



今日金评

由收费员“职业假笑”反思“微笑服务”

近日,浙江宁波。某高速路收费站一名男收费员微笑送行,被戏称“职业假笑”。收费站所长称,该收费员认为其在努力微笑,未曾想网上出现嘲讽的声音,“他不愿成为网红”。(7月18日澎湃新闻)

笑,作为人类表达内心情感、抒发个人情绪的一种方式,当然也有真假之分。人之所以要假笑,是为了掩饰自己内心真实的想法,只是演技欠佳,被人看出来;但也有人假笑,则是“为了笑而笑”,这种情况更多出现在职业场所,就像新闻中这位被网友调侃“职业假笑”的高速公路收费员。

究竟是不是假笑,每个看客有自己的判断。但网友们对这件事的评论,却值得深思,尤其是很多

网友发表看法,表达对于国内一些行业、岗位要求从业人员一刀切的“微笑服务”的质疑和不满,也首次把“微笑服务”到底有无必要引入了公共讨论话题。

长期以来,“微笑服务”被很多行业所标榜所追求,乃至成为一种约定俗成的行业规范和职业标准。于是,我们经常看到“露出八颗牙”的微笑标准,也有咬着筷子练习微笑的场景。作为服务对象,看到服务者向自己展露微笑,当然令人愉悦,但正如网友所说,当一个高速公路收费员一天几百上千次对着陌生人微笑,他们如何还能笑得出来,即便笑得出来,又有多少是发自内心的?

前些日子媒体报道另外一个高速公路女收费员

的故事,说是女收费员被前面一个车主误会而指责,委屈得哭了,但是一转眼,她就又微笑着服务下一位车主。试问这样的微笑,难道不让人感到心酸吗?

正如一些网友所建议的那样,笑应该发自内心,服务行业的从业者,也有不笑的权利,只要他们的工作态度认真,服务到位,没有损害被服务对象的权益,那么就应该允许他们不笑,允许他们以平常的,不怒也不笑的表情来面对被服务对象。还有网友表示,像很多航空公司的空姐,那种“职业假笑”其实让人看了很不舒服,还不如不笑。

看来,被推崇多年的“微笑服务”,确实到了该被很多行业,乃至全社会好好反思的时候了。

苑广阔

不吐不快

“流量太差”周杰伦?不害臊的“妈妈粉”!



漫画:王铎

张何德何能,“怎么被捧那么高”?

这些简直可被听着张学友、周杰伦长大的网友,视为平行宇宙的证据,似乎和发帖者不在同一空间。“歌神”,“天王”,张、周可谓真正当得起“超级巨星”二字的明星,发帖者好像闻所未闻。

如果不是骗回复刷流量的恶意向鱼,而是真实的诚意发问,那可能除了年龄太小,就真如网友所说的“XX粉圈真是智商洼地”。

饭圈粉圈,对应的是“流量明星”,与社交网络相伴相生,靠卖脸卖人设刷数据为生。就如“和菜头”所言,“他们自身就是一种产品,所以不需作品,也不要技能”,只要数据能量化,不管你是要“一千万粉丝”“一百万转发”“一亿条话题”,都没问题。这当然也会反噬,一旦不做数据,不买流量,再“顶流”也不值钱了。

相反,如今小朋友们没听过的老牌巨星们,则是从残酷市场中拼杀而出,以作品说话,实力在那,有目共睹,有口皆碑,才有一票难求的市场号召力。

与此类似,今天还有一个对应新闻,可参考比照:“汪涵怒怼王一博‘妈妈粉’?网友纷纷点赞:怼得好!”(7月18日《南方都市报》)这里所谓“亲妈粉”,也是饭圈用语,和“女友粉”等类似。顾名思义,是以女友或妈妈自居的粉丝。

和流量有人设一样,粉丝也有自己人设。一个可能也就二十多岁小姑娘,对着二十多岁小伙子,大喊“妈妈爱你”,可能确实让饭圈外的人,觉得太过违和。职业主持汪涵也只问“不害臊吗?”网传就变为怒骂痛斥“不知廉耻”。基本的是非分寸感都无概念,这或许也是饭圈“脑残”通病之一吧。

当然,饭圈文化、网语变迁,也映照社会环境。顶流的产品化,刷流量买数据,泡沫造假,以及各种奇葩“XX粉”的狂热无脑,背后是否也与不害臊高喊“金主爸爸”的文化心理相通?

李晓亮

“唱功不佳张学友,流量太差周杰伦”。这是日前被网友单拎出来,奉为“今日最佳”的“智商段子”。引爆这波关注的,是豆瓣八卦小组上的一个帖子《周杰伦微博数据那么差,为什么演唱会门票还难买啊》。“数据很差周杰伦,唱功一般张学友?抱歉!你已被流量绑架。”(7月18日《新京报》)

帖子质疑周杰伦“微博超话排名都上不了”,“转发评论都没破万”,“官宣代言没什么”……而张学友近期因合唱真人版《狮子王》主题曲,也遭同样质问:

热点追评

谁来保护被“网暴”的山大女生?

近日,微博网友曝光山东大学中外学生“学伴”项目,引发争议。山东大学回应称在项目实施过程中,由于审核把关不严,对此深表歉意。然而有媒体注意到,近来网上出现了大量针对山东大学女生群体的不堪入目的侮辱性言论和图片。(7月18日荔枝新闻)

这几日,“山大女生”成了舆论场的热词。有人关切她们的生存状态,有人调侃她们的政策际遇,当然,亦有人无端恶搞或羞辱。有山大在校生透露,那张广为流传的“学伴照片”里其中一名女生的联系方式被曝光,其微博评论不堪入目。不仅如此,还有在校女生发帖称,最近在女生宿舍楼有频繁看到非校园人士的陌生男性在拍照,并提醒学校女生拉好窗帘。

留学生的超国民待遇当然可以质疑,只是,网络暴力有何面目公然兴风作浪?

“学伴”项目的罪与非罪,与参与学生之间,并不构成因果上的逻辑关系。因此,污名化“山大女生”的行为,既是流氓式恶毒,更像是骂街式羞辱。而不设防的平台与舆论,很容易将公共话题的理性探讨带入“跑偏”的诡异画风。说白了,这种蠢坏的暴力行径,带来两种风险:

一是将严肃的公共话题“李代桃僵”。本来是心平气和在程序正义和目的正义上考问高校的留学生制度,结果因为嚣张的网络暴力,反而让正当合理的诉求弄得灰头土脸。骂骂咧咧、闹闹哄哄,最后的最后,大抵都忘了“学伴制度”,转身齐声讨伐过街老鼠

般的网络暴力了。

二是放大社会戾气而宣泄不靠谱的“私力救济”。一个社会话题,因为戾气搅和而成了一地泡沫。据说,山大法学院几位老师已联合起来发布微博称:“不能让学生吃哑巴亏。如果有被侮辱的同学,请与我们联系。不要害怕!”几位老师商议,准备起诉侮辱学生和公布学生名单的几个微博大V,杀鸡儆猴。善意的探讨因为“娱乐至死”的操作,僭越了公序良俗的底线,将无辜的女大学生群体祭上了情绪发泄的风口浪尖。不打马赛克的隐私传播,趁机蹭热度的10万+“爆款”,凡此种种“吃人血馒头”的姿态,哪里还有半点公共讨论的影子?

不过,众声喧哗之下,谁来保护被“网暴”的山大女生呢?这个问题的答案,首当其冲指向“母校”二字。据说山大安保人员正加班加点工作、一些校区应急指挥中心更是压力山大,甚至还有向安保公司增配安保警力的积极作为。如此武装到牙齿,确属分内之事。然而,在保护被侮辱学生这件事上,起码还应有两重考量:一则,校方当预估到舆情发酵后对相关学生的伤害,无论是及早回应、抑或是及早反击,都应该有“校级”的应对,而不应该停留在校内安保或热心教师的民间救济层面。二则,自媒体平台对于明显涉嫌羞辱或污蔑的文字或视频,应当有“自洁”的责任,而不该暗地里放任甚至怂恿如此无底线无节操的行为。

既然要好好谈论外国留学生的待遇问题,就别再拿无辜的“山大女生”群体说事儿了。

邓海建

百姓话语

打击忤逆不孝
解老年人维权
“软法”之困

近日,陕西旬阳县委政法委员会微信公众号发布关于依法打击忤逆不孝违法行为的通告,对于子女居住在新楼房中,任其老人居住在旧房危房中;霸占老人“一折通”,将政府发放的补助金、养老金据为己有,或攫取老年人务农务工收入,致使老人日常生活十分困难;子女对父母老人进行歧视、侮辱、打骂、伤害甚至虐待、遗弃等六种情形依法打击整治。(7月18日澎湃新闻)

一直以来,地方政府其实都在呼吁“赡养老人”“孝敬亲长”,但这通常都是归入公共宣教、道德建设的范畴。如旬阳县这般,职能部门直接调动资源以法律手段集中打击忤逆,并非常见操作。

细看这份通告,我们会发现,所谓的“打击忤逆”并不完全都是处罚、惩戒。其中所列出的许多“方式与方法”,本质上都属于教育、敦促、劝说,比如说“法治宣传”“法治训诫”“联合调解”等等。而这,也是契合现有法律规定的。是否孝顺父母、是否尽心赡养,很大程度上都属于私域范畴内的家事,家庭内部发生的许多事情本身就难以定性,故而无论是立法还是执法,都坚持了足够的克制“有所为有所不为”。旬阳县此番整治,大体上也延续了这一思路。

当然了,“忤逆不孝”并不是严格意义上的法律术语,旬阳县有关部门或许是为了表述方便,才采用了这一由来已久的民间说法。除了“用词”上的不专业,当地这份道德热情满满的通告,还是做到了最基本的“依法而为”。

按照现行法律,“遗弃被扶养人的”可处以治安拘留;构成“遗弃罪”的才适用刑法。而在此之外,针对大量存在的“未尽赡养义务”行为,老人们只有通过自诉才能获得司法救济,这显然是不合理的。旬阳县最新文件的价值在于,夯实了职能部门前端介入、积极对接、主动履职的责任。村委会、居委会、公检法等都被动员起来提供“上门服务”,这给老年人维权提供了极大的便利性,也使得抽象模糊的法条,有了具体的兑现路径。

旬阳县所列出的“忤逆不孝”情形,大体上都可以归入“未尽赡养义务”“非法侵占”“虐待”等违法行为。这其中,很多都不适用“治安拘留”更够不上“刑事制裁”,而单纯指望老人自己提起民事诉讼也不现实。填补其间权利维护的巨大空白地带,职能部门主动作为正当其时。当然了,在此过程中,公权力严守边界、自我克制,保持对法律的尊重,始终是最基本的。

然玉



三江快评
有态度
有温度
有力度

投稿邮箱:

jinbaopinlun2012@126.com