

窗口服务行业就该“打不还手”吗?

《公交司机遭殴死活不还手》后续

公交司机遭殴死活不还手,他说,是想维护公司的形象,同时,不想丢掉饭碗。记者调查发现,除了公交,还有不少行业存在“打不还手、骂不还口”的“潜规则”。这些窗口服务行业的从业人员遇到类似情况,通常是抱着“大事化小,小事化了”的心态。



漫画 俞晓翔

报道追踪

公交司机:不还手是怕丢工作

昨天,快报报道了一名13路公交车驾驶员遭殴不还手一事,在社会上引起强烈反响。挨打的驾驶员蒋涛目前已经在家里休息,他说:“我们从事的是服务行业,不能跟人动手,如果我本身有一点过错,可能工作就不保了,这是没办法的事!”

遭殴司机:如果有下次,还是不还手

昨天下午,记者在蒋涛家见到这名27岁的小伙子时,他的右脸仍然肿得很高,右脸及脖子处有多处淤伤。“我到医院做过CT了,还好。”

为什么与奥迪车主发生纠纷后,遭殴打却死活不还手呢?蒋涛很无奈:“公交行业是服务行业,为了维护公交形象,我们不能打架。根据公司规定,如果我们在工作过程中与乘客或是他人发生冲突,一般是先停班,公司进行调查,如果查出我们本身有过错,等待我们的可能就是丢掉工作!你说,我哪敢还手呀!”

蒋涛解释,当时两车相擦后,他准备下车跟对方理论,可对方根本不听,马上就动手了。“我想尽快平息这场小纠纷,让我能正常开车,想不到对方上来就动手了。我当时想的和现在想的一样,就是不能还手,因为我是在工作过程中,如果还手,公司可能就会处理我。”

当问到如果下次遇到这样的事,他会不会还手时,蒋涛表示,他仍然不会还手,他能做的只能是尽量制止对方,之后报警,由警察处理。

车队领导:多数驾驶员都一忍再忍

13路公交车队长孙康表示,公交车队并没有明文规定“打不还手骂不还口”,只是从行业服务规范方面要求员工遵守,明确规定不能讲服务忌语,动手就罚更不用提了。如果遇到类似的纠纷,根据公安治分局和公交公司有关规定,驾驶员可以拨打110,按法律程序解决。

孙康坦承:“我们不能明文规定打不还手,法律上还有正当防卫的说法呢,如果驾驶员人身安全遭受严重威胁,驾驶员不

记者调查

打不还手骂不还口是行业“潜规则”

除了公交,还有哪些行业存在“打不还手”的尴尬呢?记者调查发现,医护人员、物管人员、交警等都面临着这种情况。

江苏省中医院的王医生提起自己被打的事情直摇头:“事情过去好几个月了,可现在想起来还是感觉挺窝囊,我们为患者做的治疗是严格按照规范操作的,可病人家属很不冷静,在医院大吵大闹,还把我打了一顿,我只能往一边躲,没办法,现在各家医院都强调服务,患者就是上帝,我们不能与患者包括家属发生正面冲突,我们只能忍气吞声。如果动手,最后倒霉的可能是自己,因为事后医院肯定怪你没有处理好事情,说你破坏了医院形象。”

王医生表示,就在前几天,该院挂号处发生了一起纠纷,一名挂号员被患者家属打得血流满面,最后派出所出面,对方赔了2万多元。昨天下午,记者在宁工新寓见到了50岁的张师傅,他是江苏安居物管公司的门卫巡逻班班长,张师傅表示,作为物管人员,是不能与业主发生冲突的,所谓“打不还手骂不还口”真不是过分的话,“如果遇到人家开口骂,我只能装作自己没听到,不能发火,更不能回嘴。如果人家动手,我们只能往一边躲,尽量化解矛盾,不能激化矛盾,没办法,做服务行业只能如此。”

交警七大队的交警唐昊从事这个行业已经两年,今年8月28日,他在华电西路与红山路路口正常执法时,遭到一名摩的车主的殴打,虽然唐昊练过跆拳道,但他克制住自己,没有还手,只是与同事一起将对方控制住,之后交由派出所进行处理。唐昊表示,即使执法对象违法在先并动手,他还手也是不合适的,因为毕竟自己是执法者,要维护自身形象。

调查中,无论是医生还是交警,都表示了无奈:“所谓打不还手,只是形象的说法,因为没有具体的行业规定,所以处理的尺度只能是自己把握,弄不好甚至会丢掉自己的工作。为了保险起见,我们只能忍让,希望大事化小,真没办法!”

快报记者 顾元森

法律视点

“打不还手”游离于法律之外

“打不还手,骂不还口”是绝大部分窗口服务行业的职业准则。于是,就发生了若干起公众看了觉得愤懑,当事单位却觉得非常正常的非正常事件。

“打不还手”到底有没有底线?窗口行业的内部规定是不是就不可逾越?带着这些疑问,记者采访了多名律师。

法律赋予了公民“还手”的权利

【律师观点】当遭遇侵害时,被侵害人可以用同等行为进行防卫。

“法律赋予了公民正当防卫的权利。当一个人受到别人的殴打时,是有还手的权利的。”江苏圣典律师事务所耿延律师说。正当防卫是选择之一,如昨天快报报道中的公交车司机,还有另一个选择:法律上叫紧急避险,就是跑离现场,在离开现场后,可以择机报警寻求保护。

耿延认为,当侵害人侵害被侵害人时,被侵害人可以用同等的行为进行防卫和进攻;当面对重大刑事伤害时,被侵害人还可以适当超过正当防卫的限度而受到刑事追究。换言之,法律都允许公民还手,企业的规章制度怎么能不让人还手呢?

不公示打不还手就不是公司规定

【律师观点】“潜规则”不能算公司的规定,公司的规定不能和法律相悖。

对于很多行业及企业或以书面形式或口头约束的“打不还手”制度,耿延律师认为其作为一个企业内部规定,本身是否具有合法性都是一个问题。

“所有的企业内部规定实施,以及对于员工有没有约束力,不是嘴上讲的,在法律上有程序的规定”,耿延说,所有的企业规章制度能够生效,都需要两个特征:一是民主程序产生,二是公示。“如果公交公司的‘打不还手’制度一直没有明文予以确定,只是口头传达,本身就不具备法律意义上的效力”,耿延说,这种情形下,员工完全可以不执行这个规定,而如果单位以这个名义开除职工,职工

可以提起仲裁或诉讼。

即使这是一条经过民主程序产生、也公示了的内部规定,当员工被人打时,其效力自然“降格”,因为此时,有法律在指引着员工的行为,公司不能依据此条规定给员工以处罚。“太过教条地执行这种规定,会出现比较滑稽的结果,如果银行规定不得与人发生冲突,但来了个抢银行的怎么办?”

对窗口服务人员下手法律风险很大

【律师观点】致人轻伤以上,要被追究刑事责任,还有犯寻衅滋事罪的可能。

在前天的事件中,打人者一直说:“不就赔两个钱嘛!”其实,“打得不会太重”只是侥幸心理,因为普通纠纷而把人打伤打残,甚至致人死亡的案件层出不穷,到这一步,恐怕就会有牢狱之灾了。

在公共场所殴打服务人员,还有犯寻衅滋事罪的可能。

能否有条件地执行“打不还手”?

【律师观点】以暴制暴不可取,但对待不法侵害,一定要拿起法律武器。

“打不还手”能不能有条件地执行?很多人有这种善意的建议。

“这是一个很难把握的度,很难去规范在什么情况下可以还手,是打在脸上能还手,还是被打出了血能还手?根本没有办法执行。”南京焯燃律师事务所主任虞兴东认为,以暴制暴本来就和法治的发展相悖。法律的硬性规定对人们的行为已经做了完善的制约和调整,窗口企业应当继续执行优良的传统,以不与被服务对象发生冲突为基本要求,但对待无理、不法的侵害,则一定要主张法律赋予的权利。快报记者 言科

链接

1.厦门

公交设立“委屈奖”奖励6位司机打不还手

东南快报6月15日报道 厦门公交设立“委屈奖”,不到一月,厦门公交集团就有六位公交驾驶员因为被打获得该特等奖项。

厦门公交集团昨日通报称,这六位公交驾驶员,无一对乘客的打骂作出还手,全部被授予公交“委屈奖”。

其中,73路公交驾驶员打不还手,并且强忍疼痛将车稳稳刹住,保证全车60余名乘客安全,被授予“最高委屈奖”。

2.沈阳

三女子酒后围攻民警警察坚持打不还手

据沈阳日报报道 2006年10月16日晚,铁西公安分局兴齐派出所民警马海与同事在处理一起酒店里的纠纷时,被三名酒后女子抓伤,打人在顾客的帮助下才被制服。

事发时,三女子一起不停踢打马海,周围客人都感到气愤,其中几名男子挽起袖子就要上前帮忙。马海怕女子被打伤,强忍着疼痛,大声喊道:“快找警察,你们不能动手打人!”

马海的同事赶来后,同样也被一女子抓伤。

经诊断马海右眼下被划开,缝了3针,身上有多处皮外伤。“打不还手、骂不还口是我们的纪律。其实我如施展擒拿术,她们根本近不了我的身……”

三名女子因涉嫌妨碍公务和危害公共安全被警方刑事拘留。

3.德惠

打不还手交警硬挺20耳光

据北方新报报道 2006年6月12日,因无法拿出驾驶证的女出租车司机拒车被扣,当场殴打两名执勤交警15分钟。

“就在大街上,围着五六十人哪!那女的不断扇交警的耳光,交警一直没还手。”吉林省德惠市司机方先生看得目瞪口呆。事后,两交警经医生初步诊断为轻微脑震荡。

至于为什么不还手,被打交警这样解释:“因为打人者是女人,我们不能还手;而且我们不能躲开,如果躲开,就会看到一个女人追着警察打,会让人产生误会。”

女司机被依法刑拘。

4.成都

医生被打得眼冒金星仍然不还手

据天府早报报道 2004年12月13日晚,在华西医院中西医结合科,一20多岁的年轻女子突然挥拳,将主治医生马建昕打得鼻青脸肿。身高体壮的马建昕四处躲闪,不曾还手。事后他说:“我穿着白大褂就不能还手!”

据其他医生介绍,52岁的男性患者李某患肺心病,下午,由马建昕检查。晚上7时,刚回家吃了半碗饭的马建昕接到ICU医生的电话,称患者家属要见他。马赶回医院,接待了李某的妻子、儿子和一个年轻女子。李某的妻子向马建昕提出:转入ICU的时候,医生没有说清价格;医生在抢救时,剪烂了患者衣服。她要求马建昕承担全部医疗费用,并称如果人死了,就要把尸体抬到医院门口。马建昕耐心地做着解释,约半小时后,那个年轻女子突然对着马建昕就是两耳光。“当时就打得我眼冒金星!”身高体壮的马建昕并没还手,带着脸上的伤跑出了屋外。