

欺客宰客入刑是整顿旅游的利剑

为维护游客合法权益,促进旅游业良性发展,确乎有必要重拳出击,全力推进“欺客宰客入刑”,对违法者露头便打。同时,要简化游客维权流程,建立统一的旅游维权标准,确保游客投诉都能得到及时响应。



□江德斌

目前国内旅游热度猛增,与之相对应的旅游市场乱象也层出不穷,尤其是在一些旅游热点地区,几乎每逢假期都会出现旅行社、景区、酒店等企业欺客宰客现象。从雪乡宰客、桂林“8元旅游团”,到6000多元机票退票费9000,出门旅游的“大坑”越来越多。日前,文化和旅游部副部长李金早表示,未来旅游市场监管不是简单的罚款、摘牌这么简单,将推动旅游违法行为入刑。(5月10日中新网)

现在游客出门旅游,最怕的就是欺客宰客行为,而欺客宰客手段层出不穷,令人防不胜防。最关键的是,游客遇到欺客宰客等旅游违法行为时,往往因维权难、维权成本高、地方保护主义等影响,而被迫放弃维权,导致欺客宰客现象难以禁绝。此次文旅部副部长李金早公开表态将推动旅游违法行为入刑,乃是基于提高违法成本的立场,严厉打击旅游行业的违法乱象,从而依靠法律制裁来遏制欺客宰客行为,保障游客的合法权益免受侵犯。跟之前打击酒驾醉驾的道理一样,在行政处罚力度太轻,违法者感受不到痛苦的情况下,就需要加大处罚力度,让其承受高昂的法律代价。如此就要仔细掂量一下后果,可以达到震慑效果,不敢再轻易以身犯险了。

事实上,在“欺客宰客入刑”的探索实践方面,海南三亚有着切身的体会。前些年,三亚旅游市场极为混乱,出租车司机、海鲜档、水果店等联手合谋宰客,导致游客怨声载道,三亚旅游口碑一落千丈。此后三亚痛定思痛,于2015年

10月成立了国内首支旅游警察队伍,对欺客宰客行为进行严厉打击,一旦查证就会采取重罚、吊销执照、拘留等措施,短短数年就改变了欺客宰客风气,游客也对三亚旅游市场大为改观。

为治理旅游市场乱象,打击旅游违法行为,维护游客合法权益,促进旅游业良性发展,确乎有必要重拳出击,全力推进“欺客宰客入刑”,对违法者露头便打,彻底扭转旅游市场的不良风气。同时,要简化游客维权流程,建立统一的旅游维权标准,确保游客投诉都能得到及时响应,不用再寻求网络维权就能解决问题,从而提高游客的维权积极性。

而且,一旦“欺客宰客入刑”,各地就要严格遵守法律,不得再有“护犊子”心态,对违法商家要依法严厉打击。各地应站在长远的立场看问题,只有把旅游市场乱象清理干净,让游客玩得放心、买得安心,才能大胆消费,才会吸引更多游客前来,当地旅游产业链也将因此受益。

手机“官方商城”岂能养“APP李鬼”



□李英锋

市民李明(化名)用苹果手机通过“PP助手”软件搜索下载了一款叫“福利彩票”的应用,并在短短两天内投入近3万元买彩票。可是,他却被福彩中心告知,自己购彩的手机应用是“高仿山寨”。记者搜索发现,至5月8日晚,仅在苹果官方的应用商城上,可以下载的山寨售彩应用就多达近30款。而在多款安卓系统手机的官方应用商城等平台,亦能够搜出大量的同类应用。(5月10日央视网)

手机或网络运营商的“官方应用商城”或“官方助手”代表着一种“官方商业信誉”。如果所谓的“官方商城或助手”住满了高仿的“APP李鬼”,消费者就很容易陷入圈套。

实际上,“APP软件”也是一种信息商品,手机销售商或网络运营商的“官方应用商城或助手”相当于网络交易平台推荐。“官方应用商城或助手”里养的“APP李鬼”给消费者

的隐私权、财产权等权益造成了威胁或伤害,违背了法定的保障消费者安全的义务。对于这种侵权行为,法律目前只规定了事后的担责方式。新消法第四十四条第二款规定:网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。诚然,据此可以在一定程度上为受“APP李鬼”侵害的消费者挽回损失,但要全面保护消费者的权益还远远不够。

打击遏制“APP李鬼”,保护消费者权益,应该以事前事中的防范为主。手机销售商或网络运营商的各种“官方商城”,应该履行对入驻平台的“APP软件”的合法性审查责任。如果进一步完善法律,将这种审查责任明确为法律义务,就更有执行力了。正版APP的开发者要增强打假维权意识,注重对正版APP的运营监控和保护,发现山寨APP后,应通过技术屏蔽、宣传引导、举报、诉讼等多种形式遏制山寨APP。网络、市场监管等部门应畅通投诉举报渠道,积极查处有关山寨APP的线索或嫌疑,依法追究侵权者的责任,并责令侵权者消除山寨APP的侵权内容或将山寨APP清理出市场。

■观察家

病床“跨科共享”可缓解住院难

□罗志华

宁波市鄞州二院从4月26日启用床位管理系统,各住院病区将自己空闲的病床拿出来“跨科共享”,由床管系统按照患者预约时间先后顺序在全院范围内集中调剂。系统运行10余天来,各科间已累计借床约140人次,不仅破解了部分科室“一床难求”的困境,而且缩短了病人入院等待时间。据了解,宁波市多家医院此前已实施了全院病床统筹安排,跨科共享。(5月10日《现代金报》)

医院里不同科室的床位存在忙闲不均的现象,可以通过共享来提高利用效率。比如秋季天刚变凉时,是做手术的好时节,部分外科的床位就不够用。冬季是心脑血管疾病高发期,心脑血管内科和老年内科的床位

容易出现紧张。假如病床能够“跨科共享”,床位紧张现象有望得到缓解。

当然,“跨科共享”也可能遇到一些难题。比如一个科室的医疗资源紧缺,病床紧张只是表面现象,医务人员紧张才是根本原因。比如,当儿科医生连本科室病床都照顾不过来时,即便从其他科室借来了病床,也会让他们难以应对。而且,借来的床位相隔本科室远了,诊疗就会感到不方便,其他科室也因专业局限不便代管。

但困难并不能否定“跨科共享”存在的意义,相信只要做好了规则设计,就有可能做到趋利避害。此外,“跨科共享”不仅可以针对病床,还可以针对医务人员,特别是具有专业相似性的科室,通过医院内部人和物的合理流动,来缓解患者住院难。

巷议

黄手环防老人走失
也检验社会温度

5月9日是全国首个“5·9无走失日”,全国百个城市向60岁以上的老年人免费发放黄手环。在武汉市江岸区后湖街道,一个上午就向老人免费派发200个可用微信定位的防走失黄手环。(5月10日《武汉晚报》)

老人不慎走失,会让家人陷入极度焦虑和愧疚中,而且走失后的寻找行动,也会带来极大的社会成本。就此而言,向老年人免费发送“爱心黄手环”,很有现实意义。

但也要看到,爱心黄手环要想发挥现实作用,有一个基本的前提,那就是在老人能够得到周围人的帮助,才能联系到家人。从这个角度来说,爱心黄手环需要更多的爱心来成就。当发现有戴或没戴黄手环的老人问路,当发现老人一脸茫然不知往何处去时,不妨帮他扫一扫二维码,或帮他打个报警电话,送他们回家吧。

苑广阔

博物馆开门纳客
也要有“店小二”意识

北京文博领域地方标准体系中的首部服务标准《博物馆服务规范》将于5月18日正式实施。该规范对博物馆服务环境、服务设施、服务安全等提出了标准化规定,要求博物馆建立投诉处理机制,接到投诉应在8小时内调查核实回复观众。(5月10日《北京青年报》)

北京即将实施的《博物馆服务规范》,关键词就是服务。很多内容其实是一家服务单位应该做的,并不是对博物馆的过高要求。博物馆虽然是文化单位,但在服务本质上,其实与其他市场单位并没有根本区别。

当期待更多人走进博物馆时,也应该反思,博物馆如何才能吸引更多人。这段时间,“店小二”这个词很热,博物馆也要有“店小二”意识。出台规范只是一个起点,真正把服务深入内心,还有大量文章要做。

乔杉



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



半岛小螺号配送
xiaoluohaopeisong