

管好导游是根治顽疾的突破口

管好导游是根治旅游顽疾的突破口,《办法》值得期待。希望旅游部门加速推进“全国旅游监管服务平台”的完善,以信息技术强化对导游执业全过程的无缝监管。也应充分发挥市场的作用,让导游对游客负责,而非对旅行社。



□本报评论员 王学义

记者11月2日从国家旅游局了解到,国家旅游局近日发布《导游管理办法》(以下简称《办法》),以进一步加强导游队伍建设,保障导游合法权益,提高服务水平。《办法》将于2018年1月1日正式实施。

随着我国进入大众旅游新时代,广大游客对导游服务提出了更高要求。然而现实中,有关导游的各种乱象频频上演,从业人员鱼龙混杂,管理问题日益凸显,这已然成为制约我国旅游业发展的一大短板。在这种背景下,国家旅游局发布《办法》可谓恰逢其时。

按照《办法》要求,导游形象将有所改变,背后是“大数据”系统。原本胸前戴个

“牌牌儿”、举个“小旗儿”的形象将成为历史,今后,导游将使用电子导游证,佩戴卡片式“导游身份标识”,并开启“全国导游之家”APP执业。游客、景区和执法人员等都可以扫描电子导游证上的二维码,来识别导游身份,这就将假导游挡在了门外。而且,导游的执业轨迹、评价信息、奖惩情况等均归集于电子导游证,形成导游的“执业档案”。如此,既能保证信息随时可查,也具有相当的威慑力,因为一旦在档案中留下“污点”,将直接影响到导游的“饭碗”。

显然,《办法》是《旅游法》的一系列配套法规之一,专法专规对导游管理做出了明确规定,其罚则部分对违反导游执业管理规定的行为,明确了相应的法律责任。对于广大游客而言,《办法》突出的亮点在于,第二十三条列出了十一项导游执业过程中不能碰的“底线”。其中,包括了游客深恶痛绝的带团购物、另付费项目、殴打恐吓游客购物、转团卖团、索取消费等行为。这些行为在《旅游法》中只有概括性的规定,而《办法》将其细化集纳,有利于对导游行为的监督管理。

也要看到,《办法》在对导游行为进行规范的同时,也加强了对导游合法权益的保护。其中明确,旅行社要求导游接待以不合理低价组织的旅游团队或者承担接待旅游团队的相关费用的,导游有权向旅游主管部门投诉举报;旅行社应当提供“导游专座”,避免在高速公路或者危险路段站立讲解,等等。这针对的是部分旅行社肆意侵害导游权益,致使导游无奈之下转而侵害游客的乱象,以形成正确的执业导向,改善旅游生态。

管好导游是根治旅游顽疾的最佳突破口之一,《办法》值得期待。当然,关键仍然在落实。一方面,希望旅游部门加速推进“全国旅游监管服务平台”的完善,以信息技术强化对导游执业全过程的无缝监管。另一方面,也应充分发挥市场的作用,让导游对游客负责,而非对旅行社,让游客的评价来决定导游收入。相关部门应以此为契机,下足功夫,建立新时代下法治化、市场化的导游管理体制机制,不断满足人民日益增长的美好生活需要。

相关新闻详见本报今日A28版

警察执法标准,是约束也是保护

今日谈

□张淳艺

人员失踪未到24小时,警方到底该不该受理?债务纠纷中,债主要强扣财物,警察能不能管?反锁车门车窗拒不接受检查,警察可以破窗吗……江苏省公安厅11月1日召开现场执法标准发布会,这些现场执法焦点问题,都有了“标准答案”。(11月2日《扬子晚报》)

俗话说:“没有规矩,不成方圆。”一直以来,警察执法都是依据相关法律法规和规范性文件,但某些法律和制度只是原则性、粗线条的规定。对警察在现场执法中“应该做什么”“做到什么程度”等细节问题,缺乏统一的标准。而江苏省公安厅公布首批22项现场执法标准,有助于进一步规范警察执法行为,防止或避免失范执法。

给现场执法“立规矩”,本身就是深化依法治国实践的一项重要内容。严格公正执法与规范文明执法,犹如一个硬币的两面,共同决定着执法的质量和效果,关系到法律尊严

和政府公信力。对警察现场执法行为实行标准化管理,有利于遏制“同案不同罚”的选择性执法,让群众在每一项执法活动、每一件案件办理中感受到公平正义。

对于警察来说,现场执法标准是一种约束,有了这道“金箍”,现场执法时就不能再“任性”,必须严格按照标准操作。比如,网上曾流传这样一种说法,成年人失踪未24小时,警方不会受理。其实,法律并没有这样的规定,但在实践中,个别地方出于破案率等考核因素考虑,或多或少存在推诿扯皮、延迟受理等现象。对此,人员失踪警情处置现场执法标准明确指出,有警必接,对人员失踪的求助或报警,各级公安机关应当立即受理,不得拖延、推诿。接下来,公安部门还要加大宣传,让执法标准为更多人所知晓,更好地监督警察执法行为,推动执法规范化。

同时,现场执法标准对于警察而言,也是一种保护。债主要强扣财物警察应制止,遇家暴可制作《告诫书》,一系列具体问题处置在标准中都得到了明确和细化,有助于公众理解和配合警察工作,减少警察和执法对象之间不必要的矛盾冲突。而对于执法对象拒不配合、妨碍公务等行为,标准也授权警察可以采取破门、破窗等强制手段。这就使得广大民警执法更有底气,可以更加从容地应对意外情况。

巷议

“人贩子”遭暴打 乌龙剧何时休

去年六月,河南南阳市小贩李业强在四川宜宾兴文县一村庄卖窗帘时,被村民误当成人贩子而遭到暴打,经鉴定构成轻伤一级。近日,在兴文县人民检察院的积极调解下达成刑事和解,村民共赔偿李业强各类经济损失共计12万元,李业强自愿放弃追究打人者的刑事责任。(11月2日《成都商报》)

12万元的赔偿能否抚平受害人的身心伤害暂且不说,六名村民付出的代价也令人唏嘘。据报道,赔偿金多是东挪西凑借来的,当地村民总觉得这笔钱赔得冤枉,甚至有人认为打人是“见义勇为”。这样的结果是我们不愿看到的。近年来,类似暴打“人贩子”的乌龙事件并非个案。群众心底朴素的正义感固然值得肯定,但动用“私刑”则与现代法治思维背道而驰。

本案的根本原因,是村民法治意识的严重匮乏。相关部门应当加强普法宣传,让法治在村民心中落地生根,进而外化于行,如此才能从根本上避免“人贩子”频遭暴打的乌龙剧。陈广江



本报地址
青岛市南京路110号

邮编
266071

传真(0532)
80889000

半岛一号通
96663

报纸广告(0532)
80889888

半岛互动平台



半岛客户端



半岛都市报官方微信
bandaobao



半岛都市报官方微博
weibo.com/bdnews



半岛V视小程序



老街角

中国福利彩票
CHINA WELFARE LOTTERY

双色球

9亿 大派送

再度来袭

复式投注有惊喜 大奖小奖一起派



关注双色球微信公众号
获取更多活动信息