

人心不可欺 “天价”何时休

话题背景

10月5日,有网友爆料称,自己在青岛市乐陵路92号“善德活海鲜烧烤家常菜”吃饭遭到宰客,“点菜时就问清楚虾是不是38元一份,老板说是,结账时居然告诉我们38元一只”。青岛天价虾事件迅速引发全国网友的强烈关注。



请别透支消费者的信任

张军停 (郟县李口镇)
一盘虾让青岛火了。38元一份,变成一只,以后谁还敢吃?不交钱就遭店主威胁,以后谁还敢来?有关部门相互推诿,以后谁还能信?

多措并举治宰客

刘运喜 (湖南邵阳)
宰客是景区发展的大忌,是落实国家旅游发展战略的大敌。治理景区宰客,必须多措并举,德法同施,标本兼治,进行综合治理,才能取得成效,引导景区旅游业健康持续发展,维护游客利益。

一要加强对《旅游法》教育和宣传。特别是对景区经营者、景区工作人员,要严格按照《旅游法》规定加强管理,加强守法教育。
二要加强对《旅游法》执法检查。国家旅游管理部门要会同相关职能部门,对全国各地景区进行明察暗访,监督检查《旅游法》的遵守和执行情况,确保《旅游法》的各项制度规定落到实处。
三要严肃查处违法违规行为。旅游主管部门除了主动检查、明察暗访外,还要重视和受理群众举报、投诉案件。景区如发生宰客等违法违规行为,必须依法严肃查处,或进行经济重罚,或降低景区等级,或取消旅游资质,加大违法违规成本,使之“赔不起”“伤不起”。

四要建立黑名单制度。凡景区发生严重宰客事件,性质恶劣,影响很坏,一律进入黑名单,通过媒体等广告而告之,昭告天下,责令关停整顿。
五要严肃问责追责。景区频频发生宰客等事件,与地方政府的领导、管理不力有关,与地方官员的经济发展指导思想偏失有关,因此要依法对地方官员进行严肃问责追责,敦促其切实承担起保障本地经济发展环境的责任,对游客负责。

“天价虾”事件当引以为戒

翟红果 (市地方志办公室)
盘点今年国庆假期的“热词”,“天价虾”无疑上榜,也成为人们茶余饭后热议的话题。日前,“天价虾”事件虽然得到处理,但对青岛乃至山东产生的负面影响并没有停止,甚至有人将“好客山东”调侃为“宰客山东”。

如今,我国已经是一个旅游大国。这些年来,全国各地都非常重视旅游形象的宣传与推介。俗话说“毁树容易种树难”。一个地方美好形象的塑造和维护也是这个道理,稍有不慎,辛辛苦苦树立起来的良好形象就会毁于一旦。“天价虾”事件就是明证。这一事件,不仅值得青岛人警醒和反思,而且也给全国其他旅游城市敲响了警钟。

“以铜为镜可以正衣冠,以人为镜可以明得失。”“天价虾”事件虽已尘埃落定,但这样的事或类似的事,在很多地方都可能存在。我们要引以为戒,查找旅游业存在的不足和问题,防患于未然。同时,要依法规范旅游市场,整顿旅游市场的潜规则,规范旅游业,完善旅游市场的管理规则,加强行政监管和行业自律,让旅游产业形成良好的发展态势,促进旅游业健康发展。

莫把“虾事”当笑谈

崔振祥 (市国土资源局东分局)
最近微信、QQ上关于青岛“天价虾”段子很多,把“虾事”当作了笑谈,如果大家都是笑笑而已,这样的事情难免还会发生。

“天价虾”的事情并非个案,国内旅游市场有关“天价菜单”宰客的报道也屡见报端。这些事件的发生有其共性:时间多为节假日旅游旺季,受害者多为外地游客,监管部门反应迟钝、查处不力,事后多引发了舆论的特别关注。

宰客行为的背后,是不当利益驱动和经营的短视,不法商家欺负外地游客人生地不熟,以次充好,漫天要价,游客要么忍气吞声,要么投诉无门。

但人心不可欺,现代人的通信手段和

媒体越来越发达,做了错事,必然要承担相应的后果。一直致力于创建文明城市的青岛,旅游形象因一盘“天价虾”而大受损失。形象建立不易,毁之轻而易举。良好的旅游城市形象,不仅需要美丽的自然风光和人文历史,更需要有稳定的物价水平、美好的旅游体验和反应迅速的市场监管。

“前事不忘,后事之师。”平顶山是中国优秀旅游城市,要从“虾事”中吸取教训,强化事前预防和事后处理,加强宣传教育与管理,建立快速反应机制,一旦出现问题,要在第一时间积极介入、严格履责,还游客以公道,给商家以惩戒。只有这样,才能避免成为别人口中的笑谈。

青岛教训值得警惕

张海贝 (湛河区九里山街道)
记得我第一次去青岛是2011年暑假,到达青岛第一夜,我就和5个随团朋友一起去了小吃街吃了海鲜,喝了生啤啤酒,玩得很嗨很开心,印象中价格也不是很贵。作为全国著名的旅游城市,青岛有许多令人流连忘返的地方。然而,今年十一的“天价虾”事件的确令人失望至极,严重玷污了青岛“中国最具幸福感城市”“国家历史文化名城”“国家园林城市”和“好客山东”的形象。幸好事后物价、工商等部门介入,向被宰游客赔礼道歉,又帮助游客挽回了经济损失。

教训是惨痛的,警示是深刻的。有关部门要加大旅游市场整治范围,加强执法监管力度,进一步规范商户的经营行为,对违规者施以重典,根除宰客行为。

变被动执法为主动执法

余向前 (平煤神马集团)
旅游景点宰客,尤其是热点景区经营不规范现象屡见不鲜,屡禁不止。而当游客投诉时往往会遇到执法部门调查、取证困难,处理等待时间漫长等问题。因此,身处异地、面对耗时耗神的高额投诉成本,大多数游客被欺压后往往会选择破财免灾、息事宁人。这也无形中助长了无良商家的不法行为。

而造成此种乱象丛生的深层原因,是相关执法部门监管缺失。要预防和杜绝此类坑骗消费者的行为发生,政府有关部门要转变管理方式,变被动执法为主动执法。由政府协调,成立旅游、工商、物价、消防等相关部门组成的

执法小分队,巡回流动执法。在较大景区和宰客行为高发地区还可考虑设置消费者投诉接待站(点),并公布举报电话。抓住源头抓好预防才能节约和降低执法成本,提高执法效率,从而达到事半功倍的效果。

折射政府职能部门履职短板

邱利刚 (湛河区马庄街道)
青岛“天价虾”事件,一方面反映出无良商家的恣意妄为,另一方面暴露出执法部门的不作为。如果不是当事人把此遭遇发到网上,人们纷纷声讨,这件事恐怕就不了了之。

政府职能部门是市场公平的保证,欺压事件的背后总暴露出监管不力和政府失能的问题。监管不足、问责缺位必然导致市场陷入混乱。维护旅游市场的正常秩序、保障消费者的合法权益,是监管部门和执法部门应尽的职责。

“天价虾”事件折射政府职能部门履职短板,相关职能部门应强化为民服务的意识,加强执法监督,建立保护消费者权益的长效联动机制,畅通消费者投诉处理渠道,对不法经营者采取“零容忍”态度,依法严厉处罚,提高宰客的违法成本,建立旅游市场黑名单制度,才能规范市场秩序,维护消费者权益,提高相关部门的公信力。

编辑絮语

“天价虾”惊到了谁?

“今天哥想去剪头发,到理发店门口一看,上面写着‘剪头发10元’,吓得我赶紧回来了。不知道理发会不会按根算……”自从青岛38元一只“天价虾”事件被报道后,身边的小伙伴们着实受到了惊吓。

其实,“受惊”的不仅是“天价虾”事件当事人,也不仅是朋友圈众人,而更应该是旅游市场监管部门。正是因为旅游市场秩序的失范和市场监管的乏力才导致天价无人管理,游客只能认栽。

幸而,在移动互联网思维和技术助力下形成的舆论声讨和谴责,有效地曝光了宰客商家,相关部门也开始严查旅游市场违法违规行为。

“天价虾”的出现并非偶然。此后没多久,青岛又陆续被曝出“称蟹拔腿”“农家宴蘑菇地小鸡894元”等宰客



中国曲艺城

为纪念我市被命名为“中国曲艺城”20周年,中国·首届河南坠子大会13日在市区鹰城广场开赛,来自全国各地的25支曲艺表演团队各亮绝活,为鹰城市民奉献了两台精彩的节目。中国曲艺牡丹奖艺术团送戏惠民演出小分队也乘此来到我市,国家、省及本市的一众曲艺名家在市区鹰城广场为市民奉献丰盛的文化大餐。

鹰城作为全国被命名为“中国曲艺城”的唯一城市,寄托着全国曲艺工作者乃至全国人民的希冀,以河南坠子为代表的曲艺形式的传承与保护也面临着更高的要求……
下期话题:中国曲艺城。欢迎参与讨论。
书面来稿请寄本报副刊部。
电子信箱:baixinghuati@qq.com,请在邮件主题栏注明“话题”字样,也可登录《鹰城网事》论坛“百姓话题”板块或加入“读者之声”QQ群(322625303)讨论,截稿日期为10月22日。(刘思鸣)



追责“任性”驴友,不能“罚酒三杯”

张枫逸

10月5日,17名驴友在广西金秀瑶族自治县忠良乡滩河自然保护区露营时,因暴雨遇险被困。当地政府组织搜救,历经51个小时,终于将他们救出。12日,记者获悉,当地相关部门对17名获救驴友每人处以1000元罚款。(10月14日京华时报)

驴友每人被罚款千元看似不少,却远远抵不上当地为营救他们付出的代价。据介绍,当地紧急出动100多名民警、消防队员,派出200多名干部群众、40多名医护人员以及300多名后勤增援人员,出动80多台车辆、冲锋舟,直接经济支出10万多元,这还不包括后续工作相关费用。相比之下,每人千元的罚款更像是“罚酒三杯”。

近年来,一些驴友擅自登山遇险的事件时有发生,政府都投入巨大的人力

物力进行救援,但肇事的驴友鲜有为此受到追责,即使有也只是象征性的处罚。2011年国庆期间,一支14人户外登山团队违规进入阿坝州四姑娘山景区海子沟后与外界失去联系。为营救这14名登山者,当地出动上千人,耗资近13万余元。而“驴友”们仅仅被处罚1500元,平均每人107元。

在公民面临重大危险的情况下,国家、社会有责任有义务进行救援。不过,不少驴友遇险都是自己的“任性”造成的,比如未经体育行政主管部门批准,私自进行登山活动;擅自进入自然保护区等等。驴友自己犯下的错,却要耗费公帑,让纳税人为其买单,这显然是不合理的。换个角度讲,处罚的目的是惩戒,可区区千百元的罚款何以能让驴友们花钱买教训?事实证明,一些驴友并没有

为自己的过错反省,反而觉得政府救援是理所当然。在谈到四姑娘山获救驴友时,四川省山地救援总队户外运动教练秦卓然曾痛心地说:“一看到他们我就心疼,坐在那里像英雄一样摆谱,他们也没有感觉到,这个事件给救援队造成了什么影响。”

对于“任性”驴友追责力度过低,主要在于相关制度的缺失。目前,各地对于驴友的处罚只是依据规定对其违规行为进行处罚,比如《中华人民共和国自然保护区条例》第二十七条“禁止任何人进入自然保护区的核心区”等。但是,这样的处罚仅仅是针对驴友的违规行为本身,并不涉及由此造成的后果。

在国外,违规旅行的驴友遭遇危险时,政府也会立即全力搜救,但当事人被救出后,必将面临严厉的处罚。在美国,

由于违规探险造成的额外成本过高,目前全美已有8个州通过对“疏忽或刻意违规者”收费的法律。我国台湾于2000年颁布相关规定,在禁止进入地区遭遇危险,相关部门应就搜救所需费用向获救者请求支付,包括所需的加班费、差旅费及征调民间劳务所需支出,以及租用救灾器具、车、船、航空器等装备的费用。

随着探险旅行成为时尚,遇险和救援的情形逐渐增多。除了提醒驴友提高避险能力外,更要完善制度,让违规者为救援成本买单。前不久,《四川省登山管理办法》(修订草案稿)公开征求意见,拟规定“未经批准擅自开展登山活动发生登山事故,救援单位事后有权向受援者进行追偿,由其支付应当由个人承担的费用。”只有加大追责力度,提高违规成本,才能让驴友不敢“任性”。

不要让孩子输在起跑线上,更不能让孩子被有毒跑道所伤害。有毒跑道需要“健康体检”,但这种体检不应只是技术层面,对于有毒跑道的利益相关方都应该进行“体检”。一条有毒跑道很可能就是一条腐败的线索,顺藤摸瓜,闹不好还真能揪出几条大鱼来。

跑道有毒,可更让人痛心的是人心有毒。孩子们需要一条健康的跑道,需要自由呼吸,快乐成长。

证有毒跑道后面没有教育部门的腐败?如果将有毒跑道归结于无检测标准,很可能让腐败分子和不法企业逍遥法外。

学校的教学楼、塑胶跑道等场所都应该是良心工程,因为它们的使用者是特定的学生群体。可以说,校园塑胶跑道考验的不只是施工方的良心,还有学校以及教育部门的良心。众所周知,塑胶跑道建设往往投资几百万,存在权力寻租和利益均沾的空间。那些有毒跑道的施工者采用低价有毒材料是昧着良心赚取利润,可谁又能保

有毒跑道需要“健康体检”

关东客

近日,媒体不断接到江苏苏州、无锡、南京、常州等多地学生家长的反映,称孩子上学后集中出现了流鼻血、头晕、起红疹等症状,他们怀疑与学校的塑胶跑道有关。对此,校方无奈表示,找遍了当地所有检测单位,均无法出具检测报告。记者调查发现,我国已建室内塑胶跑道的有毒检测是一项行业空白。(中广网10月13日)

塑胶跑道美观耐用,如今已成为国内不少地方校园的标配。然而“有毒跑道”现象的出现,无疑会让众多家长心里捏一把汗,因为使用校园跑道最多的是他们的孩子。

塑胶跑道究竟有没有毒?的确需要一个检测机构或者部门来负责,但是这种第三方的检测所解决的充其量只是一个标准的问题。而且很多时候不少检测机构的检测报告都是马马虎虎,收钱给报告。没有检测机构,没有检测标准,没有外部监督,这些自然都是“有毒跑道”出现的原因,但并不是主要原因。

客观而言,如果严格按照塑胶跑道施工要求,使用符合标准的原材料以及黏合剂等,就不会出现“有毒跑道”的问题。除了爆料出来的“有毒跑道”,我们很多跑道实际上并没有毒。所以跑道

要坚持依法行政,确保稳妥推进。严格遵照相关法律、制度和程序办事,并确保相关决策和信息公开透明,接受社会监督,以免重蹈覆辙。

一些因个别主要领导“落马”产生的断头路、腰斩桥、烂尾楼、半拉子广场,让群众颇有怨言。应尽快清理盘活相关工程项目,不能因个人的劣行影响民生大业。清理盘活工作

飞机“伸腿费”不该乱伸

魏英杰

付费选座,从市场角度来看,并无不可,且已成为“国际惯例”。但关键是,航空公司与“国际接轨”的同时,也需提高配套服务质量。

据悉,各大航空公司发往国外航线普遍实行的付费选座模式,有的航空公司已在国内一些航线推行。如国航北京出港的国内航线旅客可通过付费100元选择经济舱第一排和紧急出口等大空间座位。

收取选座费,无论是在国际航空公司,还是国内飞国际航线的航空公司,都有所实行,而且开价不菲。毕竟国际航班飞行时间长,能不能愉快地“伸伸腿”,确实感觉大有不同。把这一套模式搬进国内航线,从市场角度来看,并无不可。每个航班总有一些好位置,想坐好位置,就要多掏钱,

并非毫无道理。否则,为什么头等舱要比经济舱票价高多了呢?就此而言,选座费类似于一项延伸服务。

此外,笔者认为,付费选座也只能占小部分,不然的话,很可能影响其他乘客的选择。如果前排位置要加钱,紧急通道要加钱,靠窗位置也要加钱,剩下可供挑选的座位大为减少,就等于是在逼着乘客多掏钱。换句话说,这就影响了其他乘客的基本权益。再说了,好的座位要多付费,那么差的座位(如靠近厕所的后排座位,中间座位),有没有优惠呢?

对于一项消费服务,看它是否符合市场逻辑,关键看商家和消费者是否对等,规则是否公平。选好座位多掏钱,这本身是公平的,但如果因此伤害乘客的权益,那么就不公平了。



要坚持依法行政,确保稳妥推进。严格遵照相关法律、制度和程序办事,并确保相关决策和信息公开透明,接受社会监督,以免重蹈覆辙。

一些因个别主要领导“落马”产生的断头路、腰斩桥、烂尾楼、半拉子广场,让群众颇有怨言。应尽快清理盘活相关工程项目,不能因个人的劣行影响民生大业。清理盘活工作