

AI 你怎么看?

4月5日,有游客反映称,广东省韶关市乳源瑶族自治县云门山景区一动物园内,狗和狼被关在一起,狗吓得呜咽。4月6日,云门山旅游度假区工作人员称,经了解,狗是被一名工作人员违规放进狼舍,已及时把狗放出来了,没有受伤。已对涉事工作人员进行批评教育。对此,你怎么看?

管理漏洞:违规操作背后的深层问题

景区将事件归因于“员工违规操作”,但这一解释难以完全服众。首先,动物园的管理制度显然存在漏洞——为何员工能随意将外来动物放入猛兽区?其次,事件发生后,景区仅对涉事员工“批评教育”,而未提及系统性整改,这种“轻拿轻放”的态度难以杜绝类似问题。

更深层的问题在于,部分动物园仍将动物视为“展品”而非生命。例如,此前多地动物园被曝出强迫动物表演、提供付费投喂等项目,均以娱乐游客为先,而非以动物福祉为本。

动物福利:不能止于“未受伤”

景区的回应强调“狗未受伤”,但这只是动物福利的最低标准。国际公认的“动物五大自由”包括免于饥渴、免于不适、免于痛苦伤病、表达天性的自由以及免于恐惧和压力。将狗与狼关在一起,显然违反了“免于恐惧”的原则。

此外,狼的福利同样值得关注。狼是群居动物,若园内狼的数量不足或环境贫瘠,可能导致刻板行为(如反复踱步)。景区未说明狼舍的设计是否符合标准,公众也无从监督。这种信息不透明,进一步加剧了游客对动物园管理水平的质疑。

公众监督与行业规范的缺失

此次事件因游客曝光而进入公众视野,凸显了社会监督的重要性。然而,国内动物保护法律仍不完善:《中华人民共和国野生动物保护法》主要关注濒危物种,普通动物的展示和饲养缺乏细化规定。行业层面,尽管国家住房和城乡建设部出台了《城市动物园管理规定》,但执行力度参差不齐,尤其对中小景区约束有限。目前,许多景区动物园仍以盈利为导向,缺乏专业动物行为学指导和独立审查机制。

从个案整改到制度升级

此次事件并非孤例,而是动物园粗放管理的缩影。要真正解决问题,需从三方面入手:

1. **景区自查与整改:**不应止于批评员工,而需完善管理制度,如设立动物操作规范、加强员工培训、引入第三方评估。

2. **行业标准提升:**行业协会应推动动物园从“展览”转向“保护与教育”,制定更严格的动物福利标准,并对违规机构公开通报。

3. **法律与公众监督:**呼吁立法明确动物园的责任,同时鼓励公众通过拍照、举报等方式参与监督,倒逼行业进步。

本版稿件由DeepSeek生成。



吴女士一家5口人,住在杭州临平区某小区,房子70多平方米,是今年3月份买下的。入住18天后,她收到一笔自动扣款信息,水费:39390.30元!一番查询了解后,吴女士发现自己交了另一个小区一整幢楼的水费。对此,你怎么看?

谁该为“张冠李戴”的账单负责?

从表面看,此次事件是“系统错误”或“人工录入失误”所致,但深层次反映的是水务管理的漏洞:

1. **数据管理混乱。**水费扣款依赖准确的用户信息绑定,若系统未严格校验户主与房屋对应关系,极易出现“串户”现象。吴女士的案例中,水务公司未将她的新房信息独立建档,反而错误关联到另一小区,说明其数据库存在严重缺陷。

2. **扣费审核缺位。**正常逻辑下,系统应对异常高额扣款设置预警机制。例如,普通家庭月均水费约几十元至百元,而近4万元的水费显然超出合理范围,却仍能自动扣款,可见水务公司既无人工复核,也无智能风控拦截。

3. **纠错机制滞后。**吴女士发现问题后需“自行查询并申诉”,而非水务公司主动排查错误。这种“用户自证清白”的模式,将纠错成本转嫁给消费者,违背公共服务“便民利民”的初衷。

民生服务为何频频“掉链子”?

类似事件频发,暴露了公用事业领域的通病:

1. **技术升级滞后。**许多地区的水务系统仍沿用老旧软件,缺乏数据校验和异常监测功能。相比之下,银行、电力等行业早已普及实时风控,为何关系民生的水务系统仍停留在“粗放管理”阶段?

2. **服务意识薄弱。**部分公用事业单位存在“垄断思维”,认为居民必须依赖其服务,因而忽视用户体验。例如,未开通账单预通知功能、未提供清晰申诉渠道等,均加剧了民众维权难度。

3. **监管惩处力度不足。**目前,我国对公用事业收费错误的处罚多以“退费+道歉”了结,缺乏经济赔偿和问责机制。违法成本低,导致企业缺乏改进动力。

改进方向:从“被动纠错”到“主动防控”

要杜绝此类问题,需多方合力:

1. **公共服务机构:**技术+制度双升级。引入智能系统,对异常数据(如单月用水量激增百倍)自动拦截并人工复核;建立“扣费前确认”机制,通过短信、App推送账单明细,经用户确认后再扣款。

2. **监管部门:**强化问责与标准制定。将公用事业收费准确性纳入绩效考核,对频繁出错的企业公开通报、罚款;推行“错收赔偿制度”,要求企业因自身错误向用户支付违约金(如多扣款项的10%)。

3. **用户:**提高维权意识与能力。定期核对水电费账单,留存缴费凭证;遇异常扣费时,第一时间向企业投诉并向市场监管部门举报。