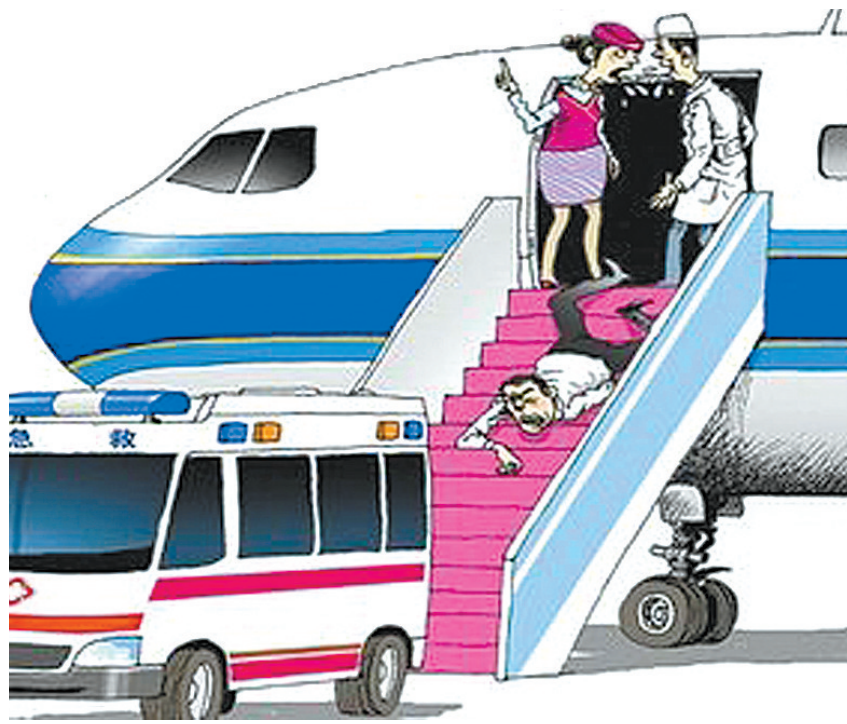


# 生命至上民为本 强化责任勇担当

话题背景

近日,一名记者在乘坐南航某航班时,突发急病。飞机降落时他已疼痛难忍,急救车正在等候。但大约50分钟后飞机舱门才打开,随即地面急救人员和机组人员又为谁将他抬下飞机争执。最后患病乘客只好自己爬上救护车。



## 生命经不起推诿

邱利刚(湛河区马庄街道)

腹痛难忍却等了50分钟舱门才打开,救护人员与空乘为谁抬患者下飞机扯皮,逼得患者自己爬上救护车。尽管航班乘客突发疾病是小概率事件,但是这件事让多数人深深忧心的是各机构程序的僵化和对生命的漠视。航班和地面救护各自应该承担什么责任?为什么在关键时刻互相推诿,谁也不肯为急病乘客多做一点?

法律层面应对各方责任进行厘清,航班上的生命救援,必须有明确的规章制度实行无缝衔接,不能在一条生命悬于毫厘一线之时出现推诿和卸责,应迅速启动相关应急预案和预防措施,打通急救生命通道,从而让各个环节都把抢救生命放在第一位,能够在第一时间把患者送到手术台上。

希望航空公司在内的市场服务主体及公共机构,有真正的反思。生命经不起推诿,每一次拖延,都攸关生命,各责任方都需要树立生命救援高于一切的服务意识,面对一个普通公民的生命,各项配套应急措施应及时跟上,补上生命救援无缝连接的每一块短板,使公共急救救援服务实现无盲区,避免出现个体生命尊严在濒危时刻倒地不起,这才是真正的以人为本。

## 多一点人文关怀

吕府刚(叶县县委办公室)

“航班急救门”凸显人性冷漠,拷问责任担当。希望更多的公共服务部门引以为戒,正视漏洞,反思教训,完善机制,决不能再出现“用生命检验急救漏洞”的事件。

笔者建议,一是追责应到位。“责任缺失”就应追究到位,动真格、严问责,决不能糊里糊涂、不了了之。在这起事件中,航空公司、医疗机构的相关人员漠视患者病痛,“慢作为”“不作为”,甚至相互之间推脱责任,令人心寒。有关部门应细化责任清单,严格责任追究,真正让其有怕头、长记性、勇担当、尽职责。

二是沟通应加强。人在旅途、急病难测。交通运输、医疗机构等部门应把人的生命作为头等大事,拿出更高效的应急协调机制,开通急救救援绿色通道,提升快速反应能力,打造“无缝隙”对接服务,科学、严谨应对旅途中的各种突发事件,切实保障乘客

生命安全。三是教育应跟上。不尊重生命,规则再完善也没用。航空业如此,其他行业也如此。因此,公共服务部门应更加注重对工作人员的教育引导,真正把“生命至上、人本至上”的理念扎根心底,使其勇于担当,让群众感受到更多人文关怀。

## 未雨绸缪制定应急预案

崔应红(鲁山县董周九小)

据当事人描述,飞机降落时他已疼痛难忍,急救车正在等候,但大约50分钟后飞机舱门才打开。由此可以看出,南航在此前并没有相关的应急预案,或应急预案执行不到位。一旦乘客在飞机上突发疾病应怎么处理?机组人员也没有树立起生命救援高于一切的服务意识。

机组人员与地面急救人员因为谁将病人抬下飞机而发生争执,最后让患病乘客自己爬上救护车。他们缺少的不是制度或规定,缺少的是责任心,缺少的是对生命的敬畏。

乘客在乘坐航班时发病,虽然是偶然事件,但航空公司应该本着对生命的敬畏,未雨绸缪,做好应急预案,一旦出现情况能够及时、恰当处理。应该提前与机场取得联系,协调好地面急救人员,提供救援绿色通道,为病人争取抢救时间,创造救援奇迹。

## 应急机制须健全

张军停(郟县李口镇)

航班和地面救护在关键时刻互相推诿,谁也不肯为患病乘客多做一点,多负一点责任。整个救助过程的低效、迟缓而带来的无助感令人寒心。各责任方都需要树立生命救援高于一切的服务意识。

畅通生命急救门,应急机制须健全。空中地面共联动,齐心协力保平安。事实上,术业有专攻,航空服务毕竟不是专业的健康服务,即便航班上通常备有常用医疗急救药品,也并不意味着面临乘客的各种突发疾病,航班服务人员就能如同专业医疗人员一般具备从容应对和救助的能力。面对乘客突发疾病,航班应有高效的应急机制。尽管乘客突发疾病是小概率事件,随着航空中的突发救助需求在不断增加,如何照顾航班上的乘客健康并应对可能的突发疾病,也日益成为对航空公司服务的挑战。应对航班机组人员进行航空健康服务与医疗救

助的培训,除了机组人员培训,航班配备必要的医疗急救药品和设备之外,与地面的专业医疗机构建立远程医疗咨询与支持系统以弥补航班专业上的不足,并根据航班提供的患者情况,做出立即返航还是临时降落等紧急医疗决策,确保急救需求的乘客在航班落地第一时间获得地面救治。

## 打通急救生命通道

张鹏鹏(平煤二矿)

患者因突发疾病疼痛难忍,航班工作人员却和地面急救人员为谁该抬担架产生争执。这次事件虽是偶然,但它反映出我国在人文理念和医疗急救体制机制方面存在的问题。

人文理念的缺失使整个事件呈现出让人惊讶的冷漠。生命只有一次,即便这个生命与你并无密切关系,但出于对生命的尊重,我们都不该毫不犹豫地伸出援救之手。很多悲剧的发生都是因为人文理念的缺失。

另一方面,医疗急救体制机制的不成熟也是造成这次事件发生的重要原因。到底谁应该承担抬担架的职责,我国医疗急救体制并没有做出明确规定。近日,北京市拟做出相关条例,鼓励院前医疗急救机构利用社会力量,为有需求的患者提供“有偿”担架搬抬服务。尽管有提供担架搬抬引发多方争议和诸多担忧,但可以看到有关部门正在努力改进和积极尝试新的方式改进不足,相信不久的将来定会杜绝此类事情的发生,打通急救生命通道。

## 责任担当的缺失

翟红果(市地方志志办公室)

“航班急救门”事件,表面看表现出的是对生命救援的旁观和冷漠,其实质是对责任的推诿,更是责任担当的缺失。

在这一事件中,南航和急救人员都有自己应该承担的责任。就南航而言,旅客自购买机票时起,就与航空公司构成合同关系,航空公司就担负着把乘客安全准时送到目的地的责任。虽然飞机已落地,但合同约定的义务尚未终止,空乘人员的安全送达责任依然存在。对医疗救护人员来说,救死扶伤是医生的天职,也是责任所系。2014年2月1日起施行的《院前医疗急救管理办法》明确提出:“搬运、护送患者”是医疗救护人员的职责。但



百姓话题

大家点题 大家评说

下期话题预告

## 雾霾来袭

今年入冬以来,多地雾霾频发。鹰城也笼罩在浓厚的雾霾中,空气质量整体呈现出中度至重度污染的等级。

12月9日,市政府办公室发出《关于启动大气重污染Ⅱ级应急响应措施的通知》,自2015年12月10日0时起,我市启动大气重污染Ⅱ级应急响应措施,企业限产停产、工地停工、机动车单双号限行等应急措施纷纷启动,很多市民都戴上了口罩……

环保并不只是口头讨论的话题,我们真的该做些什么了。

下期话题:雾霾来袭。欢迎参与讨论。

书面来稿请寄本报副刊部。

电子邮箱:baixinghuati@qq.com,请在邮件主题栏注明“话题”字样,也可登录《鹰城网事》论坛“百姓话题”板块或加入“读者之声”QQ群(322625303)讨论,截稿日期为12月17日。(刘思鸣)

这一事件中,急救人员不仅没有携带担架上飞机,迟迟未进行施救,还袖手旁观。

面对生命危机,救援应高于一切。但南航空乘和医疗急救人员在面对乘客生命垂危时,不仅没有履行自己的职责,竟然还互相争执、僵持、推诿和卸责。这使我想起了那篇《为了六十一个阶级兄弟》的经典报道。为救治61名集体食物中毒的民工,全国各地不分你我,纷纷找药、空运、救人。与此对比起来,此事确实让人寒心,我们不禁要问,你们为什么在关键时刻不肯为患病乘客多做一点呢?你们的担当又去哪儿了?

“航班急救门”事件的发生,折射出的是一些行业或部门对责任的漠视和责任担当的缺失。我们很多时候并非工作不到位,而是敢于担当的责任心不在位。对医疗救护人员来说,除追究当事人的责任之外,还要建立相关机制,让人们能够忠诚履责、尽心尽责、勇于担责。只有这样,才能让责任担当充分接地气,有活力。

## 编辑絮语

### “生命至上”不是一句口号

最近一篇题为《生死间,一个记者有话想对你们说》的网文引发网友热议。文中,乘客张先生讲述自己在沈阳飞北京的航班上突发疾病,却未获得及时救助的事件。

显然,这位张先生是不幸的。张先生在行程中突发腹痛、肠梗阻,疼痛难忍。好不容易等到飞机落地,空乘人员与地面的急救人员为谁该抬旅客下飞机发生争执,最后张先生不得不自行爬出机舱接受治疗。总算是上了救护车,999急救中心却以协和、朝阳医院挂不上号为由,将其送到20多公里外的北京红十字会急诊抢救中心,且在转院过程中又出现搬抬推诿。真是人在囧途,倒霉到家了!

这位张先生无疑又是幸运的。虽然未得到及时救助,但是他仍然活了下来。作为一名记者,他有足够的话语权将此事公布天下,引发多方关注,否则我们可能永远也不知道发生了什

么。正如张先生接到南航的道歉后所说:“我放弃赔偿补偿,但我要搞清楚,我的病情被耽误,该不该有赔偿和补偿。这是为所有人问的。”作为事件当事人,又是一名记者,张先生的发声也传达出公众对此事的态度,进一步加速事件调查进度及责任划分。

果不其然,事件责任方很快就做了表态。11月23日,南航公司已派人登门致歉,北京首都国际机场急救中心也发出致歉信。11月28日,北京999急救中心表示道歉并愿意赔偿。但是,这些迟来的道歉如果要将一条生命悬于毫厘一线来交换,代价也未免太大了。

“生命至上”不是一句口号,这样的事件不能再有第二次。有关部门要明确责任,提高责任心,以保障乘客安全为头等大事,及时完善工作流程,按照相关法律法规,以更为科学、严谨的应急协调机制应对旅途中的各种突发事件。(墨墨)



看法

# “赡养老人费用税前扣除”的三重意义

张枫逸

12月8日,《深圳市养老服务业发展“十三五”规划(征求意见稿)》在深圳市民政局网站上征集意见。意见稿中提出,“将对与老人居住在一起的子女给予优惠政策,适度增加与老人居住在一起的子女的工薪所得税费用扣除额,实现赡养老人费用税前扣除。”(12月9日羊城晚报)

随着中国步入老龄化社会,“赡养老人”的话题逐渐进入公众视线。今年起,江苏等地开始试点“个人收入递延型养老保险”,即投保人在税前扣除保费,在领取保险金时再缴纳纳税款,就曾引起关注和热议。当然,对于普通职工而言,商业养老保险依然是一个奢侈品。相比之下,“赡养老人费用税前扣除”则更具普遍性。

今年全国两会期间,全国政协委员、民革浙江省委副主委计华就曾支招,在条件允许的地区,甚至可以给和父

母同住的子女一点鼓励,比如减税。如今,委员的设想在深圳率先落地,具有重要的导向意义。

其一,激励传统孝道。传统孝道作为一种社会意识,在我国社会养老中发挥着重要作用,而应对老龄化社会的挑战,必须弘扬孝道,发挥孝文化的重要作用。现在经济发展了,生活水平提高了,孝道却呈现出一定程度的滑坡。前两天,媒体刚刚报道南京一位七旬独居老人没人照顾,饿得直啃棉被充饥,老人有4个子女,但生意一忙就顾不上父亲了。“种田不熟不如荒,养儿不孝不如无”,在运用法律惩戒不孝子女的同时,我们更应在政策上对孝顺老人的子女予以鼓励,从而惩恶扬善,弘扬正气。国务院参事室特约研究员、原国家统计局总经济师兼新闻发言人姚景源就曾极力建议,

凡是年轻人赡养老人的就抵扣他个人所得税,“不能让好人老是吃亏,这样社会才能有好的风气”。

其二,引领居家养老。虽然发展现代养老服务业是大势所趋,但对于大多数老人来说,还是要以居家养老为主。从国际经验来看,许多发达国家都鼓励子女与老人同住,以优惠政策支持子女扶养老人。以日本为例,子女扶养70岁以上低收入老人可享受减税,没有和老人一起居住的,可以申请减免38万日元,同居的可以减免58万日元。此外,如果照顾老人的子女新建、改建住宅,使老人有自己的独立生活空间,也可以享受减税的优惠。而在我国,《江苏省养老服务条例(草案修改稿)》提出,“如果外埠老年人到子女所在城市与子女共同生活的,有关部门应当在户口安置、医保结算、公共交

通、进入公园等方面给予便利”。无论是给予公共服务的便利,还是提供减税的待遇,目的都是为了促使老年人更好地居家养老,在感受天伦之乐的同时,也避免“空巢老人”一系列问题。

其三,推动个税合理。一直以来,个人所得税的“一刀切”备受诟病。同样收入的两个人,一个是“一人吃饱,全家不饿”,另一个则是上有老下有小,二者的家庭赡养系数大相径庭,征收同样的个税显然是不合理的。财政部部长楼继伟曾多次提出,“个税改革在对部分所得项目实行综合计税的同时,会将纳税人家庭负担,如赡养老人、按揭贷款等情况计入抵扣因素,这一举措更能体现出税收公平。”此次深圳率先提出“赡养老人费用税前扣除”,对酝酿多年的个税改革无疑具有自下而上的推动作用。

# 12306 极致就是全民大摇号?

刘远举

前几天,为了防止黄牛倒票,12306开通了双向验证机制。在具体实施中,有大量用户反映无法收到验证码、账号被抢注等问题。双向验证,只是12306诸多反黄牛抢票措施中的最新一个,在此之前,12306搞了不断变动的验证码,极其复杂的图形验证,而这些措施都毫无例外地招来抱怨。

在现在的网络购票过程中,消费者在12306网站上订票,是否能订到,靠的是谁快,靠路由、交换机转发的信号早0.001秒,才能抢到票。这么细微的时间差别,对买票的人来说,本质上是一个运气过程,也就是说,现在的抢票,实际上就是在抽签。

不过,不管是扭曲的验证码,还是双向验证,都是程序员思维,这种思维发展

到极致,就是全国集中的抽签制度。在春运前一个月,可用一周时间供公众在网站、窗口预订车次、座位,之后全国统一摇号。这种摇号,可根据年龄、性别、是否残疾赋予不同的中签概率,照顾老弱病残孕。较长的登记时间、网络与窗口登记,可以方便不同文化程度与年龄的人。

这种系统几乎可以杜绝黄牛,非常公平。因为全国统一的抽签、配票系统,能够接触、修改这个系统的人非常少,这就相当于把权力上收。其实,目前的售票系统,本质上就是在计算机技术的帮助下,分配火车票的权力向上集中,不再依靠自上而下的庞大票务系统。

由此带来的一个明显现象就是,目前的黄牛,更多的是靠技术,而不是靠关

系。这表明,技术能够压制住某些基层铁路部门员工的灰色利益。如果再进一步,连网络黄牛与抢票的空间都能消灭掉,实现火车票的完全公平分配。但是,这种程序员思维的极致,可能不会有好的体验。

在抢票过程中,虽然抽签发挥着决定性作用,但这个机制是隐藏的,人们看不到、摸不着。个人最直观的感受就是自己能否买到票,买票是否方便、快捷。特别是,这需要人们对铁路部门的绝对信任。可现在有些人,却对公共服务部门缺乏信任感。民众信不过,必然会把“一定会有一部分人抽不到票”的必然变为“一定是工作人员腐败舞弊”的抱怨。

所以,从程序员思维出发,即使技

术做得不错,其客户体验也可能糟糕。正因为,有人建议扬弃程序员思维,从产品经理思维的角度来看,在客户体验与消灭黄牛、抢票软件之间做权衡与取舍。不过,春节购票需求这么大,再小的漏洞,都可能滋生出庞大的灰色链条。所以,当媒体曝出了新的技术黄牛时,就意味着以上产品经理思维也行不通,因为这些产品经理的头顶上,是某些受着舆论压力的领导。于是,在这个压力下,产品经理退后,程序员上前,新一轮技术实现公平的冲锋就开始了,接着,又是新措施引发民众的新一轮抱怨。如此看来,与其大家都累,不如正视几亿人春节回家的现实,看淡黄牛抢票。有些事情的解决,不妨交给时间。



## 难逃法网

为确保2016年铁路春运安全、维护广大旅客合法权益,铁路公安机关集中开展为期百日的“猎鹰-2016”战役,严厉打击倒卖车票违法犯罪活动。

截至目前,各地破获倒票案件71起,抓获倒票人员85名,缴获车票及订票凭证6214张、假票及空白票版12078张。

新华社发 蒋跃新作