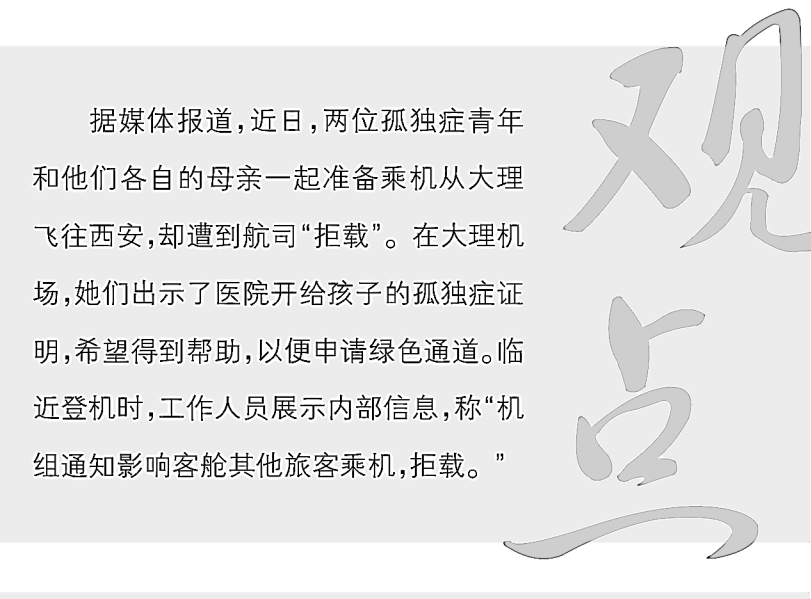


拒载孤独症旅客,航司服务不该这么冷硬



安全,不是冷漠的借口

“为了安全”不是一个无需举证
的万能挡箭牌。中国民航局 2015 年
出台的《残疾人航空运输管理办法》
规定,残疾人与其他公民一样享有航
空旅行的机会,除另有规定外,承运
人不得因残疾人的残疾造成其外表或
非自愿的举止可能对机组或其他旅
客造成冒犯、烦扰或不便而拒绝运
输具备乘机条件的残疾人。2023 年
实施的《无障碍环境建设法》,更是
明确了残障人士的出行权利与无障
碍原则。而该航司自己的管理规定
中,也对机组有权拒绝承运不符合
运输规定和不具备乘机条件的残疾
或患病旅客,设立了严格的限制性
条件。在这些条款中,这两位孤独症
乘客和他们的家人,都不在被拒载的
范围内。

退一万步说,航司即使担心安
全,也应该是与当事人进行沟通、面

加强公共服务机构对特殊群体的认知和理解

巧合的是,这件事就发生在世界
孤独症日前一天。今年世界孤独症日
的主题口号是“落实关爱行动实施方
案,促进孤独症群体全面发展”。在这
一背景下,航班拒载有家长陪伴的孤
独症旅客的行为,无疑令人感到遗憾。
更让人费解和心寒的是,两位家
长为孩子申请绿色通道,是希望能够
享受到为特殊群体提供的便利服务,
没想到却“暴露”了孩子的病情,导致
被拒载的结果,而此后她们乘坐同一
航司的另一航班,没有声张,正常安
检,就顺利登上了机。对此现象,业内
人士也无奈地表示:“特殊旅客(乘飞
机)最好的办法就是低调一点。”这背
后不就是藏也藏不住的歧视心态吗?
部分公共服务机构的从业者,对
孤独症等特殊群体存在偏见,认为他
们会带来麻烦,影响运营效率,打扰其
他旅客,直接将他们划为“危险群体”,
简单粗暴地一拒了之;另一方面,行业
缺乏规范管理与监督。对于绿色通道
的执行标准不清晰,对拒载行为缺乏
有效约束,导致很多拒载决定都是凭
借个人主观判断,显得轻率随意。

对面评估后再做决定,即使决定拒
载,也应该及时沟通、细致说明和主
动帮助,而不是任由旅客在焦虑中
等待,再抛出一个冷冰冰的通知。安
全,不是冷漠的借口。

要减少此类“误会”,关键还是
要制定更加明确、细致的特殊旅客
服务规范,避免因概念模糊导致执行
走样。同时,也应强化对航空公司和
机场从业人员的培训,让他们真正理
解特殊人群的需求与尊严,避免认知
缺失和尊重缺失。只有当规则更清
晰,态度更包容,服务更有温度,才
能避免好心办坏事,让每一位乘客
都能平等、安全、有尊严地踏上旅
途。类似事件的讨论,也是全社会
对特殊群体认知和态度的映照,是
“无障碍理念”的又一次现实检验,
让特殊群体感受到善意与尊重,不
应依靠运气,而要成为公共服务的
常态与底色。

别让“家庭演员”上演真实“犯罪戏码”

□ 戴先任

有媒体近日调查发现,在社交平
台上有许多自称“家庭演员团队”
“生活演员经纪人”的账号,发帖
引流招揽生意。他们宣称可以满足
雇主在特定场景下的需求,以角色
扮演方式充当某人的父母、伴侣、
朋友、领导等。这些“出租自己”
的人也被称为“生活演员”“家庭
演员”。

有需求就会有市场,“家庭演员”
早在 2008 年就有媒体报道过,为
了应付父母及“七大姑八大姨”
的催婚,一些“单身贵族”选择租
友回家过年。之后“家庭演员”市
场越来越大,有消费者请“家庭演
员”来满足自己的情绪消费需求,
一些租友网站和 APP 应运而生,背
后还由此衍生出了利益链。

市场越来越大,但风险与乱象也
随之增多。有不法分子利用“家
庭演员”市场进行色情服务;也有
人利用“租人”市场诈骗钱财。此
前曾有报道,一女子恋爱期间花钱
雇请“假爸爸”,之后虚构“父
亲”经商账户被冻结需找关系解
冻等事由,以此骗取男友父母、姐
姐及其朋友等人共计 200 余万元。
“租人”市场还引发过多起刑事案
件,如发生过应聘的女子被杀害的
案件。同时,“家庭演员”市场还
存在定价缺乏标准、协议表述模
糊、个人隐私泄露等问题。

数字遗产:意义远超数字本身

□ 关育兵

“在数字的长河中,我们留下的不
只是代码,更是生命的注脚。”当
“00 后开始处理数字遗产”的话
题闯入大众视野,这句网络热评,
恰如其分地揭示了数字遗产在当
下时代的深刻内涵。数字时代,
我们于网络留下的痕迹,正构筑起
一种全新的遗产形式,其意义远超
数字本身。

从情感记忆维度看,数字遗产是
我们在虚拟世界种下的情感种子,
在时光中生根发芽,成为回忆的参
天大树。画师王女士在绘画平台
的作品,每一笔都是她创作热情的
挥洒,每一次互动都蕴含着她与观
众的情感共鸣。这些数字画作,串
联起她艺术生涯的脉络,即便生命
终结,她也渴望家人能延续这份情
感纽带。游戏玩家小吕,数年投入
、千元充值的游戏账号,是他青春
的热血见证。账号中的游戏装备,
早已超越虚拟物品范畴,承载着
他在游戏世界的奋斗与荣耀,是青
春岁月的独特勋章。

在经济价值层面,数字遗产更是
数字经济浪潮中的重要资产。互联
网游戏主播赵常,凭借多年积累,
直播账号拥有可观的商业价值。他
以遗嘱形式将账号留给弟弟,不仅
传递了经济支持,更延续了他对游
戏的热爱。《中华遗嘱库白皮书》
数据显示,虚拟财产遗嘱数量逐年
攀升,微信账号、虚拟货币等成为
重要资产类别。在数字经济蓬勃发
展的当下,从数字艺术品交易到电
商店铺运

营,从知识付费账号收益到加密货
币投资,数字遗产已深度嵌入社会
经济运转体系,成为个人财富传承
的关键一环。

但数字遗产的继承之路,布满荆
棘。《民法典》虽为数字遗产继承
提供了基本法理框架,规定合法财
产可纳入遗产范围,然而现实操作
困难重重。平台规定成为一大阻
碍,微信不支持账号继承,仅允许
近亲属获取资料副本;抖音的继承
流程复杂繁琐,需继承人提供诸多
证明。“在平台规则与用户权益的
天平上,如何找到平衡,是数字遗
产继承的关键难题。”账号所有权
与使用权的分离,让社交账户类数
字遗产的继承争议不断。而提前订
立遗嘱,虽能为个人意愿的实现提
供一定保障,却无法完全解决数字
遗产继承的复杂问题。

平台在数字遗产处理中,扮演着
至关重要的角色。平台应秉持“以
用户为中心”的理念,在遵守法律
法规的基础上,积极探索更人性化
的数字遗产解决方案。面对用户
离世,平台应主动与继承人沟通协
作,在保障信息安全的前提下,让
数字遗产得以妥善传承。同时,相
关部门需加速完善数字遗产法律
法规,明晰各方权利义务,为数字
遗产的继承与保护筑牢法治基石。
让数字遗产在数字时代延续其独
特价值,让每一份虚拟世界的财富
与记忆,都能找到合适的传承路
径,在时光中熠熠生辉。