

公共场所安全事故频发,消费者、经营者都希望厘清责任——

场所安全,经营者不可“旁观”

吴秋余 洪蔚琳

民生视线

去年以来,八达岭野生动物园老虎伤人、女游客在云南丽江被殴打、宁波虎园游客遇袭等新闻引发社会关注,也给不少准备出去旅游的家庭打了“预防针”——当我们在公共场所游玩、消费时,遇到人身伤害等危险,第一时间该找谁求助?经营者对安全问题负有哪些不可推卸的责任?落实机构主体的安全保障义务,从完善制度到强化执行,还有多少工作亟待跟进?请看本期报道。

——编者



事故频发,公共场所安全责任难厘清

消费者怕商家推诿责任,经营者担心陷入纠纷

化解风险,公众责任险初步解决赔偿难题

事前风险防范,事后经济补偿

“我在景区被野马撞伤,脸上鲜血直流,却发现周边一个工作人员都没有,当时感觉很绝望。”回想起去年在陕西宝鸡大水川景区旅游时的经历,北京大学大四学生王冰洁仍心有余悸。

去年7月,王冰洁和母亲跟团去宝鸡大水川景区游玩,在行至蒙古包景区时发现有几匹马在草地上吃草。“这些马是散养的,围观拍照的游客非常多,人和马距离很近。”王冰洁说,当她为妈妈拍完一张照片后,回头发现有一匹马径直冲来,将头重重地顶在她的脸上,小王的脸顿时鲜血直流。

母亲立刻去找工作人员寻求帮助,等了大约15分钟,工作人员才赶过来驱赶马群,并将王冰洁送下山。最终,她被诊断为轻微脑震荡,伤口留下的疤痕至今仍未消除。

“景区卫生院的医生告诉我们,这些马都是野马,前一阵已经发生过伤人事件。”王冰洁说,最让她感到愤怒的是,由于旅游团给游客投保了人身意外险,景区就说自己没有赔偿责任,表示不负责医疗费。“最后在保险公司的交涉下,他们才勉强赔偿了我的医疗费用。”

相比之下,北京市东城区居民张晨更委屈窝火。去年底,张晨在大雪天搭乘地铁,由于地面湿滑,她在出地铁口时摔倒在扶梯前的踏板上,造成了骨折,只能自己去医院救治。“虽然我自己不小心滑倒的,但地铁站也该负一定责任吧,下雪天至少应在出口处放个胶皮防滑垫。”

公共场所的安全关系万千百姓,经营者和管理者是否对消费者负有安全保障义务? “我进入了你的场所,你就应该保障我的安全。不管是因为场所内设施故障,还是发生了打伤、盗窃这样的事件,你就该承担一定的责任。”记者在北京京客隆超市万柳店内采访了一名顾客,她的回答道出了很多消费者的心声。

而饱受安全事件困扰的公共场所经营者,也希望能厘清自身在安全事故中的责任,防止日常经营风险和消费纠纷。

“是我们的问题,我们一定负责到底。但有些安全问题,防不胜防,很难完全避免。”北京沪江香满楼餐饮管理有限公司经理郭江燕说,餐厅平时会做好安保措施,偶尔发生小的纠纷,会直接赔付。“企业到底应该做到什么程度,目前缺乏统一标准,总不能让我们承担无限的责任吧。”郭江燕说作为商家他们也很茫然。

“有些安全事件对经营者来说是超预期和不可控的,如果遇事都让经营者负责,企业只能关门大吉了。”河北腾凯控股集团董事长白杨说。

在过去的一年里,数起公共安全事件成为社会焦点,而这些事件往往都具有一个共同特点:对受害人的赔偿问题难解决。

2016年7月23日,八达岭野生动物园发生老虎袭人事件,造成一死一伤。死者家属将园方告上法庭,要求其承担事故的主要责任。但在园方看来,自己的安全警示与防范措施已经到位,事故主要由当事人违规私自下车造成,园方没有赔偿义务。

今年1月29日,浙江宁波雅戈尔动物园,一名参观者逃票闯入老虎进食区后遇袭身亡,引发了公众热议:当事人破坏规则在先,经营者是否还要承担赔偿责任?

还有一些公共场所安全事件的赔偿责任更加复杂,一些受害者是因为第三方原因造成了伤害,与经营场所并没有直接关联。

去年11月,一名女游客在丽江古城祥和路一烧烤店饮酒吃烧烤期间,因与邻座发生纠纷引发冲突,被多名男子辱骂暴打,用碎酒瓶划脸致毁容。去年4月,一女子在返回下榻的北京望京和颐酒店时,被一名陌生男子强行拖拽,并抓住头发用力撕扯。在这些事件中,虽然也暴露出了经营管理的很多问题,但究竟该由经营者赔偿还是第三方赔偿,引发广泛争议。

为解决公共场所安全事件的赔偿问题,近年来一些企业和地方政府尝试引入商业保险,以最大限度降低企业的责任风险,为受害者提供及时救治和补偿。

2016年8月,山东荣成一名小学生钱某在某游泳健身馆因溺水死亡,由于该馆4个月前在太平洋产险购买了为期一年的公众责任险,死者家属最终从保险公司获赔46万余元。

“目前消费者在餐厅里滑倒、烫伤,停在停车场的车辆被刮蹭,我们都能负全责。”日照会为天餐饮集团行政总经理厉言记说,公司已连续6年投保公众责任险,极大地降低了公司日常的经营风险。

去年9月7日,一位外籍人士在北京市海淀区学清路学知园公交站因树木倒塌被砸伤,最终得到保险赔付5.15万元,基本覆盖了伤者的医疗费与误工费。

“我们在前期开展了长达一年的实地调研,量身定制了符合我区现状、针对性强的保险条款。”海淀区信访办副主任孙国英说,海淀区政府目前已进入第二个保险年度,由财政出资350万元,为辖区内200多家单位购买了公共管理综合保险,累计保额4亿元。目前该保险已完成理赔40多起案件,赔款额预计90多万元。

孙国英告诉笔者,借助保险专业团队的支



人民视觉

持,政府进一步提升了对于城乡风险查勘、风险防范、风险管理的能力和水平。“我们现在做了40多个案子,从中发现了一些公共场所安全事件的区域、季节规律,通过归纳总结,在风险高发期对一些重点单位加强防范,有效减少安全事故发生。”

消除隐患,不发生安全事故是第一目标

政府要完善制度法规,经营者要履行保障义务,消费者既要懂维权也要守规则

虽然公众责任险试点卓有成效,但对公共场所安全管理而言,它不是“万能钥匙”,无法破解所有难题。专家认为,保险能解决事故发生后的损害赔偿问题,但无法消除安全事件对消费者身心造成的损害,以及由此引起的社会公众心理恐慌,公共场所经营者依然要高度重视安全问题,第一位的还是防止事故的发生。

“对经营者来说,切实落实安全保障义务是第一要义。”北京大学政府管理学院副教授黄璜认为,企业一方面要增强安全责任意识,提高应急响应水平,争取把安全风险降到最低;另一方面也要鼓励企业增加安全投入,把安全账放到经营“大账”中来核算。

去年11月女游客在丽江遭长时间殴打,涉事烧烤店并没有出手制止并及时报案,引发公

众愤慨。“我国消费者权益保护法对经营者的安全保障义务有明确的规定,还特别规定了宾馆、商场、餐馆、银行等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务。”中国人民大学商法研究所所长刘俊海介绍说,这就意味着,即使在第三方的非法行为导致消费者受伤害的情况下,这些公共场所经营者在自己的管理范围内,也负有避免违法行为和减轻违法行为造成损害的义务。如果没有履行义务,就存在过失,要对安全事故承担一定的责任。

刘俊海表示,目前我国关于公共场所安全责任的法律制度设计比较完备,但可操作性有所欠缺,导致很多规定在实践中还没有完全落地。落实安全保障义务,在行政法规、企业规章及司法解释等层面,都需要更加完善细致的规定,让制度在执法和司法解释层面尽快落地。

社会公众也需要对自己的安全负起责任,既要懂维权,也要守规则。“消费者发现了安全隐患应该第一时间向经营者投诉,如果对方拒不接受,可同时向主管部门实名举报。在遭遇安全问题时,既要懂维权意识,又要有证据意识。必要时要到公证处办理公证,提高证据的真实性和合法性。”刘俊海说。

黄璜表示,在任何时候,公共安全都要靠政府、企业和社会公众共同来维护。“对于公众而言,每个正常人都要为自己的行为负责,如果希望受规则保护,那么自己首先要遵守规则。”

“做好安全防范,需要经营者和消费者共同努力。我们提倡广大同行秉承‘安全第一、顾客至上和入道主义’的处理原则。”北京物美商业集团股份有限公司新闻发言人许丽娜说。

民生·民声

过完正月十五,农民工大军开始返城。笔者的亲戚中有不少打工者,有没有手艺,找工作的境况天上地下。

小程初中毕业后去学厨艺,摸爬滚打十几年,如今已在一家五星级饭店任厨师长。节后开工第一天,老板就宣布加薪千元。得益于职业教育,他不到30岁就在城里安家落户,日子有奔头。

也有愁眉不展的。40岁的许大姐说,自己年轻时不懂事,没把心思放在学艺上。“当初蛋糕店的学徒徒如今都自己开店了,我干了20多年收银员,啥本事也没攒下!”她感叹,自己生在农村,视野窄,人生缺乏长远规划。“年轻是‘宝’,我挺不理解现在的一些孩子,正是学啥会啥的年纪,家里也供得起,为啥读完职高就找个不需要专业知识的活儿干?这些工作容易就业也容易失业啊。他们应该趁年轻学手艺、长本事,那些技术性不强的工作,就培训我们这些四五十岁的‘大龄青年’好了!”

大姐的话看似玩笑,认真思量不无道理。年轻是“宝”,特别是在人口老龄化的背景下——国家统计局2015年人口抽样调查显示,我国15岁以下人口比例为16.52%,明显低于国际上25%的平均水平,几与欧洲持平。年轻人太少!于国于家,在谋划养老问题的同时,必须关注这些“劳动力储备”的成长状况。

从提质上挖掘“人口红利”

曲哲涵

●我国15岁以下人口比例为16.52%,明显低于国际平均水平。国家应当对人力资源储备做前瞻性的长远规划。高等教育、职业教育、人才政策和社会保障政策应协同发力,优化各个年龄段、各层次“劳动力”的就业安排,满足经济社会发展的需要

对国家而言,当前我国正在进行供给侧结构性改革,而经济活动中最重要的因素——劳动力的素质结构及配置尤为复杂。“十年树木,百年树人”,培养一名高级技工需要三年五载,练就一名大国工匠可能需要二三十年——涵养人力资源需要时间,须有前瞻意识,科学研判布局。对这一代青少年整体上该有怎样的培养规划,对10年后那一茬又该作何打算?如何优化当下各个年龄段、各层次“劳动力”的就业安排,以满足经济结构调整乃至经济社会发展的需要?对这些问题的思考和解答,必须体现在国家层面的“人力资源规划”中,体现为高等教育、职业教育、人才政策和社会保障政策的协同发力。

从全球化的角度看,我们的“人口红利”或将再难以“量”取胜,保持经济增长后劲儿,只能从提高人力资源质量和配置效率上找出路。做到这一点,不能靠市场自己去发现、试错,管理部门须有更多担当。事实上,劳动力的素质“短板”已经拖累经济转型升级。近年来的“民工荒”“招工难”,无论是服务业还是制造业,越来越突出表现为劳动力的结构性短缺:各地用工缺口以老年护理的家政岗位最为突出,珠三角、长三角制造业技术工人一直很抢手,高级技工异常紧缺……

相关管理部门必须拿出强有力的措施来!比如,将一批二本、三本院校转变为职业教育机构;加大奖学金、助学金激励力度,鼓励更多学生发展职业技能;企业机构、教育组织也要为那些已离校的劳动者学习新技术提供渠道;对有再就业需求的退休人员,提供对路的技能培训并完善他们的再就业保障,等等。此外,还应深化人才培养和劳动用工制度改革,填平人力市场的制度鸿沟,让“体制内”的年轻人抛弃早涝保收的优越感、安全感,保持危机感和本领恐慌。

对个人而言,知识改变命运。没有长远规划、没能挖掘潜能的人生总会留下遗憾。更何况,科技进步一日千里,甚至不需要多久,现代化设备包括智能机器人就可以替代很多人工岗位,一大批从业门槛低的职业可能消失,只有掌握了看家本事的“小程们”和及时“充电”的“许大姐们”,才不惧再就业的恐慌。

当然,从精神道德的高度考量,每一个平凡岗位上的坚守都值得赞扬。但从社会发展的角度审视,我们还是应当倡导以知识技能立身、立家、立国。就像许大姐说的那样:得想办法让孩子们学更多本事,请“大龄青年”们回来做收银员、售票员,也无妨。

“无缝隙护理”贴合养老需求

被抬着进医院的持续发热的瘫痪病人,却在入院3天后退烧,6天后站立行走,龙大爷身上发生的“奇迹”,让他的家人深深感动。龙大爷的老伴刘宏伟说,安徽省黄山市第三人民医院老年科医养结合的精准护理模式,让她看到了希望。

所谓“精准”,该院老年科主任吴立新解释,是指住院老人可在“住院诊疗”与“托养护理”两个系统中自由灵活选择,病情严重时得到正规临床治疗,病情稳定后进行专业托养护理;一旦出现病情变化,立刻转回住院诊疗模式。“病房与病床都无需调换,既赢得了救治所需的黄金时间,又避免了老人和家属在出入院过程中来回折腾。”吴立新说。

黄山市第三人民医院老年科对失能老人的医养结合护理模式,涵盖医疗、康复、保健、慢病托老、临终关怀等多个层面,住院老人既可选择其中一项或多项服务,也可选择一条龙式的全套服务,医护人员24小时无缝隙护理。一位失能老人的家属告诉记者,他父亲

设施齐了、流程顺了,可专业人员流失的问题日益凸显——

医养结合,“人才缺口”令人忧

本报记者 李红梅 孙振

一开始在其他医院的普通科室住院,全家8口人轮班照料,5个月,家人的工作、健康都受到影响,父亲也因此终日郁郁寡欢,身体机能时好时坏。老人住进黄山市第三医院24小时护理病房后病情好转,全家人也从困境中解脱。

其实,如此贴合需求的医养服务,一开始却是不得已而为之。据院长胡灶源介绍,医院的地理位置较偏,既不在黄山市区也不在歙县县城,而是处于两地之间,病房空置率较高,医疗设施大量闲置。为了盘活资源,同时满足那些从三甲医院转出来的失能、失智老人的养老需求,2015年5月医院决定成立老年科,专门收治那些大医院进不去、小医院没能力治疗的失能、失智老年病人。目前该科收治过的住院老人已达500多人次,院里计划将老旧住院楼全部改造成医养结合病房。

“留不住人才”难题亟待破解

医养结合既要养,更注重医,专业的医疗护理才是失能、失智老人最急需的服务。胡灶源介绍,老年科重治疗,更重护理,因而该科医生与护理人员的配比为1:1.5,远超出一般二甲医院的1:2。“我们会对护理人员进行严格训练,严格执行‘每1到2个小时翻身一次’之类的护理考核。”

医院的闲置设备盘活了,医养无缝衔接的流程理顺了,目前摆在黄山第三医院面前的难题是:如何留住人?与大部分医养结合机构一样,这家医院也面临护理人员流失快、招不来人的尴尬境况。

多棱镜