

“霸气证明”撑腰下跪快递员 我们除了点赞还需要反思什么

11日,一份盖着派出所公章的霸气证明快递传遍网络。民警在证明中为客户下跪求当天撤销投诉的女快递员聂某撑腰,称她是优秀员工,建议圆通公司退回对她因投诉而被罚的2000元,将投诉者张某及家人列入永久性“黑名单”。12日,张某回应,自己的快递被损坏,圆通答应用其他快递赔偿我一箱芒果却用假快递骗自己,进行正当投诉有什么错。

那么,霸气证明为何会引起关注?该如何看待差评投诉与快递公司“家规”?在一片叫好声之外,公权力突破《证明》的固定格式对他人进行负面道德评价,为什么会让人隐隐感觉不对劲呢?

下跪求原谅不是重点 派出所霸气证明才是硬核

□东方今报·猛犸新闻
评论员 路治欧

民警霸气证明,为什么能引起社会广泛关注?

有人说,因为恶意投诉荼毒服务行业多年,现在终于有执法机关站出来“建议”了。的确,近年来这类新闻很常见,也常引起一片哗然。也有人偏向于综合考量:此事能引起社会广泛关注,离不开民众对底层服务行业从业者的同情、对恶意投诉者的愤怒、快递公司武断处罚的可笑、民警热心助人的温暖。多种情感的交织与多种因素的发酵,让此事迅速成为舆论热点。

正所谓,横看成岭侧成峰,远近高低各不同。这些说法都没有问题。但在我看来,最根本的最重要的是,广饶县公安局稻庄派出所开具证明中的“霸气”让很多人有了“舒适感”。

这种霸气里有鸡汤体:“不必摒弃尊严乞求原谅”。有对圆通公司干净利落的“建议”:对这种牺牲公司员工尊严换取的所谓恶意投诉的谅解,不要

也罢;退还聂某因遭恶意投诉被扣除的2000元工资;对聂某这样宁肯牺牲个人尊严也要维护公司声誉的优秀员工,应给予表扬和奖励,并加以重点培养。有理直气壮地主持“公道”:建议对张某及家人列入公司服务永久性“黑名单”;并在证明结尾处疾呼“以德报怨,则何以报德?维护社会公平正义,倡树社会正能量,是我们共同的责任”。

事实上,霸气的本质层面则是情绪化。一般来说,情绪化容易感染人;司法人员情绪化本来就少,其情绪化更容易感染人;以司法机关之名,打破《证明》的体例格式,从开头到结尾都带着情绪,无疑更能打动人。

这是有先例的,而每一次都成了令人大喊解气的新闻。

某中学要求初中生小张开具“我与我家亲属之间关系”的证明。2017年11月20日,云南曲靖市公安局麒麟分局茨营派出所《不予出具证明告知书》中霸气“怼”学校称,按照相关规定,公安机关已不再出具此

类证明,若再让群众往返跑路,“我所将按规定将此情况通报你单位上级主管部门、纪检监察机关和新闻媒体”。

一名群众为孩子证明曾用名和现用名找到派出所。2019年5月27日,四川泸州叙永县公安局一派出所所在开具《证明》中另有一段“补充”:中央三令五申严禁出具奇葩证明,该居民的户口本上已经登记有曾用名和现用名,且加盖有户籍专用公章,具有法律效力,“为何还要求办事群众一而再地到派出所出具相关证明,请你单位三思而后行。”

需要注意的是,上述两则公文是反对一些单位索要奇葩证明,而民警给下跪快递员开具的霸气证明,则涉及对个人的道德评价,正面评价还好说,负面评价恐怕会引发纠纷。

投诉圆通的张某已经说了,将对民警开证明的做法,申请行政复议。这意味着,现在人们对民警霸气证明一片点赞,未来可能会有更深层面的思考。对此,我们在下文也有观点提供。

为了自己和百姓 派出所少开霸气证明为好

□东方今报·猛犸新闻
评论员 李长需

民警王海港的这纸证明,初看确实会“引起极度舒适”。从“证明”的文字内容看,圆通快递员聂某自掏腰包赔偿之后,投诉人张某依旧不依不饶,又进行了多次投诉。即便聂某摒弃尊严上门下跪祈求原谅,对方还没有罢休的意思。如此不与人为善,实在过分。在这个语境下,民警挺身而出开具霸气证明确实“有温度有正义”。

但是,在张某看来,自己并没有什么错。他从越南寄来的快递受损,投诉是正当的。圆通答应赔偿他一箱芒果,并答应不能用圆通快递来寄送,却被他发发现圆通假借“中国邮政快递”名义邮寄,并查询中国邮政快递单确认自己被糊弄。为此,张某再次投诉,已经不是为了几个芒果。

到底谁的讲述更为客观?以民警所说,张先生恶意满满,正是因为张先生的“恶意投诉”,才导致了快递员的被罚乃至下跪,列入“黑名单”也不亏。以张先生所说,投诉是“正常维权”,是行使消费者权利,民警进行了不公平的道德审判。

真正决定快递员“生死”的,是快递公司。有评论指出,快递员被罚乃至不惜牺牲尊严被逼下跪的真正原因不是恶意投诉,而是快递员以罚代管的潜规则。正是快递公司简单粗暴的不合理考核制度,以及缺乏有效的申诉渠道,才造成了消费者张某与快递员的直接冲突。因此,冲突中的

双方都是应该同情的对象,该谴责的,不是张先生的“恶意投诉”,而是快递行业的“潜规则”。

从这个角度讲,民警在证明中将矛头指向张先生的“恶意投诉”,不仅拉了偏架,而且对快递员下跪、嚎哭的认识过于肤浅了。站在警察的职责角度讲,这个证明应当客观描述事实,并就上门下跪,在他人口口大言引发围观是否扰民进行依法判断。

抛开事实逻辑的一面,如果民警以个人身份给快递员开出情绪化的证明,问题不大。但是,派出所以国家行政机关的身份对张某的行为做出负面的道德评价,做出把评价人列入“黑名单”的建议,不仅不恰当,更有越权的嫌疑。

张某因为被派出所认定“恶意投诉”而挨了不少骂,决心申请行政复议。如果按这个情况进行下去,出具霸气证明的派出所和署名民警将十分被动。

我们不是否定警察主持正义、勇于担当,这种精神在什么时候都是值得肯定的,而是希望保持理性,这种克制不仅会避免卷入复杂的民事纠纷中,而且也是这个行业需要的。如果没有情绪克制,今天开证明获得满满的赞,明天就可能因个人视野的限制、偏好而损害百姓利益。比如,开具无犯罪记录证明时,民警因对这个人很了解,再加上一句其曾涉嫌案件的其他涉案人员尚未审理完毕——这一句话就可能使得这个人无法从事某个特殊行业,但此人明明没有“犯罪记录”。

企业管理应当警惕被差评投诉绑架

□东方今报·猛犸新闻
评论员 陈思

从警方开具的证明给出的描述来看,这起事件就是一个客户对快递员的刁难。服务行业特别是互联网服务行业,对于客户的差评与投诉总是特别重视,这也导致了矛盾事件的出现:如跑腿小哥因差评下跪道歉、外卖小哥因不帮顾客倒垃圾被投诉要求道歉、12306客服被说哭……

消费者通过投诉、差评反馈消费体验、维护自身合法权益,企业重视投诉处置以维护品牌形象、提升服务质量,本都是值得鼓励的行为。但是,如果企业仅把投诉数量作为对员工进行处罚的标准,不仅会为恶意差评、恶意投诉提供生存空间,而且是对劳动者尊严的践踏,甚至会导致“劣币驱逐良币”。比如,年初,卖山寨货的淘宝卖家为抹黑正版卖家,竟私刻公章冒充品牌权利人,骗过电商平台,把同平台上卖真

货的卖家投诉至商品下架、搜索降权,仅一个月,就导致正版商家损失近500万,也让平台方阿里巴巴遭受了损失。

另外把“数量”作为投诉处罚的标准这一刻板规定,也会使企业内部管理出现新的隐患,甚至得到最糟糕的后果。

《混乱》一书中曾举例:20世纪,英国首相布莱尔为改进英国医疗服务体系,规定救护车在接到电话后必须在8分钟之内抵达现场。英国医疗系统严格执行了这一标准,没有一起超出8分钟记录。可喜的表面是糟糕的现实,救护车发现无法在规定时间内赶到现场之后,为避免“违规”,要么数据造假、要么病情分级造假、要么为避免拥堵而直接骑自行车去“点卯”……如此一来,不仅没有提高医疗服务的质量和效率,反而引来一片骂声。

以此类推,用重罚员工来阻止差评、投诉,会导致掩盖产品或服务瑕疵、打击员工积极

性等许多现实问题。

因此,企业管理应当警惕被差评投诉绑架。

为此,企业对差评投诉应该建立更加理性的判断标准,必要情况下建立“先调查后处置”规则,为员工建立申诉通道,彻底摒弃“有投诉就扣钱”的粗暴做法。这不仅是企业完善管理架构的实际要求,也是企业关爱员工、尊重劳动者的体现。

2014年,国家邮政局印发修订的《邮政业消费者申诉处理办法》,从明确申诉受理条件到优化升级申诉系统,为应对恶意申诉做了翔实的制度安排,值得相关企业参考学习。

对企业来说,重要的不是收到一两个差评投诉,而是面对评价如何改进服务。客户差评投诉的根本原因是消费体验的不满,明确纠纷事实、回溯服务流程,找出导致问题出现的根本原因,才能真正地促进企业良性发展。