

一杯水虽轻,戾气却重

在百度AI开发者大会上,突如其来的一杯水将CEO李彦宏从头浇到脚。这颇为戏剧化的一幕立刻成了网络的一大热点。恐怕连百度也没想到,这一小杯水居然能掀动一场风波。

事发后,百度公司报警,警方介入。昨天,事情有了新的进展,朝阳分局发出情况通报,泼水男子程某某被行政拘留5天,涉嫌的罪名是寻衅滋事。

不得不说,舆情跑偏的苗头一开始就出现了。向别人泼水、砸鸡蛋、扔鞋子之类的举动,至少在我们的文明基因里,是无法接受的,有羞辱性质。年度AI开发者大会,现场人多,公共秩序的规矩不能不守,警方以寻衅滋事对行为人处以行政拘留5日的处罚也在情理之中。可眼下,应该受到批评的行为网上却叫好不断,百度在合理维权,维护自己的尊严,却倍受奚落。这并不是什么正常的事。显然很多人其实是戴着一副有色眼镜来看待这个事的。在众声喧哗中,百度过往的负面新闻被不

断提及,大家的情绪仿佛找到一个宣泄口一般一股脑地倒了出来。一旦带着成见,想客观公正就比较难了。这也正是明明是受害者,却底气不足的百度的尴尬之处。

但不管怎么样,底线还是要有的,不能逾越道德更不能违反法律。男子的行为肯定是做错了,不能因为针对的是自己不喜欢不待见的个人或者组织,就换种说法就不顾是非,这不是该有的法治素养。很多人可能觉得百度风度不够,斤斤计较,何必跟一个小人物较真。这种观点不足取,谁都有维护自己尊严的权利,谁弱谁有理,这种社会心理并不健康。是非对错面前,和稀泥不是好办法,还是应该勇敢地诉诸法律,让法律来回答问题。百度在回应中称,如果今天我们的社会容忍了这样的极端行为,那么将来每一场会议和活动,都可能被肇事者如法炮制;每一个暴露在公众场合的人,都可能成为被袭击者!这是大家绝对不愿意看到的。这种说法有上纲

上线之嫌,但其尊重法治的核心观点还是应该得到认同的。

而且,最新报道显示,程某某可能为此事策划已久,还开通微博记录自己的行动,有炒作嫌疑,在这样的情况下,更不宜下结论。

受情绪的影响,这些都能理解,大家都是凡夫俗子,谁也不是圣人,可是,发泄之前也要静下心来问问自己,那些对百度的声讨、对泼水者的所谓支持,难道不是以暴制暴的心理在作怪,难道就能心安理得吗?这不是在呼唤什么正义,恰恰是在扩散戾气。要知道,一杯水虽轻,戾气却重,小花絮演变为一场对百度的责难,这不是我们应该认同的表达诉求的方式。

这件事也给所有的企业提了个醒,良好的信誉是靠平时的一点一滴积攒下来的。人言可畏,人心可畏,不要在关键时候才想到要挽回人心。一杯水的花絮之所以成为公共热点话题,正是因为百度公司本身巨大的争议,看不到这一点,恐怕也不是很好的回应方式。

害怕曝光,就该事先做好服务

航班延误,解决方案姗姗来迟,复旦大学教授冯玮靠“警告”要发微博,解决了问题。据澎湃新闻报道,6月30日晚上,冯玮教授结束在青海西宁的招生工作,原打算乘坐南方航空公司CZ3422航班,从西宁曹家堡机场飞往上海浦东国际机场,航班计划起飞时间为6月30日20:00。接近当晚8时航班计划起飞时间,没有动静,登机口柜员也不肯打电话询问,乘客迟迟得不到回复,他便表明自己是“复旦的老师”,第一次“警告”要发微博。柜员打过电话后,前来的女性工作人员表示,航班延误是航空公司的问题。他要求请航空公司的人过来,遭到拒绝后,他第二次以发微博“警告”。前来的航空公司工作人员表示,航班轮胎有安全隐患需要更换,正在请示总部领导,但是航空公司在当地并没有备胎。该航班延误既不是不可抗力,也不是乘客责任,他又质问航空公司在省会城市没备胎是否合理,并第三次提出要发微博。三次“警告”终

于奏效。此后,该航空公司很快就向其他航空公司借了同型号轮胎,不到1小时装好,航班才安全起飞。

对于航班延误如何处置乘客,在国家层面的法律法规,比如《航空法》或《航班正常管理规定》,都有详细而明确的规定。比如,《航班正常管理规定》第二十六条第(一)款就规定,承运人应当在掌握航班状态发生变化之后的30分钟内通过公共信息平台、官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式,及时、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息,包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。而各家航空公司在自身的服务条款里,对此也有很详细的操作指引。比如,南方航空就规定,航班延误或取消时,南航及南航地面服务代理人应做好解释工作,并迅速及时将航班延误或取消等消息通知旅客。

很显然,从冯教授的描述来看,南方航空的工作人员并没有照章做事,既没有第一时

间将航班延误的情况及原因通知乘客,又没有做好相应的善后和解释的工作。当乘客前来询问原因时,一开始更是拒绝打电话询问。

向乘客做好解释工作,本是分内的事,现在反倒需要乘客反复质疑、反复沟通,以至于不得不三次以发“微博”曝光为警告来推动事情的解决。这足以说明,在这件事上,至少现场的南方航空的工作人员缺乏服务乘客的意识,有推诿的表现。既然害怕舆论,就该事先做好服务。

可以说,冯教授在这件事上处理得很得体。南方航空的工作人员开始对客户的不耐、敷衍的态度,确实令人愤怒。作为消费者,以曝光威胁,无可厚非。况且,知情权是消费者拥有的基本权利,行使这项权利,合情合理合法。此外,这事也给大家提了个醒,在遭遇不公对待时,我们要大胆地与舆论为武器,合理表达诉求,在当下的互联网时代,或许也不失为一种有效的维权手段。

新城控股“黑天鹅”,是否要赔偿投资者损失

上市公司新城控股董事长王某因猥亵9岁女童,于7月1日在沪被采取强制措施。7月3日,上海普陀警方发布警情通报称犯罪嫌疑人王某、周某因涉嫌猥亵儿童罪已经被普陀警方依法刑事拘留,案件正在进一步的调查中。

该消息一经曝出,便引发了强烈反应。仅就资本市场而言,7月3日当天,港股新城发展控股暴跌23.86%,在7月4日早晨集合竞价期间,再次遭遇了15.81%的下跌。沪市方面,由于7月3日消息曝出之时已经收盘,股价并没有受到该事件影响,不过在7月4日新城控股(601155)一经开盘便一字跌停,其封单甚至超过280万手。股价暴跌,重仓其股票的上百只公募基金也将受到较大的影响。

显然,新城控股董事长一人违法犯罪的行为造成的黑天鹅事件最终反映在股价的暴跌中,王某本人在之后势必也将受到法律的制裁,然而作为一家上市公司,新城控股无辜投资者们却因为此次事件蒙受了不白的损失,他们的损失又有谁来弥补呢?要知道,事件发生

在6月29日,王某在7月1日就已经在沪被采取强制措施,但投资者一直被蒙在鼓里。

根据《上市公司信息披露管理办法》第四章第三十条,“发生可能对上市公司证券及其衍生品种交易价格产生较大影响的重大事件,投资者尚未得知时,上市公司应当立即披露,说明事件的起因、目前的状态和可能产生的影响”,而这里所说重大事件的第十一条便是:公司涉嫌违法违规被有权机关调查,或者受到刑事处罚、重大行政处罚;公司董事、监事、高级管理人员涉嫌违法违规被有权机关调查或者采取强制措施。

从以上来看,新城控股在信息披露或存在两个方面的瑕疵:一是7月3日之前是否知情,是否存在延迟披露?二是7月3日的“个人原因”是否披露充分。从现在来看,起码“个人原因”是没有完全履行上市公司信息披露的要求,难以避免“遮丑”的嫌疑。假如新城控股被证实涉嫌信息披露违规的话,那么就有可能承担不利责任。

上市公司董监高犯罪行为带来的公司声誉下跌必然对应着公司股价的大幅下跌,正是因此,部分上市公司才采用隐瞒信息的做法防止投资者大幅抛售公司股票。本次新城控股的黑天鹅事件显然已经造成了恶劣的社会影响,相关人士也必将严惩不贷,而对于资本市场中较为频发的董监高犯罪行为,如何完善事前预防、事中控制、事后治理机制依然值得思考。尤其是事后无辜投资者所受到的损失如何通过法律的途径得到赔偿,又该如何保证这种民事索赔事件的顺利进行,还需要监管机构和执法机关的共同努力,以此来保障投资者的合法权益。

最值得一提的是,从6月29日案件发生,到7月1日投案,直到7月3日晚才发布公告,监管部门应该介入调查,比如警方是否向家属等发生通知或告知?王振华投案前是否安排公司预案等?有必要给投资者一个合理的交代。

(作者系中国财政科学研究院应用经济学博士后)



本报评论员
高路

一杯水的花絮之所以成为公共热点话题,正是因为百度公司本身巨大的争议,看不到这一点,恐怕也不是很好的回应方式。



本报评论员
张炳剑

知情权是消费者拥有的基本权利,行使这项权利,合情合理合法。



本报特约评论员
盘和林

上市公司董监高犯罪行为带来的公司声誉下跌必然对应着公司股价的大幅下跌,正是因此,部分上市公司才采用隐瞒信息的做法防止投资者大幅抛售公司股票。

