

事件观

# 一只包子噎住高等学府

程盟超

兰州财经大学的领导最近如鲠在喉，罪魁祸首是食堂里的一只包子。11月18日上午，该校一名学生在微博上发布了学校食堂包子上带有黑点的照片，怀疑那是变质食品。

这件小事发生转折，是在食堂以涉嫌诽谤为由报警、校方也迅速介入之后。博主先是在当日下午删帖道歉，又在深夜发表长文称，需要避免转发500次被认定为造谣及其刑事后果，以及影响我的本科学业。这被网友解读为学生受到某种威胁所致。

兰州财大方面对媒体表示，从没让当事学生删帖、道歉，也从没施加任何压力。11月25日，该校发布了当地检验所对11月19日抽样送检的包子的检验报告，结论显示各项指标都正常。

关于黑点问题，兰州财大后勤和食堂管理人员初步判断称，不匀称的酵母颗粒蒸熟后使包子看似有霉点，不影响食用。这让那家酵母生产企业大吃一惊，赶忙派人前来调查，最后否认了学校的说法。直至今日，包子上的黑点，再没有任何一方给出解释。

结果，一只小小的包子燃起了大火。直面自己的问题有那么难吗？傲慢的学校，时间一天天过去，网上类似的声音越来越响。不少网友讥讽学校是在装聋。

根据校方的通告，学生发公开信又自行删除，被校方认为是引发舆论热议的关键。他们似乎并未意识到，无法把黑点成因解释得准确科学、令人信服，甚至在未经检验的情况下就采用食堂的说法，归咎于酵母，才是舆论难以平息的根本原因。

事情何至如此，没有什么深仇大恨，学

生反映包子有黑点，如若真是酵母所致，那就经过权威检验让各方无话可说。然后大大方方公示，要是还有其他问题，也大可老实承认，有错误就认错。可尴尬的是，没解答好学生最关心的问题，使得不满的声音愈发巨大。

很多管理者心里拗不过的弯是，开口声声说服务，可服务对象一发表意见，服

务员就手忙脚乱甚至大发雷霆，这无异于打自己的脸。

把意见视为洪水猛兽的原因不外乎两点：一是确实做了亏心事，说不清，道不明，公众和上层的责问令其理屈词穷；更多时候，则是嘴上喊着服务，心里还是把自己当主子，觉得下面人的曝光丢的是自己

的面子，毁的是自己的前程，自然急得跳脚。把合理的诉求和自己的面子相对立，管理者处理起事件就只能只顾后者，甚至有意无意压制前者，从而陷入死循环的境地。

有黑点的包子直接影响到的是食堂就餐者的利益。把问题的成因坐实并杜绝，让包子重新变得放心，才是负责任的做法，

远比匆忙发声却缺乏下文更易得到谅解。

在民主法治框架下，当权者治下不是谁管的刁民，而是要去兢兢业业服务的对象。放弃对立警觉的姿态，放下脱离群众的身段，每次曝出问题，大可不必忙着转过身来对公众和上级点头哈腰，却给真正需要服务的对象留下一个冷漠的背影。



## 新闻眼 高珮君

人活世上，少不了有片瓦遮身，有立锥之地，可如今在很多地方，房子成了常人难以企及的奢侈品。人们绷紧了一根敏感神经，急着买房卖房，忙着从房地产大蛋糕上狠狠挖下一勺。房子比以往任何时候都贵，也前所未有的折射出了一些制度的荒诞与一些人性的荒唐。

### 奇葩的证明

父死子继听起来天经地义，可家住湖北省宜昌市西陵区的67岁老汉徐义清没想到，想把已故父母的两套房产过户到自己名下，得先把同为第一顺序继承人的祖父母踢出局。

如何证明民国时代去世的祖父母如今不在人世，不会跟年近古稀的孙子争夺房产？徐义清先后求到了好几处衙门前。可派出所查不到档案，档案部门找不到资料，社区没能亲见老人去世，都开不出薄薄一纸死亡证明。没了这张纸，爱莫能助的公证处无论如何不肯帮他办理公证手续。

在生活中，类似的奇葩证明并不少见。如果非要生搬硬套地拿条条框框去卡，相关部门的做法一没违反规定，二没刻意刁难，只不过是公事公办而已。可档案残缺是历史遗留问题，谁该为此埋单？

毫无结果地折腾了一年多，徐家兄妹总算在明白人的指点下琢磨出了一条曲线救国的路子。

这对兄妹分别到法庭起诉了对方，要求确认自己对其中一套房产的所有权。等到拿到法院的判决书，就能以此为依据办理过户手续。奇怪的是，面对几乎一模一样的两个案例，同一家法院给出了截然不同的判决结果，妹妹顺利继承了母亲的房产，哥哥却还是得拿出祖父母死亡的 事实依据。

事情再一次走进了死胡同，徐义清感到十分绝望。为了这座房子，他几乎磨破了嘴、跑断了腿，最后还是在政策的牛角尖里打转。

### 拦路的指证

签合同时要签字、按手印，是约定俗成的惯例。可就这么一个简单的要求，却让26岁的河南小伙儿吴建平买房时碰了一鼻子灰。

不久前，吴建平在准备贷款买房时被银行告知，他必须在购房贷款合同上按下指纹，否则合同没有法律效力，无法发放贷款。银行不会放弃挽救任何一个公民的生命，保护中国公民在海外的安全和合法权益是中国政府义不容辞的义务和责任。

斯蒂德表示，Naham3号船员的获释，代表着索马里海盗猖獗时期最后一批剩余船员被囚禁的结束。

自2001年至今，索马里海盗对全球海洋运输造成了极大的困扰，已有超过3000名船员被海盗劫持为人质。

但现在，索马里海盗的攻击行动已经急剧减少，从2011年的176起降到了2015年的不足12起。2012年以来，索马里海盗并未在任何一次针对货船的袭击中得手。

针对海盗对被劫船员及其家庭在恢复过程中产生的长期影响，海洋无盗计划做过一项研究。今年6月发布的这份研究报告称，被释放的船员人质在恢复生活的过程中，将可能面临极大的挑战和压力。

根据研究，有25.77%的船员患有创伤后精神紧张性精神障碍。被劫经历能够对船员及其家庭产生持久的影响。但是船员是一个身体上适应性很强的群体，研究显示大约75%的人质将完全恢复。研究主要负责人科纳·席勒博士说，但这必须有赖于一套系统的应对方案，包括人质被劫前良好的训练、计划和沟通，被劫期间来自家庭的支持，以及被释放后对人质及其家庭进行系统的心理健康支持。

对27岁的冷文兵来说，索马里海盗已是一个过去的问题，他曾为之卖命的那艘渔船早已沉没在大海里万劫不复。他当前的问题是养好身体，重新撑起整个家庭。他表示自己只想在四川老家找份踏实的工作，早点让相依为命的父亲抱上孙子，一家人安稳度日。

回家后，冷文兵拿到了亲戚送的智能手机，开通了社交网络账号，给自己取的网名叫“幸运仔”。他在过去10年间漂泊不定，遇见海盗的罕见厄运在他的额头留下了6厘米长的伤疤。现在，他知道自己必须拥抱新的生活，将一切坏运气抛在脑后。

平心而论，陈以朋的骗术并不高明，许多受害人也明知自己根本不具备申请资格，可只要对方信誓旦旦地保证有人有关系，就心甘情愿地落入陷阱，把辛苦赚来的血汗钱换成了一张张一钱不值的收据。一心想挖墙脚的，与号称能钻漏洞的，一拍即合。

陈以朋卷着两千多万元保证金跑了，但渠县的公租房乱象并没有因此画上句号。在政府随后展开的清查中，部分不符合政策的住户被清出了公租房，6名公职人员被纪委处理，而且这些人陈以朋案没有直接关系。一只民间的老鼠引出了公职人员中的硕鼠。

据媒体报道，知情人士透露，渠县公租房小区的住户中有有房车的不在少数，还有人是当地官员的亲戚，当地惠民工程中的黑洞应该还有很多。这些充满巨大利益诱惑的黑洞不补上，想钻空子的蛀虫，陈以朋绝不会是最后一个。

## 平壤电车

当地时间11月27日，朝鲜平壤，一辆电车上挤满了通勤族。视觉中国供图

# 人质归来台前幕后

## 本报专访外交部领事保护中心

在被劫持的日子里，他和同伴承受着常人难以想象的困厄。船上本有29人，台湾船长钟德德在海盗劫持时被枪杀，28人沦为枪口下的人质。4年半的病痛和饥饿中，两人先后病故。四川船员冷文兵关于那段日子唯一的纪念物，是一个子弹头。

在漫长囚禁中他曾跳船逃走。他在海里游了1个小时，登陆后又徒步十几个小时，最终还是落入海盗手里。他对获释不抱希望，以至于救援车到来时，他以为这只是又一次恶作剧。

冷文兵对中国青年报·中青在线记者回忆，上岸后，他们每人一天只能分到一碗水、两顿饭。早上是几片薄饼压成的拳头大的一个面团，晚上是一小碗红豆腐。他们睡在四面漏风的棚子里，没有鞋穿。

获释后，菲律宾船员阿尼尔·巴尔贝罗对媒体哭诉，在沙漠的高温下，海盗每天只给他们很少的水和食物。他们捕食老鼠等动物。他形容这段生活就像“活死人”。

根据一位医疗检查人员的诊断，26名船员中有一位患有糖尿病，一位曾经中风，还有两位患有胃部疾病。就在登机前两个小时，中风的四川船员曹永突然打滚、抽搐，最后只能先留在当地接受治疗。

杨舒注意到，这些同胞被接上大巴车后，很快开始有说有笑，并纷纷向工作人员道谢。第一个道谢的是沈瑞章。在他妻子发布的公开信中，也同样对大陆方面的努力表达了感谢。

其实他们并不知道我们具体做了什么，杨舒说，但会清楚地知道一直有人在关心他们，国家从来没有放弃过他们。

关于为何事件经过4年半才得到解决，外交部新闻发言人陆慷在10月24日的例行记者会上向所有参与营救的机构和人员致以诚挚的谢意。他说，以人为本、外交为民是中国政府的一贯宗旨。我们一直将被劫持船员的生命安全放在首位。大家知道，解救人质从来都不是一件容易的事。把确保人质安全作为一个首要考量，就会使解救工作更加复杂，更加艰难。但是通过这次事件，我相信大家可以看到，不管多难，不管需要多少耐心，中国政府都有最大决心，尽一切可能把我们的同胞接回家。

与世隔绝4年半，这些人已经被高速前进的社会远远甩在了后面，对很多稀松平常的事物都显得无比好奇。他们不会使用智能手机，跟家人通话都需要别人帮忙拨号。

回国之前，一位船员想把一罐可乐带上飞机，结果在离开住处时被工作组劝阻，难受了好半天。杨舒是四川人，人质中有4人是他的老乡。为了让他们有回家的感觉，他特意用家乡话跟他们聊天。

在提前考察了船员住处的餐厅后，接返工作组为他们确定了一套清淡的食谱：粥、汤、包子和蔬菜水果。

被问到需求时，几个四川船员表示想要吃到以辣著称的川菜，但没有得到满足。他们长期饥寒交迫的肠胃无法承受刺激性的食物。那是索马里海盗在他们身上看不见的地方所留下的创伤。

事实上，冷文兵回到老家之后的第一天就腹泻了，因为吃了一顿标准的川菜。

对于归来的同胞，工作组做了细致的安排。4年多以来，他们第一次睡在了床垫上。工作组安排，床不能太硬也不能太软，床位的安排是同乡尽量住在一起，怕他们有分离的恐惧。甚至还为他们准备了扑克牌。他们被扣押期间偶尔也会打扑克，是自己用烟盒做的扑克牌。

工作组成员还分头去不同的房间，跟他们聊天，进行心理疏导，从衣食住行聊到结婚生子，鼓励他们往前看。

尽管同情他们的遭遇，但我们要尽可能引导他们想一些积极的事情，比如马上就要见到家人了，要开始全新的生活了。杨舒说，这才是我们那个时候的工作任务。

逃出生天后，的确有人立即表现出了向前看的迹象。刚刚离开内罗毕机场，还在大巴车上，途径一家中资企业，一名外号“小胡子”的船员立马瞪大了眼睛：这家公司是不是中国人很多？我以后可以来工作吗？他们已经开始考虑以后如何谋生。

而这些来自天南海北的人当初之所以聚到那艘不幸的渔船，谋生是唯一的动力。冷文兵17岁那年就登上了渔船，只经过了简单的培训。

据工作组了解，将船员们送到渔船上的各类远洋劳务公司，几乎都没有营业资质。工作组成员宁亚龙说，被劫之前，船员们几乎都是家里的经济支柱。离开家的时候，很多人尚未成年，甚至连劳务合同都没签，就匆匆奔向大海。

据外交部领事保护中心副主任陈朝阳介绍，由于出境人员数量基数大，目前中国公民在海外遭到绑架的人数位列全球第一，去年涉及中国人的海外领事保护案件数量为8.5万起，每6分钟就有1起案件发生，并且整体呈现上升趋势。其中很多风险的发生都与中介机构的不合资质有关。

是否签订合同是辨别劳务中介机构正规与否的一个简单方式。杨舒说，外交部领事司发布的《中国领事保护和协助指南》提醒出国务工人员，要选择具备《对外劳务合作经营资质证书》或《境外就业中介经营许可证》的机构办理出国务工手续，并在签订合同时，要求对方将口头承诺的条件一并写进合同，防止日后出现纠纷。



外交部工作组和驻肯尼亚大使刘显法到机场迎接船员

## 中国青年报·中青在线记者 玄增星

在被索马里海盗囚禁了1671天之后，10位中国船员听到了期待的乡音：我们来接你回家了。你们已经安全了，放心。

这是在见到同胞后，外交部领事保护中心常务副主任、人质接返工作组组长杨舒说的第一句话。

当地时间10月23日傍晚，索马里海盗释放的26名中国、菲律宾、越南等国人质，搭乘联合国粮农组织运输救援物资的专机，抵达肯尼亚内罗毕机场。此时，距离那艘载有29名船员的台湾渔船Naham3号被劫持的2012年3月，已超过4年半的时间。

当同胞归来，终于可以安心地和工作组交谈，有人问起现任中国国家主席是哪一位，长期的入质生涯使这些人恍若隔世。

事实上，很多人连自己的鞋码都已说不清楚。中国驻肯尼亚大使馆工作人员提前几日就为10位中国公民购置了衣帽和背包，跑了几家店才凑齐一模一样的10套。大多数人不记得自己的鞋码了，只能现场测量，这是他们几年来第一次穿上系带鞋。

虽然提早就收到了人质被释放的消息，但直到接上他们，杨舒才向北京作了报告。

他在接受中国青年报·中青在线记者采访时解释，接到人之前，一切都是不确定的，这是人质救援过程中最大的难点和风险。

在此之前，救援工作出现过多次反复。有两三次，船员的旅行证件都已经做好，马上就要去接人了，最后又推倒重来。常有家属打电话询问进展，他们只能解释说，事情在向好的方向发展。

这是外交部领事保护中心迄今为止处理时间最长的同类案件，花费力气之大前所未有。从2012年3月渔船被劫至今，外交部领事保护中心接手过这起案件的主任已经换了4任，经手的工作人员达到20多人，部级协调会议也开了20多次。

联合国、海峡两岸关系协会以及海上无盗计划、慈善机构等多个国内外机构参与人质救援，中国政府从中做了大量的协调工作。这体现了中国的能力和担当。杨舒说。

在内罗毕机场停机坪上，26名人质拍



获救船员在住所打扑克牌