

“旅有规游有矩”方为正道

陈依元

日前，省旅游局等四部门联合出台意见，提出多条具体措施来规范旅游市场，包括规范明码标价、景区门票定价、严查旅游购物回扣等，保障游客在浙江玩得开心又放心（6月17日浙江在线）。

随着人民生活水平的提高，如今旅游变成时尚和假期的代名词，已成为人们的重要休闲方式。但与此同时，“萝卜快了不洗泥”，旅游乱象也在各地抬头。由于国内旅游管理的法规尚不完善以及管理者、导游素质的参差不齐，侵犯游客权利的事件屡有发生，旅游满意度不高。旅游是愉悦身心的活动，假若人们花钱出游换来的是受骗、受气、受辱乃至有人身危险，谁还去？

针对此，《意见》强调，景区不能强制或捆绑销售门票，严禁违规设置、强制销售或捆绑销售“园中园”、临时门票；严查旅游购物场所无证照违规经营、价格欺诈、非法经营、欺客宰客等违法行为；未经旅游者书面同意安排购物获取回扣，擅自指定或者变相指定购物

点，诱导欺瞒、强迫或者变相强迫游客购物等违法行为，属于重点打击对象……类似乱象，宁波也偶有出现。比如笔者曾参加某专列游，合同书上特别注明“购物自愿”，但在具体行程中，时有导游想方设法逼迫游客购物的事情发生，甚至有侮辱性语言。

微信上，有网友总结出国内景区存在的几十个“诈骗项目”，提醒大家不要上当受骗。人民网旅游投诉平台上投诉有很多：有一家人假日开车到河南省云台山景区旅游，“游完后却伤心至极”；也有游客去丽江旅游变成“噩梦之旅”；一个旅游团刚到海南，导游就卖力推销各种自费项目，推销潜水项目时他刻薄地说：“到海南来，一定要潜水，不潜水的只有两种人：没钱的，有病的。”出门旅行时，人们最怕的就是遭遇价格虚标、欺瞒、强迫购物等行为，不光损失钱财，更会影响游玩的心情。如此，旅游如何持续健康发展？

遏制旅游乱象，既要治标，更要治本。旅游涉及精神需求、文化享受，包含吃、住、行、游、购、娱等环节，可分为旅游硬环境（旅

游资源与景区设施）与旅游软环境两大类。旅游资源再美，若管理不善，管理者及导游“无法无天”，难免令游客产生“山好水好人不好，天蓝水绿人心黑”的负面印象。管理、服务即属于旅游软环境，应从旅游软环境治理入手，对旅游市场建章立制，立规矩严管。旅游部门应强化旅游从业者管理、完善导游管理法规，对触犯法规的行为“零容忍”。同时，改革导游薪酬制度，让其摆脱从不正当收入中获取利益的处境；各地则需摒弃地方保护主义，对本地不良景区、无良导游不护短、敢“揭短”，对一些地方性“痼疾”要下“刮骨疗伤”的决心，努力打造让游人满意的旅游软环境。

当然，旅游部门除常态化化管理外，还应建立长效机制，包括暗访机制、举报奖励机制、检查机制、联合执法机制、信息发布机制、“红黑名单”等，依法严惩违法违规经营行为，铁腕治理旅游市场乱象。有条件的，还可像三亚那样，设立旅游巡回法庭和旅游警察，积极发挥司法调解和旅游警察受理行动迅速、查证专业、震慑力大的特

点，依法维护旅游市场秩序。

作为旅行社，则应信守诺言和合同，不弄虚作假，不欺瞒或为难旅游者，做到买卖公道，价格合理，提供优质服务，提升企业美誉度。同时应大力气培育导游职业道德，帮助其树立全心全意为旅游者服务的意识，倡导“宾客至上”“服务至上”，想旅游者所想，急旅游者所急。每个导游应努力做到：遵纪守法、敬业爱岗，优质服务、宾客至上，真诚公道、信誉第一，不卑不亢、一视同仁，团结协作、顾全大局，好学上进、提高业务。到了这种境界，导游自然就会善解人意、热情周到、任劳任怨。

所谓“诚招天下客，誉从信中来”。“旅有规游有矩”方为正道，唯如此，旅游业才能快速、持续、健康发展。



别用“毒食品”逻辑揭黑“毒跑道”

舒圣祥

两年时间里，全国多地学校出现“异味跑道、异味操场”事件。经调查，央视财经记者揭开了其中所谓黑幕——“塑胶跑道”竟是“废轮胎、废电缆”做成的。真相昭然，希望我们的孩子从此远离毒害（6月22日央视网）。

过去关于问题食品的揭黑报道，多是从“原料有多污”入手的，这一次，央视揭黑“毒跑道”显然采用了同样的方法，而且他们自认为已经“真相昭然”——看，塑胶跑道是用这些废品做成的，质量怎么能达标，又怎么能没毒呢？我相信，很多人看了央视的报道，也会认同这样的道理，认为“毒跑道”之“毒源”已经找到。可是，我却觉得未必。

废物利用，常常被认为是一种环保行为，为何到了塑胶跑道这里，就成了“毒源”呢？废旧的轮胎、废旧的电缆，粉碎后的塑胶颗粒用于塑胶跑道，算不算物尽其用？毕竟，跑道是用来踩在脚下的，而不是用来穿在身上的，更不是用来入口的，使用废旧塑料制作，有没有被明文禁止？如果一律要求用新的，不仅会极大提高塑胶跑道价格，废料处理还得额外花一笔钱。

塑胶跑道有问题是事实，可搞清问题到底出在哪里，需要通过科学的方法。因为媒体的过度报道，很多学校已经开始铲除塑胶跑道，恢复成水泥地或煤渣跑道，且不说浪费问题，但这真的

更有利于学生的安全和健康吗？有一种值得注意的倾向是，“毒跑道”问题似乎已经被定性，凡是表达不同意见，就会被口水淹没，这种舆论氛围，恐怕不利于问题的真正解决。

塑胶跑道的问题，到底是因为使用了废旧的塑料，还是因为胶水有问题，或者施工有问题，需要科学的验证和解读，而不是记者想当然地确定“真相”。事实上，从相关专家的介看，主要的问题来自胶水，而不是黑色塑料颗粒。当务之急，是要在跑道铺设施工的前、中、后阶段，进行严格的检测和监督，而不能九龙治水谁也不管，只靠鼻子闻来发现问题。

“毒跑道”问题的真正解决，一个办法是使用价格高很多的预制型卷材，将来则需要大力研制性能先进、适合各种条件下使用的环保型合成材料面层。说白了，一是靠钱一是靠科技，还有一个靠监管着眼当下，如果很多基层学校没那么多钱，又想拥有塑胶跑道，那就只能在严格监管的前提下，尽量将危害降到最低。如果学校都不敢再用塑胶跑道了，或者建成了也要铲除，更多的技术革新就会失去土壤，从长远来看，肯定也不是好事。

选择总是有代价的，从来没有只有好处没有坏处的十全十美。媒体关注“毒跑道”当然是基于责任的担当，但也要避免走向极端，人为制造“谈塑胶跑道色变”的非理性氛围。比如，使用揭黑“毒食品”的逻辑来“揭黑”“毒跑道”，并自诩“真相昭然”，除了迎合公众之外，似乎有点跑偏了。

画里话外

据6月20日人民网报道：近日，财政部下发《中央行政单位通用办公设备家具配置标准》，对中央行政单位通用办公设备、家具的资产目录、配置数量上限、价格上限、最低使用年限和性能等提出了严格要求。标准规定，一台便携式计算机价格上限为7000元，台式计算机为5000元，最低使用年限均为6年；司局级办公桌价格上限为4500元，处级及以下为3000元，最低使用年限为15年。

办公设备任性买，采购领域多腐败。如今规范很具体，就盼执行能到位。

公款消费须节俭，奢侈浪费要管住。监督不得留空隙，有人违规莫饶恕。

朱晨凯 文
何青云 绘

用“办公桌升空”防加班值得倡导

郭敬波

荷兰一家设计公司的老板为避免员工加班，想了个新点子，到下午下班时，办公桌连同桌子上的电脑会自动升空，只有座椅还留在地面上。办公桌升空后，办公室有了其他功能，员工们可以自由使用办公室，练习瑜伽或跳舞（6月21日中国新闻网）。

从华为员工胡新宇，到普华永道员工潘浩，再到深圳丝路公司员工朱波，我国已经出现了不少因过劳而导致的“过劳死”事件。对于此类事件的处理结果也惊人一致，就是用人单位从“人道主义”的角度，给予劳动者家属一些补偿。笔者以为，相比生命消逝后的补偿，荷兰这家公司用“办公桌升空”防员工加班的做法，才是真正以人为本的“人道”。

但这种做法，在我国可能不会受待见，因为我国的劳动者会先问：“有没有加班的机会？”没有，肯定是“留人不住，背着行李去”，前年甚至还发生过重庆富士康员工抗议“削减加班”的事件。我们可以说，中华民族确实是一个勤劳的民族，但也应当看到，“加班费”才是劳动者“求加班”的原始动力。

我国的劳动者加班多，是不是法律滞后的原因呢？非也。我国劳动法规定的一周工作时间低于世界平均水平，而且规定每天加班不超过1小时，特殊情况下不超过3小时。但这仅限于法律规定，劳动者往往远远“突破”规定的加班时间。劳动者把“加班机会”视为一种福利，这让与法律相悖的加班竟成了一种职场常态。

“一个愿打，一个愿挨”，执法者对于劳动者与用人单位之间的这种默契无可奈何。加班文化盛行，其恶果就是劳动者的身体状况堪忧。按说，劳动的目的是为了更好的生活，而一些劳动者因“过劳”健康堪忧甚至“过劳死”，就背离了这一目的。

现在一些用人单位仍然以“业绩”为王道，为了提高业绩，管理者甚至采用让员工下跪、打员工屁股等变态的“魔鬼手段”，在员工身体承受极限上“挖潜”。前不久，甚至有公司打出了“宁可累死自己，也要饿死同行”的标语，这样的倡导显然与劳动美德相去甚远，而是一种不讲人性的恶性竞争。

工作当然也要讲积极性，但也要讲人性。从这个意义上讲，其实我们每个人都需要一张“能够升空的办公桌”。

精神病患者肇事是公共安全问题

徐剑锋

21日，北京西城区南线阁街41号楼门口，一精神病男子当街持菜刀砍伤两名警察。一位民警眉骨骨折，另一位民警左颈部有8厘米伤口，所幸两人均无生命危险（6月22日《京华时报》）。

精神病患者肇事并不少见，但由于其是无刑事责任能力的人，即便暴力行凶伤人，在法律上也是免责的。因此，严厉的刑罚并非管治精神病患者的有效手段。据统计，我国有1740多万名精神病患者，其中约10%有肇事肇祸行为及危险。无论是从患者自身的利益考虑，还是对社会的潜在威胁，这都是一个绕不过的公共安全问题。

精神病患者肇事，最大的原因是监护缺席。其中，既有家属或监护人粗心疏忽甚至不闻不问的原因，也有无钱医治、无法看护而放任自流的无奈。患者一旦发病或“脱管”，就成了埋藏在人群中的一颗“定时炸弹”。加强对肇事精神病患者的监管，任何时候都不能懈怠，应采取多种措施，进一步提高家属或监护人的看管能力，将患者行凶及无辜

的风险降至最低。

精神病患者肇事，危害的是公共安全，既不能寄希望于出其不意的“一招制服”，也不能仅靠监护人尽职尽责。从家庭到社区、从医院到政府，必须给予其更多的管制和帮助，让他们找回自己的“美丽心灵”。冰心说过：有了爱就有了一切。面对无法回避的“精神病患之忧”，我们尤其要用“爱的方程式”为其“打开一扇窗”，让他们更好地融入社会、点亮人生。在加强社区平台、志愿者等资源整合，不断创新针对精神病患者社会治理模式的同时，政府应建立起完善的监管和救治体系，强化事前有效的管控。

精神病不是一般的病。新修订的《刑事诉讼法》，增加了对“依法不负刑事责任的精神病人”的强制医疗程序。由此而言，必须将有肇事倾向的精神病患者的治疗纳入公共卫生体系，让基本医疗保障能够满足他们系统治疗的需求，尤其是对“无亲人精神病患者”的救助；更应由政府全盘兜底，切实保障他们的医疗权利、康复权利。

制度严密了，责任清晰了，措施到位了，才能有效防止精神病患者肇事行凶事件的再次发生，避免血的代价。

防汛减灾，多未雨绸缪少亡羊补牢

今日推荐

蝉鸣始，半夏生，又到一年夏至。国内多地遭遇暴雨，防汛减灾工作的具体实效，正在成为一块试金石，检验着各地相关预案的有效性、组织调度的科学性，也检验着一线干部的责任心和应急处置的能力。

强降雨过程持续时间较长，覆盖范围广……超厄尔尼诺现象，给多地防汛减灾带来严峻挑战。国家防汛抗旱总指挥部办公室的通报显示，18日以来，西南东部至江淮

一带出现了强降雨，浙江、福建、江西、湖南、广东、广西、四川、重庆、贵州、云南等10个省份354个县（区）475万人受灾。灾情为应对工作敲响了警钟。多地出现房屋倒塌、水库洪水漫坝等现象，警示着灾害的突发性以及预防工作的重要性。

防汛减灾，第一要义在“防”。这就需要切实做好监测预警，实施科学防控。作为防汛减灾的重要基础性工作，气象和水情雨情监测预警，报等须臾不可松懈。在监测到位的基础上，也应当努力做到预报准确、预警及时，完善各项应急预案。责任到岗、任务到人，应对工

作才能有条不紊。

“千里之堤，溃于蚁穴。”隐患排查也是防汛减灾工作的重要一环。20日，江西鄱阳县滨田水库泄洪道河堤出现堤身溃口，大量群众被紧急转移，就是一个警示。夏至之际，长江中下游、江淮流域已迎来梅雨时节，加强堤防、水库、水电站、涵洞等防洪工程的巡查排查必不可少；对于山区而言，山洪、滑坡、泥石流等次生灾害的发生，更需要提前介入、逐一排查。坚持排查常态化，不留隐患、不留死角，才能实现险情早发现、早处理。

“天有不测风云。”为有效应对

突发的汛情与灾害，应急处置及避险转移工作也需提前部署。一旦出现险情，如何处置、减少损失？如何最快转移人员，避免伤亡？相应的工作必须细化、制度化。诸如此类的工作，不能只停留于开开会、发发文件，贵在真正落实，切不可沦为“形式主义”。

防汛减灾无小事，当少一些口号，多一些实效；多一些未雨绸缪，少一些亡羊补牢。唯有如此，才能真正应对频频出现的暴雨天气以及洪涝灾害，保护好人民群众的生命及财产安全。

来源：6月22日《新华每日电讯》
作者：梁建强

热点 @微评

本期主持 朱晨凯

据6月21日《中国青年报》报道：近日，网上流传一段视频，一列动车车身上印有“6.21 玉林狗肉节欢迎你”字样。经核查，相关文字系有人用P图软件后期添加，属恶意指作。

点评：像这样的P图，已经造成了恶劣影响，既伤害了玉林，也伤害了铁路部门。网络不是法外之地，对这种行为，有关方面应依法予以惩戒，网友也应有法治意识，主动拒绝传播不实信息。

@小雅：敏感事件的不实信息更容易引发传播。
@淡淡内含光：应该有监管，该出手时就出手。

据6月21日光明网报道：热浪席卷全国。河南郑州某高校，上千名大学生为蹭空调挤爆图书馆，结果造成同学受伤；河南洛阳某高校，大学生在室外走廊“裸睡”，女生害羞不敢看。

点评：大学生“战高温”的新闻，报道了很多年，何时才能终结？如果学生被高温逼到室外休课，这样的大学何谈“现代化”？学校应该重视学生的“民生问题”，创新工作方式，探索解决办法，提升后勤服务质量。

@王伟杰：给学生装个空调有多难？
@Denglupo：“不差钱”的高校，钱要花到点子上。

6月21日《新华每日电讯》报道：安徽歙县一副镇长洪某用网约车软件“接单”，驾私家车载客被举报，县纪委正对举报进行核查。据悉，洪某家境条件并不好，自己又患有痛风，所以才想到开网约车赚外快。

点评：公务员必须遵守纪律，不得从事或者参与营利性活动，这是一条不可触及的“红线”，不论是谁或有任何特殊情况，都不应该逾越。即使违规行为轻微，也该受到应有处罚，这样才能起到警示作用。

@winds：自食其力赚钱，舆论不应过分刁难。
@雷峰塔下：轻微违纪也需依规查处，这就是法律。

据6月22日《华西都市报》报道：四川省开展了2016年第一轮正风肃纪集中督查，每个组成员8人至10人，其中一大亮点是，抽调了6家主流媒体的6名一线记者，分别进入3个督查组，作为省委督查组工作成员。

点评：之前记者往往是列席会议或采访，并没有多少“发言权”，成了工作成员，监督更加直接，效果值得期待。应努力使这种形式常态化，在更大范围支持媒体强化监督。

@辣椒花甲：要保障媒体监督的权利不受干扰。
@资政小能手：记者进入督查组，更多的是使命。