

责任明确的纠纷 一小时内处理完成

宁波旅游纠纷有了“快速处理标准”

本报讯(记者张正伟 通讯员励佳)上月,市民刘大妈在广州旅游,景区清洁工拖地后没有安放安全警示,导致她摔了一跤。当刘大妈要求景区道歉时,对方却说说要按投诉、取证、调解程序一步步来处理。“本是一两句话能解决的事,却搞得这么复杂。”刘大妈说,要是有一个像交通事故快速处理的机制就好了。

刘大妈的愿望,宁波帮她实现了。昨天,笔者从市质监局获悉,下月1日推行的《旅游企业投诉处理规范》,

将明确旅游纠纷快速处理标准,对因旅游产品质量问题给游客造成不便、不满,或引起轻微经济损失的非群体性投诉,我市旅行社、旅游饭店、星级酒店、旅游景区(点)等旅游企业可以以投诉者在第一时间得到处理为原则快速处理。快速处理宜在1小时内处理完成。

相关旅游企业接到游客属于快速处理范围的投诉后,可按以下步骤快速处理:倾听,收集相关信息并认真核实;确认投诉者诉求;明确事由责任;给出

相应的补救措施供投诉者选择;按约定的措施尽快采取补救行动;做好相关记录,立卷归档。

《规范》明确,快速处理的补救措施适用但不限于以下方式:道歉、修复、补偿、赔偿、费用减免、产品替换、赠送。

对于快速机制不能解决的纠纷,则要按照调查处理标准来进行。对此,《规范》也进行了明确,包括收集信息、受理、评审投诉的有效性、调查取证、形成处理方案等9个环节。

延伸阅读

旅游投诉“鲜”知道

在旅途中,旅游纠纷时有发生,哪些才可以进行投诉呢?我市新发布的《旅游企业投诉处理规范》明确,游客可就以下情况向旅游企业进行投诉:因旅游企业及旅游辅助服务者提供的服务与合同约定不符,导致旅游者权益受损;因旅游企业及旅游辅助服务者侵权导致旅游者人身财产损害;对旅游企业投诉处理过程不满

意。其中,旅游辅助服务者是指旅游服务过程中各项具体服务的提供单位,包括但不限于旅游景区(点)、餐馆、酒店、商店、铁路、汽车公司、船运公司、航空公司等相关接待单位所提供的服务。

旅游企业可对以下事项的投诉不予受理:因不可抗力或者旅游企业已尽合理注意义务仍不能避免的事件;已向旅

游行政管理部门、人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门或者社会调解机构进行投诉;对已明确非旅游企业责任,并已妥善处理的问题;双方已达成调解协议,旅游企业已作出处理,且没有新情况、新理由的。其中,因不可抗力或者旅游企业已尽合理注意义务仍不能避免的事件可按旅游服务合同约定的方法进行处理。(张正伟)

三大运营商今后不再自建基站

铁塔公司成立开启甬城“网业分离”

宁波的三大运营商今后不再自建基站了,新建基站、铁塔、管道将由新公司承担。昨天上午,中国铁塔股份有限公司宁波市分公司(以下简称“宁波铁塔”)揭牌,标志着宁波电信业最为“激进”的重组方案“网业分离”正式拉开序幕。

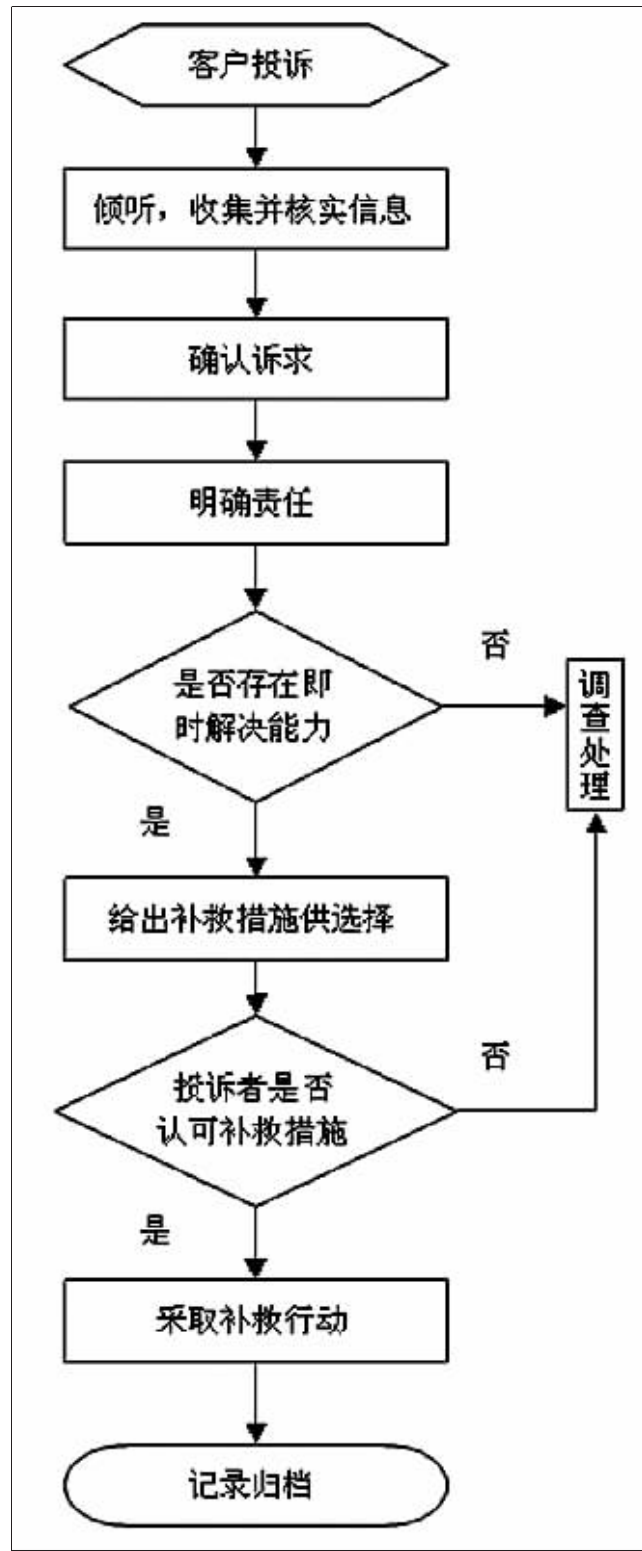
据介绍,中国铁塔股份有限公司是一家经国务院同意、国资委批准的国有大型通信基础设施综合服务企业,注册资本100亿元,由中国移动、中国联通和中国电信分别持有40%、30.1%和29.9%的股权,于去年7月18日挂牌成立。去年12

月19日,中国铁塔公司浙江分公司成立。

根据工信部、国资委日前发布的《关于2015年推进电信基础设施共建共享的实施意见》,自今年1月1日起,三家基础电信企业原则上不再自建铁塔等基站配套设施,以及地铁、铁路、高速公路、机场、车站等公共交通类重点场所和大型场馆、多业主共同使用的商住楼、党政机关等建筑楼宇类重点场所的室内分布系统。这意味着,以上电信基础设施今后由宁波铁塔统一承建,后再以合理的价格租赁给电信企业使用。

据悉,宁波铁塔的成立将减少我市移动通信基础设施重复建设,把通信基建变成一项与水电气暖一样必不可少的“公共服务”,加快基站建设速度,为电信行业降低通信建设成本,更好地提高我市4G网络覆盖和移动互联网业务发展能力,最终惠及广大用户,提升“智慧城市”建设水平。

未来5年,宁波铁塔计划投资超35亿元,其中今年超5亿元,新建及改造铁塔4千座,室内分布系统1千套。(余晓辰 江明)



“裸奔”出口风险大

中信保提醒,高风险地区最好不要信用结算

“想不到合作这么多年的客户也会‘失联’。”近日,我市一家对俄罗斯出口产品的企业遭遇客户恶意赖账,后悔没有投保出口信用保险转嫁风险。来自中信保宁波分公司的信息显示,去年下半年以来,宁波不少企业因没有信用保险的保障,已经遭受了货款损失,或正经历着买方逾期拖欠的痛苦。

时下,许多出口企业在商品出货前采取收一定比例的预付款、信用证结算、见提单付款等相对保守的结算方式。受传统外贸思维的影响,他们认为自己与国外买方合作历史较长,付款一直很正常,没有必要花“冤枉钱”投保信用保险。资料显示,我市每平均出口3亿美元的产品中,约有2亿美元的出口无信用保险保障。以宁波出口企业着力开拓的重点新兴市场俄罗斯为例,去年1月至11月,我市累计向俄罗斯出口近21亿美元产品,其中参保出口信用保险的约6.5亿美元,参保比例不到三分之一。

“选择‘裸奔’出口风险很大,特别是在一些政局动荡、货币贬值的新兴市场国家,弄不好会钱货两空。”中信保宁波分公司有关人士说。去年下半年以来,该公司的客户经理已经接到不少报案案件,主要集中在俄罗斯、巴西、印度、乌克兰、尼日利亚、土耳其等新兴市场。(俞永均 王一圣)

物流巨头入局跨境电商 “顺丰海淘”上线货物5日达

时隔两个月之久,顺丰此前曝光的进口电商项目“亚历山大”终于露出了庐山真面目。记者昨日从顺丰速运宁波区获悉,顺丰自营的跨境B2C电商平台“顺丰海淘”已正式上线,海淘货物可在5个工作日内左右送达。或许在未来,消费者与想要的“国际范”只差一个顺丰的距离。

记者昨日登录“顺丰海淘”看到,目前上线的商品锁定在母婴、食品、生活用品等品类,涉及美国、德国、荷兰、澳大利亚、新西兰、日本、韩国等海淘热门国家。其中,宁波保税仓直发的多款日产纸尿裤已经售罄。平台同时提供商品详情汉化、人民币支付、中文客服团队等服务,解决了海淘的语言障碍。

“顺丰海淘”会将采购后的商品存放在境外(包含香港)的多个仓库,以及宁波、杭州、广州等地的保税仓库中。过去海淘至少15个工作日才能收到的货物,“顺丰海淘”在5个工作日内左右即可完成送达。”顺丰速运宁波区负责人介绍。

随着海外商品消费需求日渐旺盛,除了天猫、京东、亚马逊等电商大佬,国内物流行业也正加速布局跨境电商业务。去年以来,韵达涉足中美海淘及转运市场,中国邮政和亚马逊启动战略合作,申通开通专线覆盖日本全境,顺丰“海淘”、“全球购”先后上线,并打开欧洲市场。尼尔森此前发布的调研报告显示,我国跨境电商电子商务平台数量已超过5000家,企业超过20万家,但尚未出现一家独大占领海外市场的垄断格局,全行业仍处于初步整合期。(余晓辰 孔芳芳)



最年长义工张贞慧的榜样力量

□赵畅

“中国好人”、大连最年长义工张贞慧遗体捐赠仪式于9日上午在大连市殡仪馆举行。张贞慧于1919年9月出生,生前是辽宁师范大学退休副教授。在95年的人生中,自己生活俭朴,却行善半个世纪,从1951年起累计捐款20余万元,是大连市注册年龄最大的义工,也是大连市首位“义工终身成就金星奖”获得者。在张贞慧老人,除了一张张慈善奖状,一份份捐款回执,老人什么也没有留下。每月3000元退休金,除了自己最基本的生活开销,几乎全都捐了出去,甚至连自己也给捐出去了(1月10日《新华每日电讯》)。

张贞慧老人,“自己生活俭朴,却行善半个世纪,最后甚至连自己也给捐出去了”。她虽然倒下了、逝去了,但她展现的“清贫中的富有”却让她高高地站到了中国人的道德高地上,赢得了人们普遍的敬重。

“善心越捐越富有”,张贞慧把自己的一生捐得干干净净,却用高尚的人格为社会留下了最宝贵的精神财富。支撑她高尚行为的,绝非是外在的好评或奖励,而是其内心的大爱。正是大爱,令她充满道德激情和道德热情,坚持半个世纪行善,最后甚至连自己的遗体也一块捐了出去。记得被誉为新时期雷锋传人的郭明义说过:“什么最幸福?我做好事就是幸福。因为只有做了,我

才能保持与善良人们的沟通,才能感受这个世界的气息,感受这个社会的力量。”张贞慧老人何以不是这样?行善,坚持行善,让她体验到精神上的极大满足和心灵上的由衷快乐。

对善行的感动,有如盛开在纯洁心田里的一束红艳的玫瑰,存在每个人心中。很多人缺乏的不是感动,而是一种显示感动的勇气、一种传递感动的行动。张贞慧老人的可贵之处,就在于用真心去奉献,用行动去传递,用榜样去带动。她懂得从自己做起的真谛,她懂得榜样示范的意义。

“钦佩谁就成为谁”,欣赏别人的善举,能净化我们的心灵。榜样力量犹如钟声鸣响,能让人

震撼于自己所敬佩对象的人格魅力和非凡品质,以及他们所做出的不平凡事。正是从这个意义上说,张贞慧老人的善举是道德的标杆,是引领社会播撒爱心阳光,驱散功利、市侩、冷漠“浮云”的有力武器。张贞慧老人的捐赠和慈善恰恰来自一颗感恩之心,她常说:“旧社会我做过重工,年轻时身患肺结核,是慈善机构救了我;1950年我只身来到大连,身无分文,是党和政府给了我工作的机会……所以,我应该在有生之年,回报党和政府,多为社会作贡献……”什么叫感恩,什么叫回报,什么叫贡献,张贞慧老人其言其行当是最为真诚最为生动的诠释。

诚然,拜金主义、享乐主义和极端个人主义对社会的不良影响不容低估,但终须看到,道德的力量从未远去,以社会主义核心价值观为主流的中国文明正在为越来越多的人所认同,当今中国社会呈现了良好的道德风貌,张贞慧老人无疑就是其中突出的代表。但另一方面,我们还要清醒地认识到:在当下社会,要完全指望“公道自在人心”,是不现实的,我们必须像张贞慧老人那样,“静以修身,俭以养德”,数十年如一日,默默地为别人为社会尽一己之责、一己之力;要用自己的道德勇气、道德智慧、道德行动去改变现状,而决不下向不良道德环境屈服,更不能一再说道德在卑微面前要顿、失语。

“盆景”变“风景”还须四问

□范昉

基层工作,有许多好的经验和做法。对此,常听到一种说法:下一步,要考虑如何把“盆景”变成“风景”。“盆景”,指的是典型;把它变成“风景”,当然是指而广之的意思。笔者认为,要把“盆景”变成“风景”,还须“四问”:

一问:它几岁了?常听有人感叹:有的制度寿命太短,往往不足两年,“领导一换,制度就变”;有的举措只为破解一时之难,是权宜之计;有的典型尚不成熟,还属于试验阶段。那种“不问它几岁了”,就急于求成,想把“盆景”变成“风景”的做法,是不可取的。

二问:有些啥?有的典型表面非常新鲜,名称也响亮,可是剥开来看,只是花拳绣腿。

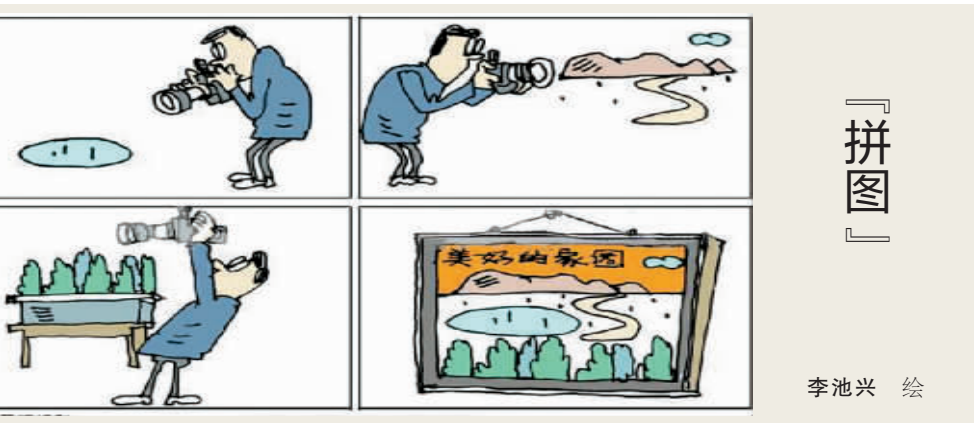
三问:覆盖广吗?典型的推广价值在于它的覆盖面。有些典型,作为“盆景”欣赏尚可,变成“风景”却没有多少价值可言。

四问:成就不如何?有的做法实施不到一年半载,就被评为创新奖,靠谱吗?有的典型成效还未显示,就仓促推行,效果适得其反。

扎下了根。她的“365工作法”,核心是服务,很受群众欢迎。社区作为社会的基础,其治理实践涉及千家万户,她把一个基础很差的老小区,建成了全国的“排头兵”。所以,它是经得起以上“四问”的。

从“盆景”到“风景”,也不是照搬照抄,而是一个再创造的过程。因为情况千差万别,即使都是社区,也有新老之别。我想,可以是内涵式:同是社区,把划船社区的經驗拿过来,为我所用,在此基础上继续探索、发展、完善;可以是外延式:如“365工作法”虽然产生于社区,在学校、企业也可以一试,因为其内核是一致的,都是服务,都是做人的工作;可以是移植式:把它移植到经济管理领域和其他别的领域,让它别开生面;可以是融合式:把对方的经验与自己已有的探索对接起来,融合发展。

从“盆景”到“风景”,涉及三个主体:创造者、推行者和接受者,关键是不分“你的、我的”,即使是以个人命名的,也是集体创造的结晶,领导换了也不要轻易改变,更不能把它当作自己的“政绩工程”。归根结底,它是老百姓的,是人民的。



严打“补贴也当唐僧肉”的苍蝇

□毛开云

近年来,家电补贴、生猪补贴、柴油补贴等多项国家补贴涉及生产生活的多方面。然而,原本是对重点扶持领域的倾斜政策,却成为部分地方官员眼中的“唐僧肉”,“荒唐”套取国家补贴手段层出不穷(1月13日《北京青年报》)。

十八大以来,中央坚持“老虎苍蝇”一起打,“拍蝇打虎”成效显著。而“苍蝇式腐败”就在群众身边,嗡嗡乱叫,实在猖獗。不是吗?河南

助,最终获利6年并被开除党籍和公职……这些“苍蝇式腐败”直接侵占国家财物和补贴,直接侵占群众应该分得的蛋糕,严重损害百姓的切身利益,百姓深恶痛绝。

打击“苍蝇式腐败”,需要群策群力、全员参与。首先,监管要跟上,不能存在监管的真空和死角;其次,权力要在阳光下运行,但凡与钱有关的事情,必须做到公开透明;再次,充分相信和依靠群众,对于群众的举报有案必查、查了必复,让群众真正当起反对“苍蝇式腐败”的千里眼和顺风耳;最后,加大处罚力度,让把补贴也当“唐僧肉”的“苍蝇”吃不了兜着走。

让更多人“念反腐的好尝螃蟹的鲜”

反腐带来了什么?近日,央视主持人白岩松讲了一个“螃蟹的故事”:白岩松的夫人是江苏人,去年11月,他们一家人回江苏,晚上在饭店吃饭,第一次点了螃蟹。“以前这么多年,我们家下馆子从来没点过螃蟹,太贵了,贵得离谱。现在呢,4两的螃蟹一只才38元。桌上,老人在聊,反腐让价格变成老百姓能接受的了。”

公款吃喝既姓公,也姓奢,自“八项规定”实施以来,公款吃喝或与权力有关的吃喝,不能说完全绝迹了,但事实是讲,确实少多了。曾经的天价商品,慢慢放下了身段,不少已经“伸手够不着”,慢慢“飞入寻常百姓家”。随着反腐更进一步推进,螃蟹价格会更加亲民,也会有更多的人“念着反腐的好、尝着螃蟹的鲜”。在新常态下,不仅是螃蟹,所有依靠公款支撑的天价商品,将回落到正常价位。这种反腐败的“螃蟹指数”,从中可以看出反腐败的成效,更能看出当下的民心取向。(《新华每日电讯》毛建国)

“问题猪”折射重塑基层队伍的艰巨

最近,媒体披露了公安部摧毁一特大制售病死猪肉犯罪网络的警情,查获11个犯罪团伙110余人,查扣病死猪肉及问题肉品千余吨,使用病死猪肉及废弃肉品加工的“地沟油”48吨。肉制品销售地涉及湖南、河南等11省区,涉案金额逾亿元。

这起事件跨越的区域之广,涉案金额之大,已经让深受食品安全困扰的公众感到难以承受之痛,但此案利益链条的真相却令人尤为震惊。比如,有监管部门公职人员收好处费后开具检疫合格证,甚至直接将整本《动物检疫合格证明》交给中间人,任由犯罪分子随意填写。

从近年来频繁出现在媒体报道中的“形象”来看,在一些地方的基层队伍中,的确存在着治理思维和手段滞后、人员素质良莠不齐等现象;而有些地方的问题已经不止于治理能力上的不足,种种乱象,暴露出一些地方基层权力腐败的深重,也从一个侧面反映出基层治理的艰难现状,传递出值得警惕的危险信号。(《长江日报》李杏)