

本刊策划 李国民  
编辑 高扬  
校对 孙瑶

新闻快评

本期点评：一苇

## ■KTV纵火

**新闻：**4月24日新华社报道，广东省英德市政府通报，英德市某KTV纵火嫌疑人刘纯露已于24日上午在家中被害方抓捕。刘纯露承认其放火行为。据广东省清远市公安局通报，24日零时30分，清远市所辖英德市一KTV发生火灾，零时55分明火被扑灭，现场共造成18人死亡、5人受伤。

**点评：**不出所料的话，很快就会有入撰文挖掘这起恶性纵火案背后的“社会因素”。身陷贫困、遭遇不公、缺少关爱……这些所谓的“深层原因”是我们司空见惯了的。

当然，任何犯罪都有社会原因。但过度挖掘犯罪背后的社会原因，往往会淡化暴力本身，甚至给罪恶蒙上悲情色彩。浪费公众的同情事小，如果让犯罪因此产生示范效应，那可就不是小事了。

## ■通风报信

**新闻：**4月24日《北京青年报》报道，一位环保志愿者22日上午在北京市昌平区沙河一处市集上发现有许多摊贩贩卖野生鸟类，遂向森林公安举报。在森林公安赶到之前，有两名身着“市场管理”字样制服的工作人员上前提醒摊贩离开。志愿者提供的视频显示，两人先后对摊贩说“森林公安该过来抄了”“大哥，有人举报了”等。昌平区园林绿化局的工作人员表示，初步确认并非森林公安泄露举报电话，目前森林公安已介入调查。

**点评：**好个“市场管理”！贩卖野生鸟类他不管，替不法摊贩通风报信倒异常积极主动。什么样的市场，需要配备这样的“管理”人员？

更吊诡的是，森林公安还没来，“市场管理”已经得到情报——他们的消息源是谁？这必须有个说法。在顺藤摸瓜调查清楚之前，公众不要想当然地推定，相关部门也则急着“确认”。

## ■会计“黑名单”

**新闻：**4月24日新华社报道，财政部日前印发《关于加强会计人员诚信建设的指导意见》，围绕建立健全会计人员守信联合激励和失信联合惩戒机制作出部署，明确将严重失信会计人员列入“黑名单”，依法取消其已经取得的会计专业技术资格；被依法追究刑事责任的，不得再从事会计工作，支持用人单位根据会计人员失信的具体情况，对其进行降职、撤职或解聘。

**点评：**这些年屡屡爆出的财务欺诈、会计与领导合谋贪污侵占等案件，说明会计行业正面临着诚信危机。建立会计失信“黑名单”制度，可谓意义重大。

“诚信为本，操守为重，坚持准则，不做假账”——操守握重金的会计恪守这16字箴言，不仅需要正面引导，也需要必要的惩戒和威慑。

为保证公共交通安全，北京率先推出公交乘务管理员，如今四年多时间过去，他们在保障公共安全方面发挥了哪些作用、存在哪些问题？

# 公交乘务管理员履职状况调查

□本报记者 高扬

### 公交乘务管理员“上线”

细心的乘客或许有所察觉，从某一天起，北京的公交车上忽然多了这样一群人：他们身穿制服，随身携带小型消防灭火器，佩戴“安全巡逻”袖章，挂在脖子上的胸牌和制服背后印有“乘务管理员”字样，在乘客上车时他们会提示“严禁携带易燃易爆等危险物品上车”，有些人还会不时在车厢里来回巡视。这就是北京公交乘务管理员的真实写照。

2013年12月30日，北京首批公交乘务管理员上线。

记者通过北京公共交通控股（集团）有限公司（以下简称“北京公交集团”）了解到，北京公交乘务管理员的推出有着特殊的时代背景。“近年来，随着国际国内反恐形势日益严峻，公共安全极端行为发生的风险日益凸显，特别是我国部分城市发生了多起利用公共交通工具或在公共交通设施上实施暴力恐怖犯罪、个人极端暴力犯罪事件，造成了人员和财产重大损失，带来了重大社会影响。2013年年底，为有效应对首都严峻复杂的安全防范形势，北京公交集团率先在政治核心区配备了首批公交乘务管理员1002名，主要覆盖长安街、天安门核心区16条重点线路。”北京公交集团安保部副经理李庆元介绍说。他还告诉记者，公交乘务管理员的配备是逐年增加的，在首批公交乘务管理员上线后，2014年6月，实现了政治核心区28条重点线路全部覆盖。随后，公交乘务管理员开始向其他线路延伸。截至2017年底，已经实现所有常规运营线路（定制商务班车除外）全部覆盖，总人数达43842人。

据了解，北京公交乘务管理员的设立为政府出资，其具体操作如何？北京公交集团安保部主管冯德江告诉记者，实践中，行业主管部门责成公交公司落实乘务管理员配备任务，公交公司再委托第三方在政府集中采购平台进行公开招标，最后由统一招标的外包公司在负责乘务管理员的招聘、日常管理和教育培训。据了解，除北京公交集团外，北京地铁、京港地铁以及祥龙公交等多家公共交通运营企业均按照主管部门统一要求分别承担着地铁和公交的乘务管理员配备任务。

根据北京公交集团提供的数据，记者对北京市政府每年在公交乘务管理员方面的支出进行了大概估算。即使按照每人每月3000元计算，每月支出总额也达1.3亿余元，年支出高达15亿元。这还只是保守估计。每年耗费如此庞大的公共资金，获得了怎样的效果？北京公交乘务管理员在保障公共安全方面发挥了怎样的作用？存在哪些问题？记者就此进行了调查。

### 岗位职责有专门规范

公交乘务管理员是为保障公共交通安全、市民出行安全而设置的，那么，乘务管理员需要承担哪些职责？李庆元告诉记者，根据公安部和交通运输部2014年联合下发的《关于切实加强城市公共交通安保工作的通知》规定，公交乘务管理员的工作职责是“跟车服务乘客、维护秩序、加强安全防范”。2017年9月，北京市交通委和北京市公安局联合印发的《首都公交地铁乘务管理员工作规范》（以下简称《工作规范》），对乘务管理员的工作内容进行了补充和细化，明确乘务管理员的岗位职责包括以下几个方面：开



左图：一位乘务管理员正在执勤。

下图：某线路公交上一位乘务管理员坐在老弱病残孕专座上睡觉。



展安全宣传，维护乘车秩序和乘客合法权益，制止不文明行为；主动防范各类危害公共安全和乘客人身安全的违法犯罪行为，及时发现可疑人、可疑物；遇到突发事件，积极配合公安民警和司乘人员先期处置；维护车厢内运营秩序，禁止乞讨、卖艺、散发小广告等行为；接受乘客求助和询问，对遇到困难和危险的乘客给予帮助。

记者注意到，《工作规范》还提出了具体要求：公交车进站时，乘务管理员应站在上车门处，进行提示——“乘客您好，请勿携带易燃易爆等危险品乘车”，同时观察上车乘客，注意有无可疑人、可疑物；对携带包裹的乘客乘“逢包注意、可疑必问、违禁拒载、视情报警”的检查原则；如遇突发事件，应立即报警；每一个单程运营任务完成后，还应到车厢内进行检查，注意发现可疑物品，配合司机、乘务员关闭门窗。

结合公交乘务管理员的主要职能，记者对公交乘务管理员的在岗情况进行了调查。

在一条热门景点线路上担任公交乘务管理员、在岗一年多的杨军（化名）告诉记者，他所在的线路每辆车配有两名乘务管理员，他们日常工作的主要内容是负责车上的安全，协助司机和乘客，给老年人让座，在车辆发生事故或出现故障时帮助稳定乘客情绪，遇到需要司机下车查看或处理的情况时，帮司机看车。他有时还会在车来回巡视，看看是否存在可疑人、可疑物或有无安全隐患。

杨军表示，总体而言，乘务管理员的日常工作内容不多，但有几个基本要求，如在岗时不能睡觉、不能坐岗、不能玩手机、不能和乘客发生冲突等。

与“老司机”杨军不同，赵小明（化名）担任公交乘务管理员才20多天。小明认为这份工作的最大的特点就是每天都得长时间站着，对体力要求比较高，也很累。此外，该工作的人员流动性很大，他来的这些天，“已经来来去去好几拨了”。在岗期间，他认为，没有太多事情需要处理，主要就是“在车上站着”。

记者调查发现，有的公交车上只有1名乘务管理员，有的则有2名。对此，李庆元告诉记者，除12条重点线路每辆车配备2名公交乘务管理员外，其他线路均为“1车1人”。记者还注意到，上车时，有些乘务管理员会提示乘客“严禁携带易燃易爆等危险物品，刷卡往里走”，有些则一言不发。有些乘务管理员会在车上来回走动，看到拎

着大包的乘客会格外留心注意，甚至走到离乘客更近的地方，通过肉眼查看乘客携带的是否为危险物品。仅配有一名乘务管理员的，他们一般会站在乘客上车的车门附近，而有2名乘务管理员的，会在乘客上下车门附近各站一人，上车站门处的乘务管理员负责提示，下车车门处的乘务管理员则会在车内巡视。在到达终点站后，乘务管理员会在车厢里巡视一圈，然后在小本上做记录。

### 公众评价褒贬不一

公交乘务管理员作为近年来的一个新生事物，一直备受关注。而对于公交乘务管理员所发挥的作用，公众也是褒贬不一。

王女士就对公交乘务管理员的印象不错。前段时间，她和母亲、儿子到北京植物园游玩，下车时因人多慌乱，把东西落在了公交车上。返程时，三人乘坐的是同一条线路的公交车，王女士向该车的乘务管理员闫师傅提及东西遗落一事，闫师傅立即帮忙联系该公交线路调度中心，进行协调。事后，王女士顺利找回了遗落的物品。

除了帮忙找回遗落的物品，公交乘务管理员还曾帮忙找回离家出走的小孩。据北京公交集团提供的资料显示，一次，一个大概十来岁的小男孩在珠市口公交车站独自上了一辆公交车，该车的乘务管理员随口说了一句“不会是离家出走的吧”。这话引起了乘务员的注意，后来，乘务管理员和乘务员便耐心劝说孩子，让他告知家长的联系方式，最后他们和孩子的家长取得了联系，得知孩子真的是离家出走，家里人非常着急。在乘务管理员和乘务员的帮助下，小男孩安全回家。

对于公交乘务管理员所能发挥的作用，部分乘客颇为赞赏。有人认为，可能对维稳有用，公交乘务管理员有现实需求。也有人认为，有了公交乘务管理员后，整体秩序好了，确保了市民出行安全。不少老人认为，公交乘务管理员会主动帮他们找座位、拎东西，感觉很方便。

李先生是位老北京，他平时很少开车上下班，主要通过公共交通出行，对于北京公交发生的点滴变化，他都心中有数，对于公交乘务管理员实际所能发挥的作用，他有些怀疑。近段时间，李先生通过留心观察发现，有些公交乘务管理员不太称职，他还由此将他们分为几类：一类只是充当了乘务员的角色，报

站、提示让座，让往里走，这类情况在无人售票的公交车上比较常见，这种算比较积极的；也有一类比较极端的，全程坐在老幼病残孕专座上，一言不发，甚至坐着睡觉；还有一类就像木头人，也不坐、也不说、也不管，什么都不干。“当然也有特别负责任的，会在乘客上车时进行提示，会通过目光扫描乘客携带的包裹，会在车来回巡视。到底哪种才应该是公交乘务管理员的工作常态？谁来对他们进行监管？设立乘务管理员肯定要耗费巨额公共资金，这么大的投入，究竟有没有达到预期的效果？”李先生质疑。

“不过是车上又多了一个占着座位还不让座的人。我就觉得他们没起到什么作用，他们的存在完全没有必要，尤其是在有些公交车还有乘务员的情况下，乘务管理员更加显得多余。”小袁直言不讳。

“既然是公共服务，肯定有令人满意的地方，也有令人不满意的地方。乘务管理员的行为时时刻刻360度曝光于公众的视野之下，其中任何瑕疵都有可能被放大。”也有人如是说。

那么，四年多来，公交乘务管理员到底发挥了怎样的作用？记者从公交集团了解到，自配备公交乘务管理员以来，已妥善处置运营车辆上的各类突发事件总计24448起，共计38894人次。其中，成功制止恶性突发事件14起；协助公安民警查获管控重点人员3243起，制止乘客非法抛撒传单551起，其他治安问题3156起；公交车上的扒窃案件发生率明显下降；劝阻乘客携带烟花爆竹、油漆和超量白酒等危险品乘车12769起；接受公安机关表彰奖励106次，乘客来电表扬1万余件，接受锦旗2500余面。

### 乘务管理员素质参差不齐

按照规定，公交乘务管理员上岗前需要取得两证：保安员资格证和乘务管理员资格证。但记者在调查中发现，培训和资格证考试并非那么严格规范。

在杨军看来，资格证考试有点流于形式，考场纪律并不严格，考试内容与实际操作并没有太大关系；培训方面，上班第一天会有“老人”带着“新人”熟悉岗位，介绍车内情况。赵小明也透露，资格证的下发比较随意，进入公交乘务管理员队伍的门槛很低，他就是通过熟人介绍的，也没有经过正式的面试。

杨军还透露，他平时工作比较谨慎，在岗时间不敢玩手机也不会

坐岗，就一直站着，他所在的线路一天需要往返6次，早上5点多就得到岗，晚上11点左右下班。“有时候一天站下来，觉得腿都不是自己的了。”

杨军因责任心强而被评为“四星级”员工。但记者亲身调查发现，并不是所有公交乘务管理员都称职，每个人在岗的状态也有较大差别，有的人会一直立岗，有的人会全程坐着，有的人会在有座位时坐着，一旦乘客有需要会主动让座。记者还注意到，公交乘务管理员虽然都穿着统一制式服装，但其他装备有所差别，如有的人会同时佩戴“安全巡视”的袖章和“乘务管理员”胸牌，但有的人只佩戴其中之一，便携式灭火器也是有人有、有人没有。对于这种差别，该如何看待？对于公交乘务管理员，又该如何监管？而对于公交乘务管理员人员流动过于频繁这一问题，又该如何应对？

### “欢迎乘客监督”

针对公交乘务管理员队伍存在的问题，李庆元告诉记者，北京公交乘务管理员队伍应主管部门的要求而建立，属于新生事物。在队伍建立之初，并无规范和模板可以参考，很多事情他们也是摸着石头过河。“乘务管理员的素质参差不齐，服务水平因人而异，这些问题确实存在。现在已经建立了统一规范的岗位职责和标准，如要求上车提示乘客严禁携带易燃易爆等危险品，对携带大包的乘客进行检查、在车内进行巡视，不能睡觉、玩手机等。”

对于公众普遍关心的由谁来监管公交乘务管理员这一问题，李庆元回应说，对乘务管理员的监管也是全方位的，公交集团在开展专业检查、部门检查和各层级检查的基础上，建立了第三方监督评价机制，与保安公司和第三方监督管理机构签订三方协议，成立第三方专业化监督检查队伍，监督检查乘务管理员履职情况。此外，北京公共交通安全总队也承担着监管职责。

李庆元认为，对公交乘务管理员的管理并非没有规范，但在执行过程中出了问题。他表示，现在北京所有公交线路的乘务管理员都已配齐，下一步北京公交集团将着力提升乘务管理员队伍质量，通过从上到下的培训和检查，逐渐淘汰那些睡觉的、玩手机的、不说话的、不巡视的乘务管理员。

而针对公交乘务管理员人员流失严重这一问题，李庆元表示，将进一步发挥考核评价机制的激励作用，在加强企业文化建设，增加对乘务管理员的人文关怀，增强乘务管理员的职业荣誉感等方面多做努力。

“但我们在管理过程中也遇到一些难题。北京的安保需求特别大，受客观条件限制，人员素质相对偏低、参差不齐，我们在落实这项工作的过程中扛着很大的社会责任和压力。同时，公交乘务管理员的履职行为缺乏足够的法律支撑，乘客对乘务管理员要求检查包裹的行为不予配合，辱骂甚至对乘务管理员进行人身攻击的情况时有发生。而随着人们就业观念的变化，愿意从事这份工作的年轻人不多。希望这些问题能引起有关部门重视，也希望广大乘客能够理解和配合公交乘务管理员的工作。”冯德江说。

对于北京公交集团下一步的工作，李庆元表示，他们会努力实现让政府安心出资、让老百姓放心坐车的目标，也欢迎广大乘客通过“96166”“12345”“12328”等热线对公交乘务管理员的工作进行投诉和监督。

# 高中生未按时就寝被劝退，校规岂能太任性

□殷国安

们没有按时就寝，是因为学校安排的洗漱时间太紧张了。

学校当然需要严格的纪律，违反纪律也应该严肃处理。但仅仅因为迟睡了几分钟，也没有发出大的声响，影响到更多同学，就被劝退、勒令离校，总让人觉得不大对味，似乎严格得不是地方、没有道理。这一点，不仅学生和家长们有共识，就连当地教育局的官员也认为，因为学生不能按时就寝就劝退，禹州市一高的做法过急、过激，是不对的。对待这些学生，可以进行批评教育，适当惩戒，不能把劝退作为惩罚学生的强制手段。

对此，学校负责人的答复是，这是根据学校制定的纪律制度执行的。记者注意到，4月5日禹州市一高的微信公众号发布了一篇题为《正校风、严管理、抓实效——我校开展就寝纪律整顿提升活动》的文章，内容显示，从4月7日至21日，该校将开展为期两周的就寝纪律整顿提升活动。我们不知道学校的制度上有没有只要不按时就寝就劝退的规定，即使有，也还是需要质疑。学校根据制度开除学生，这个制度不是由学校单方面公布就算数，而是有前提条件限制的。第一，纪律制度不得违反法律法规和教育

部规章文件的规定，也不能违反教育的科学原理，应该坚持教育与惩罚相结合的原则；第二，学校的制度应征求家长意见，征求学生的意见，经过家委会同意，听取学生的建议；第三，学校处罚学生后，也应该明确救济途径，学生和家長可以向教育主管部门申诉。

由此来看，禹州市一高的做法难说完全符合要求。只因没有及时就寝就劝退，这样的规定过于严苛，不符合教育与惩罚相结合的原则；该制度的出台也没有征求家长和学生的意见，倒是学生在制度后面留言，发表了自己的不同看法，但学校

似乎并未理睬；学校作出处罚决定，似乎没有告知救济途径，家长求情、“就星下跪”也没有解决问题。

此事的教训是，学校制度的出台需要一个明确的规范，制度条文应该有一个“体检”过程。希望有关部门能出台相关规范，对学校的制度出台提出实体性和程序性的要求，并建立事前备案审查的规定。

