

来看花博会，请坐他们的车

——记崇明巴士南东专线团队

□法治报记者 夏天

从南门汽车站出发，途经东平国家森林公园、三民文化村、前卫村等热门景点，崇明巴士南东专线是岛上公交的一条“主力线”，日均客流量可达4000人次。

今年，第十届中国花博会将在崇明举办，停靠花博园区区域的南东专线将承担更多客流。多年来，南东专线坚持以“一流线路管理、一流车容车貌、一流服务操作、一流员工队伍、一流工作业绩”为工作目标，努力打造崇明岛上“管理最严格、服务最优秀、形象最靓丽、队伍最精良、乘客最满意”的品牌线路，曾荣获上海市五星级公交品牌线路、全国工人先锋号，蝉联上海市文明单位等荣誉，2020年又被授予“上海市模范集体”荣誉称号。

“欢迎大家来崇明看花博会，欢迎乘坐南东专线，我们将一路提供优质服务。”这支优秀团队已准备好迎接下一批乘客。

提前5分钟的温馨

在南门汽车站起始站点，一辆南东专线即将出发。乘务员顾沈红已预先等候在车门口，这是南东专线的“提前5分钟车边迎客”服务。“我们的乘客许多是第一次来崇明的游客，对景点路线不熟悉，常来向乘务员咨询，有时要兼职一下导游。”顾沈红说，“我们向乘客介绍沿途沿线路旅游景点，可换乘的线路、车站地点等，让乘客不花冤枉钱、不走冤枉路。”

贴心服务体现在细节处。由于许多乘客常是大包小包、带着小推车，顾沈红贴心地准备了一些细绳绑在扶手上，供乘客

使用。车厢内还放置了方便袋、晕车药、清凉油和崇明旅游地图等便民物品。

针对岛内外乘客，乘务员用双语报站（**崇明话和普通话**），耐心对待每一位乘客的咨询，做到有问必答耐心解答。驾驶员严格遵守交通法规，文明驾驶、礼貌行车，做到“**平稳起步、平稳行车、平稳停车**”，确保行车安全。

在工作中，顾沈红和她的同事们总是面带微笑。南东专线司乘人员上岗统一着装、统一服务标志，提倡微笑服务、真心热情待客。他们相信：遇事不跟乘客争执，做到得理让人，用自己真心和真诚影响身边人，就能够赢得乘客的尊重和信任。这正是南东专线积极倡导的“文明行车、礼貌待客”理念，以规范形象提升线路服务质量。

700多天的守护

40名南东专线驾驶员、乘务员个个都是技能过硬的业务能手，共同组成了一支充满正能量的暖心团队。

顾老伯的家住在建设镇上，其老伴童阿姨已年过七旬，两年多前患上了老年痴呆症，记忆力衰退，经常无缘无故外出，还喜欢坐上家门口的南东专线公交车到处走却找不到回家的路。发现这一情况后，顾老伯曾和这条线路的司乘沟通过，如果看到老伴在站点上就尽量不要让她单独上车以免走失。这一句嘱托，南东线所有的司乘人员记了两年多，默默地为这位失智老人守护了700多天。

“每到建设镇这个站点，我们都会特别留心，如果看到童阿姨，我们一般都会找各种理由拒绝她上车。”南东线驾驶员施惠华，乘务员陆云霞、姜锋琴、吴柳等人表示，为

了安全考虑，若发现童阿姨一个人，司乘人员会耐心劝导并拒绝她上车；在其骂骂咧咧执意要进车厢时，拗不过时也不还嘴，就为她落实好座位，一边值勤一边时刻关注童阿姨的动态。她没有目的地，所以会在任何一个站点突然吵闹着要下车，司乘人员就会将她留在车厢。带到南门汽车站后，把她安置在另一班南东专线的车上，由下一批司乘人员把她带回建设镇站点。这样“走失又被找回”的情景几乎每天都在上演，南东专线的司乘人员给这位“常客”比其他乘客更多一分关心、更多一分照料。

童阿姨的情况渐渐地分公司内被其他司乘人员知晓，大家都自发主动地成为了她的守护者。今年7月中旬的一天，童阿姨不知怎的自己坐上了开往五洲大道的申崇六线公交车，正好被陆云霞、沈琴两位乘务员发现。通过童阿姨胸前的联系牌，两人立即致电家属，联系上了她在市区工作的女儿，请她在五洲大道站点等候。一路上两位乘务员一直都关心着她，到达终点站后把她平安送到了女儿手上，再次避免了老人在陌生的地方越走越远。

顾老伯坦言：“老伴一不留神就会从家里跑出去，防不胜防，天天如此都已经两年多了，家里人一直提心吊胆。”正因为有了公交人700多天的默默守护，童阿姨每一次走失才有惊无险，顾老伯一家对此万分感谢，“人民交通为人民，乐于助人美名扬”便是对公交人的感谢和肯定。



明星代言又翻车，道歉不是终点

因代言品牌茶芝兰涉及违法犯罪，马伊琍工作室 15 日发布声明称，马伊琍已与该品牌解约。随后，马伊琍转发该条微博称，“向各位加盟商受害者道歉。目前我们正积极配合警方调查。”5 月 13 日，上海市公安局召开发布会提到，今年 3 月，针对奶茶店铺加盟商户“异常关停”的情况开展整体研判，成功侦破了上海市首例以虚假品牌奶茶招商网站吸引加盟商、虚构履约能力骗取加盟费的“套路加盟”合同诈骗案，涉案金额 7 亿余元。根据上海市公安局提供信息，上述诈骗案涉及“花点点”“茶芝兰”“茶芝兰”等 50 余个奶茶品牌。

明星代言面临何种法律责任？

明星代言又翻车了，这次踩雷的是奶茶加盟。

从去年年底开始，上海警方接到大量该品牌奶茶店加盟商户报警，多方侦查后发现其中涉嫌经济犯罪，并于今年3月23日将以犯罪嫌疑人名王某为首的诈骗团伙抓获。经查，该团伙成立餐饮公司，搭建多个虚假知名品牌奶茶招商加盟网站。同时还伪造多个品牌的授权文书，骗取加盟费。目前，警方已捣毁多个虚假招商网站，抓获90余名犯罪嫌疑人，涉案金额7亿余元。警方在调查中发现，犯罪团伙以每人每日40至80元不等的价格，雇佣人员冒充消费者，在奶茶店铺前循环排队吸引加盟商。在加盟商交纳加盟费用后，犯罪团伙则通过拖延门店选址时间、翻看地图随机选址、抬高装修采购报价、供应原料以次充好等方式消极履约，直接导致大量加盟店经营惨淡甚至关门停业。

对于马伊琍作为代言人是否会承担责任,有律师认为,无论广告代言人是否尽到审查义务,其代言费都应通过追赃程序予以追缴,并用于对受害者的退赔。

其中一个重大变化即是在满足一定情况下，广告代言人也会成为广告责任主体。其中，《广告法》第五十六条明确，广告代言人明知或者应知广告虚假仍设计、制作、代理、发布或者推荐、证明的，应当与广告主承担连带责任。第六十一条，广告代言人若存在为其未使用过的商品或者未接受过的服务作推荐、证明的；明知或者应知广告虚假仍在广告中对商品、服务作推荐、证明的等情形，由市场监督管理部门没收违法所得，并处违法所得一倍以上二倍以下的罚款。

然而现实中,广告代言人因此承担责任的案例并不多见,其中一个核心原因在于,广告代言人承担责任的两大基础包括明知或应知广告虚假和为其未使用过的商品或者未接受过的服务作推荐,现实中,大多数明星均有专业律师团队为其提供法律服务,在承接广告时,从媒体一般会帮助明星规避一些法律风险。从媒体披露信息来看,茶芝兰品牌确为诈骗而成立,其业务就是诈骗,过程中几乎没有任何的正常经营活动。因此,茶芝兰所有的诈骗款均为赃款,依法都应追缴。而无论广告代言人是否尽到审查义务,其代言费都应通过追赃程序予以追缴,并用于对受害者的退赔。

代言品牌“翻车”，能在第一时间自我曝光、协助维权，应当说，在此番“翻车事故”中，马伊琍方办事的果决与诚恳的态度都是值得肯定的。但同时，在如今明星“代言翻车”已有诸多前车之鉴的背景下，仅仅因为“代言前期筛查不够长期、全面、细致，存在工作疏漏”而致重蹈覆辙，最后靠一纸道歉声明真的足以抚慰人心吗？

对于这样的一纸道歉声明，无论是马伊琍本人微博账号的留言区，还是相关新闻的评论区，多数网友的表态都流露出了一种“难以买账”的消极倾向。毕竟，名人们每逢“代言翻车”，紧接着便是“解约、道歉、誓不再犯”三部曲，站在旁观者的角度，类似的公关话术多了，难免有套路、马后炮之嫌，有人反感、不领情也就不可避免。

负面声浪中颇具代表性的，当属“道歉有用的话，要法律干吗”。但需要认清的是，尽管我国法律对艺人代言已有专门约束，可具体到演员马伊琍这起事件中，法律上的担责显然还有待商榷。当前，《广告法》中对于艺人代言规定了两种情况：第一种，关系消费者生命健康的商品或服务的虚假广告，造成消费者损害的，代言人承担无过错的连带损害赔偿责任；第二种，上述商品或服务以外的虚假广告造成消费者损害的，代言人明知或者应知广告虚假仍作推荐、证明的，代言人承担有过错的连带损害赔偿责任。回到演员马伊琍的此次“代言翻车”事件，在当事人自称“不知情”的前提下，品牌方通过制造生意兴隆的假象来招引加盟商，后又不管理不顾，这当中马伊琍作为代言人所需要担负的“责任”放在以上两种情况中，显然都是难以成立的。

然而，法律上的无辜，不代表社会责任上的免责。从现实来看，一来，依据相关报道，不少加盟商出于对公众人物的信任进行投资，继而不幸上当受骗这已然是不争的事实，至少从情理上，马伊琍方当是间接的责任人；二来，如今多数网友的负面态度恰恰也是舆情的反映——见惯了道歉声明，再面对同类事件，舆论对道歉显然产生了一种审美疲劳。而面对此番不小的信任危机，今后如何重构起大众的信任、重新修复起该有的公众形象，于马伊琍团队而言显然也不是一纸道歉声明就能彻底应对得了的。

再进一步说，类似的公众信任危机又岂止是演员马伊琍一方需要警惕的呢？现如今“名人代言翻车”涛声依旧，如若某些人再无所戒备，总爱惹出了事再撇清关系、顺便道歉，显然只会给外界留下极为糟糕的公众形象——没事儿的时候，钱倒是挣得盆满钵满；出事了，便立即分割关系，扮起无辜。身为公众人物，当摒弃短视的逐利眼光，既要有爱惜羽毛之心，更要有担当社会责任之行。

还要看到，如今各类新产品新服务层出不穷，而随着营销手段的丰富，明星也不仅以代言人一种身份参与其中，“首席体验官”“潮流合伙人”等头衔频频出现。业内人士称，这是“上有政策，下有对策”的产物，一大目的就是规避代言的追责问题。可见，法律不仅要补上短板、明晰权责，还要适应变化，但我们的期望很简单——明星代言不能只拿钱不担责，要爱惜自己的羽毛，更要守住赚钱的底线。

综合央视新闻客户端、北京日报客户端
(思源 整理)