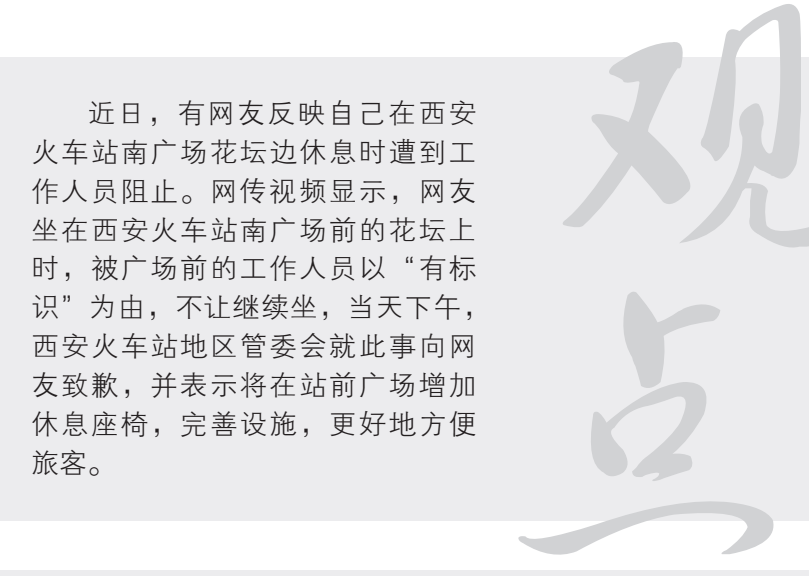


广场花坛不让坐 管理不能脱离人间烟火



近日，有网友反映自己在西安火车站南广场花坛边休息时遭到工作人员阻止。网传视频显示，网友坐在西安火车站南广场前的花坛上时，被广场前的工作人员以“有标识”为由，不让继续坐，当天下午，西安火车站地区管委会就此事向网友致歉，并表示将在站前广场增加休息座椅，完善设施，更好地方便旅客。

管理者应放下身段体察民生需求

火车站广场的花坛边不能坐，说是会影响市容，这近乎是强词夺理。一般而言，如果有合适的地方入座，也不会有人坐到花坛边上，坐在花坛边沿既不卫生，也不大舒适。如果不是累了想坐下来歇歇，谁会选择坐在花坛边？

工作人员还建议，游客可以四处走动转一转，没必要坐在广场上干等。这更是给人“何不食肉糜”之感，旅客原本就是累了想歇歇，有力气到处逛又何必坐下来。

日前，西安火车站地区管委会回应说：“我们的工作人员在劝导旅客过程中，存在语言生硬、缺乏耐心等问题。在此，我们深表歉意，并将以此为鉴，举一反三，全面加强工作人员的教育培训，提升服务水平。”

这可不是语言生硬的问题，而是服务理念出了偏差。以这个回应来看，并没有否认花坛边不能坐。表示“将在花坛周边设置旅客休息区域引

导标识，方便旅客寻找休息座椅”，这固然是解决问题之道，通过在广场花坛周边增设座椅等休息设施，让旅客有地方休息，如此变堵为疏，在服务举措上有进步。但在潜意识里，仍未摆脱“坐花坛会影响市容”的思维。

认为旅客坐在花坛边会影响市容，这是一种管理上的“俯视”思维。以居高临下的态度来审视旅客，就会显得高高在上，不着边际。城市管理不能脱离人间烟火，要放下身段以平等视角来与群众交流，就能找准民生需求，做好精准服务。

在酷暑季节，有的管理者会主动在火车站广场上搭起遮阳棚，以方便旅客纳凉避暑，这就是以人为本，以旅客为中心。旅客坐在花坛边，既是为了休息，也是因为花坛边有树木的荫凉。如果不让旅客坐，就要提供相应的服务设施，让旅客有个可歇息的阴凉之处，而不是生硬制止。

事后致歉不如事前人性服务

管委会表示，将根据现有情况，在广场花坛周边增设座椅等休息设施，确保旅客有充足地方进行休息。在花坛周边设置旅客休息区域引导标识，方便旅客寻找休息座椅。发现问题，解决问题，这当然是好事，不过同样重要的是，如何提高自身的服务水平，真正把旅客的需求放在第一位。

这些年，一些火车站因为服务水平不到位，屡屡成为舆论的焦点。此前，有火车站不让购票旅客进入站厅，任旅客在外面饱受高温煎熬；有火车站中午休息时锁门，旅客冒着40℃高温在候车室外苦等；还有下雨天没到时间不开门，旅客进不了候车厅等等。

从根本上来说，具体做法的错误背后都是思想意识的偏差。也必须提醒许多火车站的工作人员，很多“一刀切”的做法看似方便了管理，但换来的可能是旅客口碑的下降、火车站整体形象的破坏，甚至还有可能影响到一个地方的吸引力。因此，一个火车站的工作人员如何对待旅客不是一

件小事，平时就不能缺少了必要的培训和教育。

回过头来看，往往是事件在网络上曝光了，引发了比较大的舆情压力，火车站才开始积极整改。虽说亡羊补牢犹未晚，但为什么不能把工作做在前面呢？因此，不光要纠偏，更要切实做到服务出行旅客，尽快进行全面调查，看一看车站内部到底还有哪些地方服务不到位，哪些地方需要改进。毕竟，让每一位旅客出行顺利，不能总靠网友拍视频曝光。

每座火车站都会根据自身特点和实际情况制定管理细则，本无可厚非。但任何规定的执行和操作，都应该有一个必须遵守的前提和原则，那就是切实将老百姓满意不满意当作头等大事。眼下全国多地天气仍然比较炎热，旅客累了在花坛上坐一坐，无论如何都不应该被阻止。多一点人性化的操作，多一点对旅客的理解和尊重，这样的景象就不会再出现了。

综合极目新闻、红星新闻等
(业勤 整理)

纠正仲裁维权经历歧视要尽快落地

□ 堂吉伟德

劳动者为维护自身合法权益申请劳动仲裁的经历，反倒成了求职“绊脚石”。一些劳动者不免担心：“我曾申请过劳动仲裁，会不会影响今后求职？”对此，人社部调解仲裁司有关负责人表示，将指导各地仲裁机构在有关案件办理中，坚决纠正用人单位以劳动者仲裁维权经历为由违法解除劳动合同等行为。

正常的维权手段成为求职污点和绊脚石，这是一种典型的职场歧视，对求职者并不公平，也不利于构建和谐稳定的劳动关系和市场秩序。如果纵容此类歧视性做法的存在，会带来严重的后果。一方面，“不要轻易申请劳动仲裁”的做法若成为通行规则，就会让劳动者在劳动权益受损时，采取纵容和默许的态度，从而轻易放弃自身的权利，继而进一步导致权利的天平失衡。另一方面，在劳资关系的博弈过程中，劳动者本就处于弱势的一方，选择维权的方式和手段不多，以拒录具有仲裁维权经历的劳动者的方式施压，也与法治精神背道而驰。

此类劳动歧视的破坏力与危害性，需要引起各方高度重视并将其纳入管控，采取针对性的措施才能达到防治效果。首先，在政策层面，相关主管部门

应从立法的角度明确，此类行为属于变相的就业歧视，属于违法行为，应当坚决纠治。要针对此类新现象新情况，做出明确的禁止性规定，制定更明晰更严格的处罚条款，并配套出台具有指导性、操作性的配套措施，先把规矩立起来，由此避免“无规可依”的基础缺陷。

其次，要形成统一的行业和社会共识，引导用人单位在招用人员时，向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件，不得实施就业歧视。在此基础上，还需要在全社会形成共同防范、抵制的共识，在遇到此类就业歧视时，敢于拿起法律武器，利用各种手段保护自己，各方也要积极支持与配合，给予劳动权益最大的保护，构建全员参与、齐抓共管的外部环境，为每一名劳动者撑腰鼓劲。

最后，鉴于此类行为的普遍性与隐蔽性，相关部门要采取常态化检查和专项督查等方式，加强对用人单位录用过程的监督检查，规范背景调查，保护好劳动者的个人隐私，对违规收集和提供个人信息，以及不合法、不合理的做法进行调查处置，由此达到惩治教育、鼓舞人心的作用。此外，还要畅通投诉举报渠道，构建快查快处机制，充分激发劳动者自我维权的主动性和积极性。

警惕“安装刺客”败坏家电“以旧换新”善意

□ 何勇海

说是免费安装实际不免费、高空费材料费“套娃”收费……近日，不少消费者在社交媒体反映，自己本是高高兴兴换新家电，却被安装费“刺中”，有的安装费甚至高达商品本身价格的四成。

这个问题由来已久，甚至已成“行规”，最大的原因在于，无论是线下卖场还是线上网店，家电销售与售后都是分开的，安装、维修、清洗都属于家电售后服务，且往往外包了出去，因为外包比自建售后服务站更划算。不少家电产品在卖场号称“免费安装”，为的是吸引眼球、增加竞争筹码，却对免费的限制条件或额外收费只字不提；在网络平台，商家对安装需要支付的费用标注也是十分隐晦。

在外包之下，家电企业要将安装费等基础服务费划拨给服务商。为保障服务商的经济利益，不少家电企业在“免费安装”的幌子之下，允许服务商玩些“增值服务”花样，比如收取上门费、材料费、高空作业费等。对安装公司的误导推销等不规范行为也监管不力甚至“睁只眼闭只眼”。

以免费安装为噱头实施收费套路，构成虚假宣传，侵犯消费者的知情权、自主选择权、公平交易权，也侵犯了消费者的经济利益。我国消费者权益保护法规定：消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价

格、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况；经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。家电“安装刺客”逾越了上述法律底线。

治理家电“安装刺客”，一方面需要内部发力，家电企业应打破重销售、轻售后的发展思路，重视品牌建设。无论是谁提供安装服务，都要像重视销售一样，为消费者提供优质服务。家电业竞争激烈，拼的主要是售后服务，售后服务质量难以保证，会损害品牌形象与长远利益。

另一方面需要外部发力，相关部门应完善家电售后服务标准体系。比如，如果家电提供免费安装，在销售环节就应注明限制条件，如果存在必须的收费项目，则应一项项明码标价，禁止混合标价或捆绑搭售，以便于消费者了解售后安装成本；允许消费者自备零配件……完善家电售后服务标准体系后，还要以问题为导向，拉出商家的负面行为清单，引导市场良性竞争。

当下，中央与地方均在协同推动家电“以旧换新”，有效激活家电消费潜力。售后服务质量是影响“以旧换新”进展的重要因素，家电企业应以焕新提质的服务，努力为消费者提供更好的消费体验。