

本报时评

八面来风

# 一诺千金“买”投诉背后的决心和信心

□ 三亚日报 吴采净

**决心和信心是旅游业更好发展的“助推器”。在旅游业发展的过程中,谁赢得了游客的信赖、谁令游客满意,谁就能在市场竞争中占据重要的位置**

作为享誉国内外的旅游城市,三亚备受关注,特别是每逢节假日,三亚的“一举一动”都能成为焦点。而当前,国庆将至,三亚将有何举措?



据悉,为规范旅游市场秩序,三亚将“花钱买投诉”——举报涉旅违法违规行为最高可奖励15万元,涉旅违规经营将面临停业整顿5个月的惩罚。(据《三亚日报》)

三亚一诺千金“买”投诉,这样的举措一出来,便获得公众点赞,甚至有不少

人表示,到三亚旅游,亏不了。这当然有玩笑的成分,但一个舒适安全有序的旅游度假环境能让人放心,这是毋庸置疑的。作为一个旅游城市,备受国内外游客热捧,旅游服务业正在乘势而上,这显然是件好事。但在良莠不齐的市场中,一些不良商家却借机欺客宰客、敲诈勒索,严重影响了三亚的旅游形象。一诺千金“买”投诉是三亚对各类旅游违法违规行为的“零容忍”,更是三亚力争维护广大游客和市民合法权益的又一举措。这样的举措背后,体现出了“两心”:决心和信心。

首先是三亚对旅游市场的监管决心。其实,这并不是三亚首次采取这样的举措,早在2015年元旦,三亚就在全中国率先试水全民参与旅游治理、管理,探索旅游市场长

效管理机制,出台了《三亚市旅游市场违法违规经营行为举报奖励办法》。

同时,三亚设立旅游市场违法违规经营行为公众举报平台,即政府服务热线12345和市旅游投诉热线12301,由各职能部门依据举报线索进行调查处理,鼓励并重奖为给三亚旅游市场找问题的公众。

除此之外,三亚通过创建旅游警察、旅游巡回法庭、旅游纠纷人民调解委员会和行政执法部门组成的“四位一体”旅游市场监管体系,直面旅游市场突出问题,严管重罚、贴心服务,让游客在三亚有难事也不用愁。

而今年国庆黄金周期间,三亚将进一步发挥市民游客中心的枢纽作用,协调35个涉旅部门,进行24小时的联动监管,持续保持旅游行业的高压监管。

其次是三亚整治旅游市场的信心。信心是建立在所取得的成绩之上的。近年来,三亚依法严管重罚扰乱市场公平竞争秩序的经营行为,使得旅游市场秩序一路向好,游客满意度不断攀升。有数据为证,近年来,三亚旅游投诉案件呈断崖式下降,2013年159起、2014年130起、2015年下降到9起、2016年2起、2017年到目前为止1起。投诉减少、满意度提高,增加了三亚依法加强旅游服务和市场管理的信心。

决心和信心也是旅游业更好发展的“助推器”。在旅游业发展的过程中,谁赢得了游客的信赖、谁令游客满意,谁就能在市场竞争中占据重要的位置。显然,三亚深谙此理。

作为中国唯一的热带滨海度假旅游城市,旅游业是三亚的传统产业,也是三亚的支柱产业,“旅游兴市”不是一句空话。一诺千金“买”投诉体现了三亚市委、市政府对旅游市场的监管决心和力度一直不变。在旅游市场的治理管理上,我们一天都不能懈怠、一天也不敢懈怠。

## 宰客就是坑自己

□ 袁汝婷

国家旅游局数据中心居民出游意愿调查显示,今年国庆、中秋假期,国内旅游人数将达到7.1亿人次。然而,在一些景区,导游和商家串通宰客等老问题却依然存在。要根治此类问题,需要全行业真正明白“宰客就是坑自己”的道理,避免短视行为,加强监管、严格自律。

旅游乱象屡禁不止,既有我国旅游市场发育不够成熟、旅游商品开发滞后,同质化恶性竞争激烈等深层因素,也有不法商家“坑一个算一个”“捞一笔算一笔”的逐利冲动。

这种冲动必须克服。旅游业有靠山吃山、靠水吃水的特点。山水景观是天然地设,但景区服务管理的软环境却是上下游从业者共同营造的,每个人身上都担负着一份责任。一锤子买卖固然来钱快,但若是一锤子一锤子地砸了景区的招牌,最终玩的是自己和旅游市场的长远发展。

立足长远的做法无外乎监管者从严监管、从业者严格自律,相向而行,让旅游服务的品质水涨船高。而从严监管在当前显得尤为重要。

旅游监管要更精准,多一些日常巡查、防患未然,多一些长效治理。节假日、景区评星等高峰期,对旅游市场进行集中整治是必要的。但是,根治旅游市场乱象不可能毕其功于一役。为避免风头一过问题依旧,有关部门应找到乱象病根,加强源头治理,形成长效机制。

旅游监管还要破除“谁管谁吃亏”怪圈,在执法标准上要坚持不分地域、不搞例外,一把尺子量到底,推动全国旅游服务水平整体提升,在更好惠及人民群众中实现旅游业更大发展。

(新华)

## “离婚试卷”热议背后的冷思考

□ 斯涵涵

近日,针对网上各种说法,宜宾县人民法院工作人员回应,“离婚试卷”是在离婚案件诉讼调解阶段,征得双方当事人同意后进行的,试卷由夫妻双方相互打分,分数只是法官获取夫妻感情真实情况、了解感情是否破裂的一种方式,并不是实体权利判断的标准,是否准予离婚,法官将根据综合全案证据判定。(9月26日中新网)

“让原告、被告夫妻做题考试,对双方的感情做一个考察,60分以上初步表明有挽回余地,60分以下可以初步认定婚姻关系岌岌可危”,这个标准将“离婚试卷”推上了风口浪尖,一些人将其解读为60分是准否离婚的红线,其实这是一种误读。

可以明确,法院在审理离婚案件时,调解是必经程序。“离婚试卷”通过夫妻双方的答题和评分,对双方的感情和婚姻状况做一个比较全面的了解,帮助法官做出准确判断,是在合法的前提下进行的创新与尝试。

离婚双方愿意坐下来心平气和答题并给对方评分,本身就潜藏着和好的意愿和态度。如感情确已彻底破裂,要么对对方漠不关心,要么视若仇人,遑论还记得婚姻生活中的细节?“离婚试卷”的首对答卷者彼此给对方打出80以上的高分,就是对这份感情、这个家庭还抱有不少依恋和希冀,法院做出不准离婚的判决后,双方并无异议,表示要改正错误,改善关系,就是很好的证明。

归根到底,“离婚试卷”的分数是为法官调解提供参考,方便法官进行调解或判决,也是给离婚双方一个缓冲、反思的机会,避免冲动离婚、闪婚闪离的现象,但并不是实体权利判断的标准,如果出现了如重婚、家暴、虐待,及有赌博、吸毒等恶习屡教不改,或有其他证据能够证明夫妻感情确已破裂,即使夫妻双方的“考分”很高,法官也会综合全案证据判定是否准予离婚。

数据显示,2016年上半年全国依法办理离婚手续的共有168.3万对,比上年增长11%。离婚率一路走高已经成为社会重大问题。法不外乎情理,“离婚试卷”是司法部门依法依据的实践创新,既有利于人们正确处理家庭矛盾,冷静对待夫妻关系,也反映出政策部门的公共责任和执行智慧;围观网友也要从中体会到,茫茫人海中,相识相恋成婚不易,只有相爱相守,同甘共苦,平等宽容,方能渡过婚姻生活的暗流,到达幸福的彼岸。

《羊城晚报》

热点评议

新华时评

## 警惕体育圈的“反体育”行径

□ 沈慎

最近,体育圈怪相频频,引来不少热议。北京马拉松、成都马拉松相继出现多起号码布“套牌”事件,引发舆论关注,一时间,“套牌”似乎成了马拉松通病集中爆发。足球比赛中,河南建业的主场赛场上出现15位“大师”在做法,写着“建业必胜”“天意建业必胜”等字的标语,让人大开眼界,也成为球迷吐槽的焦点。蹭跑、替跑等现象屡禁不止,球队获胜需要大师……种种怪相让人感叹,体育圈的事怎么越来越看不懂。

虽然举办方三令五申、有关部门出台白纸黑字的规定,但马拉松赛场上却依然混入不少“明目张胆”的替跑者身影。究其原因有多个方面,有的是因为赛事名额紧缺导致中签难,不少跑友只得花钱买名额;有的通过替跑来谋利,而花钱雇人恰恰是刷成绩的捷径;当然,监督管理不到位的主办方也难辞其咎。替跑行为破坏了竞赛规则、违背了体育初衷,也给比赛安全带来很多隐患。前不久,厦门市海沧区人民法院开庭审理国内首例马拉松替跑猝死索赔案,让人们再次看到马拉松替跑的危害。

如果马拉松中的替跑行为还只是钻了规则漏洞的空子,那么中超球场上出现“大师”作法,无疑是竞技体育发展的“走偏”,令人匪夷所思。竞技体育追求获胜无可厚非,但不扎实提高内部管理和战术训练水平、不依靠俱乐部上下的团结合作和奋力拼搏,反而靠“大师”作法来寻求心理安慰,对球场上挥汗如雨的运动员来说可谓一种侮辱。

马拉松替跑、足球场上的迷信,这些怪相虽然只是体育圈中的个案,但却折射出当下体育精神在一定程度上的缺失。对个体而言,怀着虚荣心、功利心、利欲心,赛场上的挥汗如雨也就无法转化成激励人心的力量;对社会来说,价值观扭曲会让体育事业发育畸形,其中包含的精神就无法做到凝心聚力、振奋人心。

如何破除体育圈的怪相?让体育功能归位恐怕是关键,而这一过程中离不开体育管理部门的主动作为。当事件成为舆论焦点,一味谴责替跑者、谴责俱乐部或许只能治标而不治本,根源要在提高体育现代化管理水平上下功夫。要通过技术创新和精细化管理来堵住规则上的漏洞,也需要在法规完善和惩处机制等方面为体育比赛保驾护航,但最重要的是要将体育精神贯穿到体育发展的全过程。体育管理部门要成为体育精神的弘扬者和践行者,在划清底线和明确规则中倡导健康心态和文明行为,让“体育促进人的全面发展”这一理念成为更多人的共识。(人民网)

## “新”经济彰显发展新气质

□ 新华社记者 周琳 程士华

一辆单车每年被共享骑行2000多次,没有现金照样吃喝玩乐,网购大数据也可“攒信用”……当下,“新”经济浪潮势不可挡,不断发掘新应用场景,创造全新商业图景,彰显中国经济发展新气质。

互联网、新能源、人工智能、知识经济等技术进步驱动本轮“新”经济浪潮的爆发,回应社会对移动化、智能化、个性化等需求的升级。今年上半年,服务业增加值占国民经济比重达54.1%,战略性新兴产业增加值同比增长10.8%。这表明,“新”经济因素快速增长,正持续推动中国经济结构优化升级,接过经济发展“接力棒”。

放眼全球,本轮“新”经济浪潮,中国独领风骚。这与中国人主动参与“新”经济,各级政府保驾护航分不开。

传统依赖廉价劳动力、打价格战的模式,已走到尽头,创新和技术对劳动生产率贡献比重不断加大。从中央到地方,出台数以百计鼓励和扶持创新的政策,不论是降低市场门槛的“双创”激励,还是塑造公平环境的开放举措,均成为孕育“新”经济活力的沃土,为经济持续发展源源不断注入动力。

“新”经济不止步于创造出新行业,更与传统行业深度融合,加速推动经济结构调整,从过去的“包袱”中结出财富。共享单车的出现,让传统自行车制造企业“智能化”“互联化”,互联网改变了生产要素流动渠道,“云制造”数倍提升闲置产能的利用率。由此可见,用新的技术和模式让传统产业焕发“第二春”,将成为增强经济活力,加快新旧动能转换的重要抓手。

“新”经济推动社会多维度,系统性变革。宏观上看,是产业结构质量的重塑;微观上看,是个体创新思维被激活。如分享经济、互联网经济的快速成长,改变了传统的就业方式,创造了庞大的灵活就业就业机会。未来,人们可以更加依照自己的兴趣、技能、时间及其他资源,参与分享活动,以自雇型劳动者身份灵活就业。

从“抛弃铁饭碗下海被认为是不务正业”,到“最聪明的一群人出来创业”,中国只花了20多年的时间。日渐公平开放的环境和富有活力的氛围,给了普通人自主创业、自由择业的勇气,最大程度激发了参与者的积极性、创造性,人们为想做、爱做的事敢试、敢为,将是支撑中国经济新气质的最大动力。

## “落差”

留学一年取得美国高校商学硕士学历的张晴,没想到回国后找工作居然会四处碰壁。她原以为找个上万元的工作是底线,但投了无数简历后发现,仅靠留学文凭在招聘市场上根本吃不开。

“新华视点”记者采访发现,把留学当“镀金”轻松溜一圈回国的“洗藻蟹”式海归,在激烈的竞争中面临淘汰,留学生年收入从几万元到超过百万元分化严重。

新华社发 徐骏 作



“镀金”式留学

热点评议

## 限制天价片酬能否减少低质烂剧?

**背景:**日前,四个行业协会联合发布《关于电视剧网络剧制作成本配置比例的意见》(以下简称《意见》),要求各会员单位及影视制作机构把演员片酬限定在合理制作成本内,全部演员的总片酬不超过制作总成本的40%,其中,主要演员不超过总片酬的70%。

广州日报**夏振彬**观点:近几年,演员片酬涨势惊人,已经到了阻碍行业发展的地步。如业内人士所说,影视剧投资额百分之五六十的钱都让主演拿了。那其他制作环节都要钱,怎么办?找便宜货呗。但便宜没好货,“五毛特效”“五毛道具”等前赴后继,把观众雷得外焦里嫩。限制演员片酬说到底就是把主演的“蛋糕”重

新分回到后期、剧本、摄影等影视制作的各环节中去,这无疑有益于影视剧提升制作水准。

人民网**小蒋**随想:针对演员的“限薪令”是一个导向。或许,它在执行中会遭遇变通博弈,但让更多人、尤其是观众认识到“烂片”的产生,与演员的天价片酬有

很大关系,拉低了包括编剧、制作等一系列重点环节的水准,明智的观众会用脚投票,还会对漫天要价的明星产生反感。当然,确有脑残粉与雇佣粉,不过这毕竟只是少数人。否则,不会只有个别粉丝去影院仅仅买几张票就试图“锁场”,这实在是臂膀当车。市场的无人喝彩表明,光想靠明星撑门面,粗制滥造、剧本瞎编、剧情狗

血的影视剧,观众根本不买账。某些演员也该想想,是玩命索要高片酬重要,还是拍好片子重要?君不见,一些演员为了出演一个好角色、为了一个好剧本主动降薪,不但不跌份,还会在业内与观众心中加分。当出演的影视剧与角色获得观众认可与好评,演员也会获得更高的业内地位、更佳的社会形象、更多广告代言的机会、更大的选择角色与剧本的空间,包括各种衍生价值在内的东西,最终将构成良性循环。有远见的演员应当明白孰轻孰重。在演员那里省了钱的投资方也别耍滑头,不能省的编剧费、制作费也在很大程度上决定着影视剧的成败。

本版“读者来信”互动专区  
欢迎读者赐稿。  
投稿邮箱:  
963880825@qq.com

