火锅店被抱走，事后警方在一绿化丛中发现失踪婴儿，身上有伤，经抢救无效死亡。据犯罪嫌疑人交代，他自认为平时受到店主和同事的排挤和愚弄，心存怨恨，于是借机抱走店主亲戚的婴儿，途中用手和石块等将婴儿杀害，并抛于小树林。(今日《东南商报》10版)

点评：这样的事件，让人愤怒兼恐惧。愤怒，是因为凶手仅因琐事而对一个婴儿下毒手；恐惧，是因为这样的人不可理喻，突破了规范和人性的底线。最不可忍的暴力，必须付出最大的代价，只有这样，才能让正义得到彰显，让人们免于恐惧。

因不满撕书行为被老师制止，陕西省咸阳市长武县中学6名高三学生5月30日将一名老师打伤，目前已被公安机关立案调查。对于6名学生能否参加高考，还没有最后定论。

(6月4日《宁波日报》)

点评：高考对于学生的重要性不必多言，处罚时考虑孩子的未来也是应该，但这一切都应有底线，即不能违背法治原则。所以，让高考的归高考，让法律的归法律，最后怎么办，应由法律说了算。

湖北省武汉市治庸办近日通报称，5月30日，当暗访组来到郝城街地税服务站时，3个服务窗口空无一人，而该站负责人介绍，当天有领导检查工作，窗口工作人员到后楼去给领导倒水了。

(6月4日中国之声)

点评：有人的地方就有江湖，有人情世故，就会有下属给领导倒水，不仅在机关，在任何单位都避免不了。这些窗口服务人员的错在于因服务领导而放弃了服务公众的责任，更不靠谱的是全部跑去了，马屁拍得太狠。