

今日观察

来稿邮箱:zzwbsy2013@163.com 新浪微博:@枣庄晚报-声音

事件回应慎用“不明真相”“别有用心”

□胡印斌

少数人打砸闹事，理应绳之以法，民众的合理诉求理当通过合法、正当的渠道表达，若用“不明真相”、“别有用心”等词语恰恰是最差的回应方式，无异于在沸腾的舆论场上火上浇油。

9月26日，广东省汕头市发生一起市委机关被冲击的群体事件。当地公安机关当日发布公告称，事件系该市金平区莲塘街道少数别有用心的人“裹胁不明真相群众”闹

事；28日下午，又向媒体通报，事件“系少数因赌博案件被查的不法分子借口反对垃圾填埋场扩建，而裹胁不明真相群众到市委闹事所引发”。

汕头市几次通报信息，均采用了“不明真相群众”被“裹胁”的说法。这样的表述，好处在于可以将这起群体事件中的“不法分子”与绝大多数群众区别开来。不过，也有问题，即“真相”到底是什么？政府又如何才能让“不明真相”的群众不轻易被裹胁？

其实，很多类似事件，从事发后当地公安机关第一时间发布的公告中，看不到所谓的“真相”。一

是公告中的信息也极为有限，充其量只是一些“真相”的碎片；再就是表态性质的严正警告。那些“不明真相”的群众，如果试图通过这样一张公告了解真相，进而擦亮眼睛，不被人蛊惑、裹胁，显然不容易。从危机管理的层面讲，一旦发生群体事件，地方政府也应该及时、主动公开信息，并滚动发布，以实现与公众的互信、互谅。一味遮掩，只能放大负面影响。但是，如何回应则大有学问。

就回应产生的效果而言，一些地方政府在回应群体事件的时候，还是应少用、慎用、不用“不明真相”、“别有用心”等词语。在网络

时代，这样的词语早就落伍了。要看到，“不明真相”很多时候让围观者看不清真相，“别有用心”则有先入为主、未审先判的嫌疑，难以服众。网络时代，地方政府当然需要第一时间回应舆情，但是，用这种陈旧的渗透着权力逻辑和愚民思想的词汇回应公众舆论关切，效果只能适得其反。

这时，在公众舆论场中，地方政府也被看作当事方，是被怀疑、被审视的对象，此时，地方政府切忌自命法官，摆出一副真理在握的强势态度。只要坚持实事求是，有事说事，有法讲法，讲明事情的原委，就是最好的回应。如果事件事

态不清晰，也要严谨表态。若用“不明真相”、“别有用心”等词语恰恰是最差的回应方式，无异于在沸腾的舆论场上火上浇油。

政府信息公开不是一句挂在口头上说辞，与之对应的，是执政理念、执政路径乃至政府职能的转变。少数人打砸闹事，理应绳之以法，民众的合理诉求理当通过合法、正当的渠道表达，同时，地方政府也应该以主动负责的热忱来接纳、倾听、打捞群众的表达，跟上时代的节拍。

网言个论

海绵垫击中学校安全教育软肋

□马进彪

27日下午，云南省昆明市、盘龙区相关部门就明通小学“9·26”踩踏事故举行新闻通报会称，7名相关责任人被停职或免职。踩踏事故造成学生6人死亡、26人受伤，原因为学生在通过临时放置于午休宿舍楼一楼单元过道处的海绵垫时发生跌倒，引发下楼学生相互叠加挤压，导致学生严重伤亡。(9月28日《京华时报》)

一块跌倒的海绵垫竟然成了6名学生成亡、26人受伤的罪魁祸首，这听上去匪夷所思，但这又是确确实实的存在。小学生自制力差，在光线黑暗的楼道内即使没有这块海绵垫，小学生也会产生不安全的心理反应，而这种心理的存在本身就是一种不安全隐患。也正是基于这个现实，学校才更有责任对小学生进行针对性的安全教育，使他们能够平静有序地面对任何突如其来的事情，就像学校要对学生进行面对地震发生时的安全教育一样，这是学校不可推卸的责任。然而，一块海绵垫却导致6名学生成亡、26人受伤，这令人难以想象当时的场景会是怎样的恐惧和混乱。而按照新闻通报会上的说法，似乎这块海绵垫才是罪魁祸首，虽然也有7名相关责任人被停职或免职，但人们还是不禁要问，难道一块海绵垫就能轻易击垮学校平时安全教育的防线？这其实是一场人祸，而那块海绵垫，显然成了学校安全教育责任缩水之后的替

罪羊。

对学生进行有效的安全教育是学校应尽的责任，但这样的责任平时却很难得到真正的检验，因为天灾不会常来，突发事件也不可能天天都有，再说这样的教育只是意在防患于未然。所以一些学校就将这样的安全教育责任缩水了，而这样做也并不会让人发现，因为出于图吉利的心理，家长们更不会将这样的问题刻意提出来，而对于上级主管部门，也难以实时监管。只要不出事就会是你好我好大家好的局面，何必要将没有发生的事当成已经发生的事来问责呢？而在这样松散的且无责可问的环境中，学校当然就会将这样的安全教育责任尽可能地掩藏起来，当然也就不会“走心”了。而这个综合情况对于学校应尽的安全教责任来说，就是一个现实的“三不走心”局面。

对学生的安全教育，是学校的应尽之责，而对学校此举的有效监督也是上级主管部门的应尽之责。虽然这样的安全教育在平时很难得到检验，但这正是相关部门要从制度设计和成绩考核上解决的根本问题，而任何所谓理由，都不能成为将海绵垫当成替罪羊和挡箭牌的借口。在生命面前，无论如何都不能以失去学生生命为代价，成为对安全教育责任检验的必然。明通小学“9·26”踩踏事故，一场不应发生的人祸，那块海绵垫检出了学校及上级主管部门对安全教育责任的缩水，也检出了各方应有的责任心“不走心”的软肋。

太平人寿枣庄中心支公司 举办演讲比赛

为进一步提高枣庄中心支公司整体凝聚力，加深群众路线活动在枣庄中心支公司干群中的影响力与渗透力，增加干部职工融洽度与和谐度，进而提高工作绩效，为下半年全面完成任务指标夯实基础。

本次活动中确定以沟通与辅导为主题，组织所有干部员工踊跃报名，通过演讲的方式分享工作中的心得与经验，枣庄中心支公司内外勤（续收）共计53人，报名人员达到12人之多，占中支人员总数的三分之一，最

后通过两轮比赛、全体人员投票的方式决出一等奖一名、二等奖两名、三等奖三名，纪念奖若干，并为获奖人员颁发了奖品。本次活动在业务节奏非常紧张的情况下顺利组织，在全体员工的笑声与欢呼声中圆满结束，活动得到了中心支公司领导班子和个险条线的充分配合与支持，以及中心支公司干部员工的积极参与和广泛好评，通过活动的开展达到沟通心声、互相帮助、增进团结的目的。

(赵哲倩)

网络“美食”

“鼠标加车轮”的O2O订餐模式当前正受到城市白领和学生族的青睐。但一些在网络订餐平台好评如潮的“美食店”，却是无证无照的“苍蝇馆子”。日前，杭州市在九莲庄共清查发现35家无证无照餐饮小作坊。

(漫画/勾犇)

画里有话



晚报观点

出境旅游者要有维护国家形象意识

□王子墨

中国已是全球出境旅游增长最快的国家之一，据统计，2013年我国出境旅游人数达9818万人，2014年这一数字预计将破亿。国人走出国门，领略的是异域风光，展示的也是中国形象。然而近年来，中国旅游者的形象却不那么尽如人意。一则则报道国人不文明行为的新闻传回国内，勾勒出了一幅国人在境外失态的“浮世绘”：国内一演员在太平洋潜水捞出了“中华”烟盒、埃及的历史古迹上出现了汉字的“到此一游”、中国旅客在国际航班上斗殴导致飞机返航等等。这些行为，让每个看到报道的国人都感到尴尬汗颜。

一两个个体行为，聚合起来容易被人贴上群体的标签。因为个体的表现，让“中国游客”似乎成了一个特殊群体，需要“私人定制”的服务：有的地方竖起了中文的“请勿喧

哗”标语，一些场所的工作人员用汉语喊出了“请排队”，某些酒店也划出了中国游客特定的用餐区域等。这些情形有些属于境外居民对中国游客进行类型化看待的误解，但国人更该反思的是，中国游客为何容易给人一种礼仪欠缺的直观感觉？中国游客对异域风俗的漠视和对自身习惯的坚持，为何到哪都能“惊起一滩鸥鹭”？

不可否认，国人旅游文明素质的提升同中国旅游业的快速发展仍不相称，文明素质的提升需要的是内化于心的坚持和外化于行的践行。2013年付诸实施的旅游法，对文明旅游有了明确的规定，但如何制定更加严格、更具可操作性的实施细则，来约束不文明行为，尚有许多工作要做。相比韩国等国早在20世纪90年代就开始对出境旅游者进行礼仪培训，我国仍缺乏系统的出境游教育培训规划。

更关键的是，由于多数旅游行为并不触犯强制性规范，很大程度上只能靠自觉自律。因此，除了普遍提高公民素

养，出境旅游者更应有作为“中国形象大使”的意识和担当，要意识到“小我”之外还有一个“大我”的存在，认识到自己是构成整体的一部分。我们应该用礼貌的言行举止去收获真诚的欢迎，而不是靠一掷千金的阔气，来博取国外商家表面的喜爱。

每一个中国人在境外的表现，一定程度上决定着中国国民在境外是否受人尊敬，决定着旅游商务等活动是否顺利，代表的是中国的国家形象，也事关国家软实力的强弱。每个出境旅游者都应该是中国形象大使，要用文明得体的行为，代表中国递出一张展示优秀文化的精彩名片。

**手机消费正当权益
受到侵害，请拨打：**

**指尖热线
3120557
zrzbtxb@163.com**

枣庄日报社通信部

枣庄市脐带血采集培训工作会议召开

本报讯 9月25日上午，枣庄市脐带血采集培训工作会议在海润中粮大酒店隆重召开，会议共有来自全市近200名医护人员参加。枣庄市卫生局、山东省医学会领导在培训会议上发言。北京海军总医院血液科宫立众教授，滕州市中心人民医院李楠主任及山东省脐血库刘锋主任进行了精彩授课。

会议培训内容主要包括：《血站管理办法》，《脐带血造血干细胞库技术规范(试行)》，脐带血造血干

细胞知识与现代医学及发展前景，山东省脐带血采集医疗机构基本标准及山东省医疗机构脐带血采集技术操作规程。

此次会议主要是要从各级卫生行政部门、各定点协作医院的管理层面，进一步统一思想和提高对脐带血采集工作的认识，正确树立对脐带血造血干细胞治疗技术的认识，严格规范采集储存秩序，不断提高采集安全及质量，保障脐带血临床采集及造血干细胞临床治疗的

医疗安全。

在山东省卫生计生委要求中指出，要促进脐带血采集工作的规范化管理。各采集单位要正确认识山东省脐血库为省内唯一一家经国家卫生计生委批准设立的脐带血采供机构，保障脐带血采集工作合法、有序进行。枣庄市卫生局相关领导对枣庄市脐带血采集工作规范化管理提出了要求，山东省医学会脐带血采集培训办公室吕明远主任对山东省脐带血采集培训及考试工作做

出了具体要求，并强调了脐带血采集人员考取《山东省脐带血采集人员培训合格证书》的重要性。

北京海军总医院血液科宫立众教授用国内外临床及科研案例讲授了脐带血的临床应用和未来前景。滕州市中心人民医院李楠主任与大家分享了滕州市人民医院脐带血采集经验。

山东省脐血库刘锋主任详细介绍了脐带血相关政策法规，刘主任

说：“未取得《血站执业许可证》的机构擅自采集脐带血的行为，将依据《献血法》第十八条的有关规定予以处罚，构成犯罪的，移交公安部门追究其刑事责任。”针对脐带血采集技术操作规程，刘主任为参会的医护人员进行了现场培训。最后，参加会议的人员就培训内容进行了考试，山东省医学会将对经过培训考试合格人员颁发《山东省脐带血采集人员培训合格证书》。