

# 面对旅游投诉,要有当日解决的底气

□潘抒捷

## 屏山时评

“五一”假期将至,旅游出行是眼下的热门话题之一。近日,有游客在社交平台爆料称,自己到平潭龙王头海洋公园游玩时,在一张没有设置任何收费标志的沙灘椅上坐了10分钟左右,就被一名女子索要80元。当地有关部门第一时间介入调查,当日解决投诉问题。相关处理不仅获当事人认可,也得到许多网友点赞。

旅游市场是一块巨大的“蛋糕”。作为第三产业的重要组成部分,文旅业覆盖面广、综合性强,几乎涵盖“吃住住行游娱”等各种场景,具有很强的关联带动作用。据世界旅游组织介绍,旅游行业每直接收入1元,相应地,其他有关行业就能增加4.3元收入。业内人士则作出预测,2024年我国国内旅游出游人数与旅游收入将分别超过60亿人次和6万亿元。

不过,要把这块“蛋糕”切到自己的“盘子”里,并非易事。如今的游客见多识广,并不一味看重城市与景点的名气大小,反而更在乎是否有足够的看点 and 趣味。尤其随着移动互联网发展与短视频平台普及,他们喜欢在社交媒体上分享点评。换句话说,一座城市的形象优劣与一个景区的旅行体验好坏,直接受游客评价高低影响,而且容易在口碑相传中形成裂变式的口碑传播。

金杯银杯不如游客口碑。这已是各地做好文旅业的共识。但不可否认,一些地方即便有这样的意识,也缺乏相应的机制。复盘过去一些涉及旅游投诉的事件,有关部门维护本地旅游形象的心情急切,应对措施却明显失当,比如在消费者一方缺席的情况下仓促公布调查结果,甚至拿公信力为某些不良商家背书,结果不仅难以取信,反而引来质疑,进一步加剧了舆情危机。

相比之下,平潭的应对是得当的——有关部门在一体化联动联办机制下,第一时间开展联合调查,按照相关法律法规对那名女子进行严肃处理;同时,清理整顿本地村民非法经营的沙滩伞业务。这体现了整顿旅游市场环境的决心,自然能够得到理解与认可。更难能可贵的是,当地以举一反三的思维提高免费服务设施覆盖率,设定指定区域为游客免费提供遮阳伞、躺椅等休息设施,规范化管理景区冲淋、旅游厕所、停车场等公共设施,在细节中为游客提供更多优质服务。

面对投诉,就该有当日解决的决心和

行动。平潭对到岚游客承诺旅游过程中有任何问题“秒回分刻日结”,底气就在于设置了旅游投诉快速处置和先期赔付等机制。这也给我们以启示。福建山海交响,旅游资源丰富,大到世遗项目、小到特色小镇,都值得一游。最近,福州游神、泉州簪花围、平潭蓝眼泪先后成为爆款IP,不久前举办的全省文旅经济大会更是进一步打响了清新福建的名气。但应意识到,发展文旅产业,除了资源禀赋、宣传推介之外,也离不开规范市场、提升服务。

一处醉人的风景、一次暖心的服务,能让一个地方火爆出圈;可一家问题商家、一起负面事件,也足以毁掉一个地方的口碑。全省各地应当全面提升接待服务能力,无论是即将来临的“五一”假期,还是在未来的每一天,都能确保游客放心来、自在游。

## 记者点击

# 把“为教师减负”的好事办好

□包粤

一段时间以来,社会事务“进校园”过多,让中小学教师不堪重负。对此,中央教育工作领导小组秘书组日前印发通知,要求明规矩、加强审核,集中整治与教育教学无关的活和工作随意进校园情况,切实减轻中小学教师非教育教学负担。

安排一些必要的社会事务进校园本无可厚非,但学校不是一个大箩筐,不能什么都往里装。对于教师而言,时间和精力有限,当此事那事塞进校园,样样要准备,处处得留痕,就成了难以承受的负担。教师承担的主业自然也会受到影响。就此而言,社会事务“进校园”必须坚持合理适度的原则。相关部门绝不能利用行政手段,把各类专题活动强加给学校,甚至与教育绩效考核等相挂钩,增加教师负担。

“为教师减负”呼声早已有之。近年来,从中央到地方都出台了为中小学教师减负的政策措施,也取得一定成效。但在一些地方,教师肩上的社会事务依然沉重,一些地方甚至出现“越减越重”的情况。比如,去年有媒体与中国教育科学研究院教师发展研究所课题组联合发起的一项调研显示,60.8%的受访教师表示,参加各类检查考核、创建活动、综合督导、评估验收等非教育教学工作量“明显增加”或“增加”;强制关注公众号、推送APP、转发点赞投票等指尖上的任务成为“增压”新趋势。

教师负担过重问题为何依然存在?对教师减负的重要性认识不足、协同机制未建立、进校园事务审批制度不完善、各种形式主义依然存在等多重因素,使教师不得不做大量非教学工作。学校和教师承受的任务本就不少,在高喊减负的同时,过多的社会事务带来的“增压”无疑是自相矛盾之举。只有把无关的社会事务挡在校门之外,才能让教师心无旁骛专注于教学。

尊重学校的教学秩序和教学规律,不要轻易打扰学校的宁静。这是对教育的尊重,更是相关部门应明确的底线。为中小学教师减负,关键是拿出实招硬招,动真格、见实效。相关部门应当制定社会事务进校园的准入标准,建立健全审批报备制度和监督管理长效机制,确保实效,杜绝形式主义。

当然,把“为教师减负”的好事办好,不是教育部门一家的事情,而是一项系统工程,需要多方合力、协同推进,在理念上达成共识,在行动上拿出真招。比如,强化执行联动,持续开展非教学任务问题专项整治,健全减负工作长效机制,给学校和老师提供拒绝非教学类任务的底气。此外,让教育督导“长出牙齿”,强化问责机制,畅通问题反映渠道,全方位遏制形式主义泛滥。一言以蔽之,理顺管理机制,尊重教育规律,把宁静还给校园,把时间还给教师,才能让教育真正凸显育人本色。

## 一线观察

# 医疗短视频也是医学科普手段

□唐传艳

近日,深圳市卫健委官方微博发布了一则“穿越到霸总剧里当医生”的短视频。视频恰当植入医学误区并解释医学常识,分别科普了癌症能治、白血病不是白色的血、熊猫血不是熊的血、恶性黑色素瘤要及时切除、有病就及时治疗等系列医学知识,让观众在会心一笑之余了解医学常识。

目前,各大平台上的医疗短视频不少,但不少作品趣味性有余、知识性不足,呈现出只要流量不顾常识的特点。部分医疗短视频甚至娱乐化、粗鄙化现象严重。有的哗众取宠、谣言惑众,有的用调侃的语气谈论患者的痛苦,还有的恶搞医务人员等。这类短视频拉低了群众的健康素养,甚至还会影响医患关系。

医疗机构和医务人员推出的短视频,虽然不乏优秀作品,但也有部分作品专业性太强,欠缺趣味性。有些专业医疗短视频忽视了公众的感受,比如介绍世界首例新生儿足跟采血后足部皮肤缺血坏死病例,场面十分骇人,让人不忍直视。还有的短视频全程记录手术操作细节,血肉模糊的场面也让人看不下去,有网友留言“麻烦打个码”。

爆款不正、正品不爆,这是医疗短视频容易出现的两个极端。深圳市卫健委推出的这则短视频则兼备两项优点,用跌宕的剧情和通俗的语言,表达了难懂的医学知识,不仅趣味性十足,而且具有很高的科普价值,让观者眼界大开、获益匪浅。

抬高医疗短视频的准入门槛,阻止医疗谣言借短视频传播、清理低俗的涉医内容等,可起到正本清源的作用。不过,在阻止不良短视频传播之外,还要培育高质量的医疗短视频。只有高质量医疗短视频不断增多,才能渐进式改善医疗短视频的整体生态环境,让该领域的“杂草”甚至“毒草”逐渐失去生存空间。

打造更多高质量的医学科普视频,还应加大资金投入力度并强化内容引导。深圳市卫健委为此专门成立了新媒体工作室,组建了制作视频的团队,这些做法值得借鉴。很多医务人员兼备医学素养和创新能力,但他们参与自媒体科普的积极性有待调动,将制作医疗短视频等科普活动算作绩效,在经济等方面给予参与的医务人员更多实惠,对于推出优秀作品的医务人员进行奖励等,可以激励更多专业人员加入其中,让类似的优秀作品不断涌现。

短视频等新媒体受到大众追捧,医疗与养生又是社会关注度很高的话题,医疗短视频内容对于大众的影响力不可小觑。如果不推出更多优质的医疗短视频作品,很有可能会被劣质作品占领网络阵地。遏止医疗伪科普和健康谣言,将短视频打造成医学科普的理想阵地,要让类似的优质医疗短视频作品在该领域发挥出主导和引领作用。

## 媒体新论

# 太空养鱼是深远的探索之旅

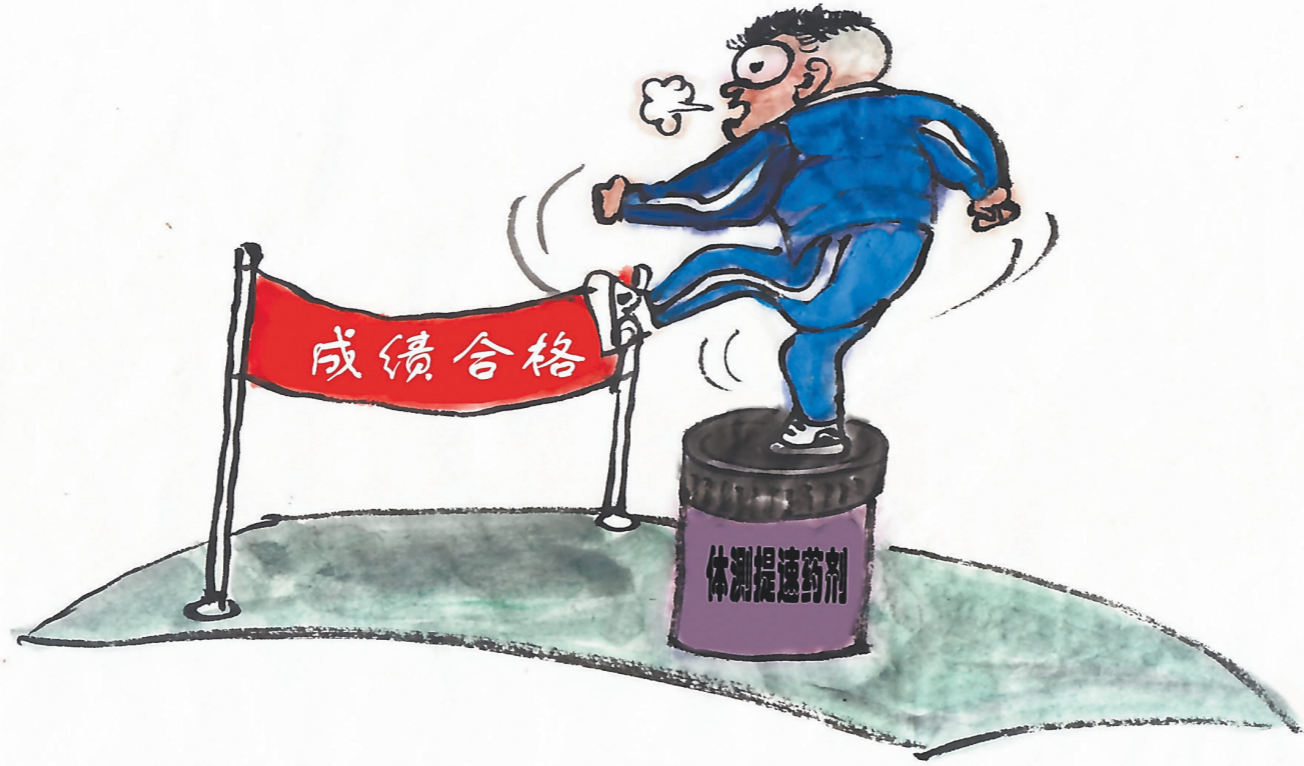
随着神舟十八号载人飞船升空,我国将首次在太空养鱼。“首次”总是让人心潮澎湃。从此,我们仰望星空,不再是漫无目的地遐想,而可以关心几条小鱼的生存情况。太空养鱼是一场关于生命科学的探索,承载着人类在遥远星球上长期生存、建立家园的梦想。我们期待,这群太空旅行的“特殊乘客”,能够带来更多惊喜与收获,也期待人类在太空探索的道路上,脚步迈得更远、更有力。

## 世相圈点

# 押宝“体考神器”大可不必

近期,各地陆续进入中学体育考试时间,一些被称为“体考神器”的氮泵类产品又出现在市面上。其实,所谓的“体考神器”,不过是心理安慰剂。对于商家的营销套路,有关部门和学校除了严格监管与科普引导之外,还要让家长及学生明白,体育中考要靠平时、靠实力,押宝“体考神器”大可不必。只有真正把体育锻炼摆在重要位置,才能避免孩子平时锻炼不够,考试寄希望于“体考神器”的错误做法。

夏熊飞/文 王成喜/图



### ★ 评点新闻 ★ 评点新闻 ★ 评点新闻 ★ 评点新闻 ★ 评点新闻 ★ 评点新闻 ★

# 知识产权保护就要较真一点

□李英锋

4月26日是第24个世界知识产权日。日前,最高人民法院披露的一起案件引发广泛关注——碰瓷“乌苏”啤酒,从名称到包装都如出一辙的“乌苏”啤酒被认定构成商标侵权及不正当竞争,被判决赔偿208万元。

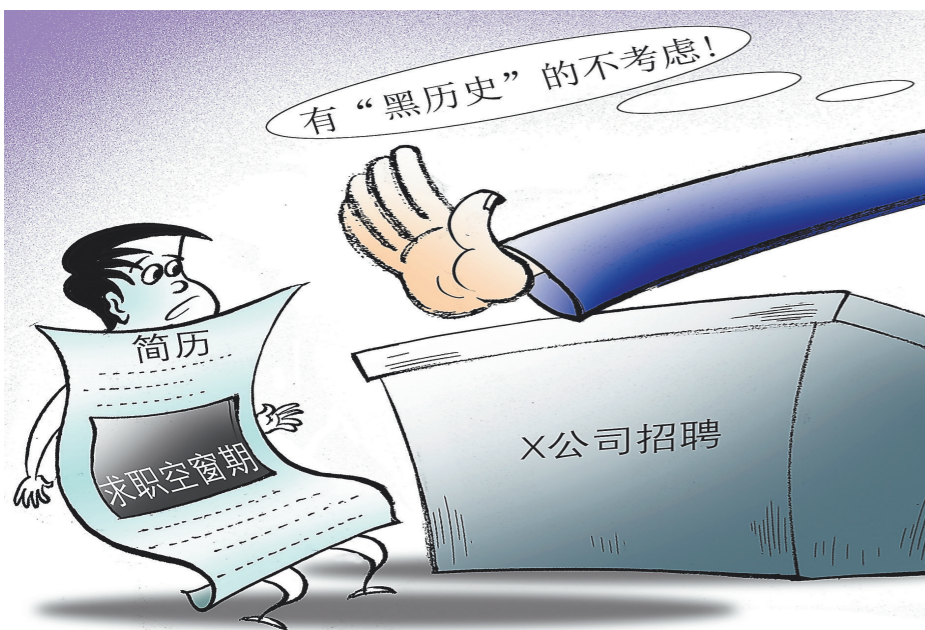
乌苏不是乌苏,但很多消费者往往较难注意到这一点。尤其是相关侵权企业有意仿照正品的商标、名称、包装等,这一点也成为侵权企业的“傍点”和“卖点”。好在法官较真这一点,依法认定乌苏啤酒构成违法侵权,让侵权企业付出了应有的法律代价,也维护了正品企业的合法权益。

市场上,利用“点”之差或“字”之差傍名牌的企业不在少数,都曾引发市场混淆,让正品企业备受困扰。上述判决结果彰显了法院严格保护知识产权的鲜明态度,清晰地呈现了傍名牌、搭便车的严重后果,给侵权企业敲响了警钟,有助于倒逼企业规范生产经营行为,摒弃“拿来主义”“山寨主义”的侥幸心理、投机心理,从源头减少侵权行为。

当然,保护知识产权需在守住司法保护防线的同时,加强前端、中端的治理。只有各个环节眼里都容不得一点“沙子”,才能构建全面、严格、高效的立体保护体系,取得更好的保护效果。

# 别把职场空窗期当成黑历史

□何勇海/文 陶小莫/图



“应毕业后想考研,没考上,之后因为有一年空窗期,求职处处碰壁。”所谓求职空窗期,指的是求职者因为各种原因,从学校毕业或结束上一段工作之后,有一段没有参加工作。不少求职者反映,这一段没有工作经历的空窗期,已经成为求职路上无法忽视的阻碍。

用人单位关注求职者的空窗期,主要是为了降低用人风险。比如,担心求职者脱离职场太久,岗位技能退化,跟不上用工需求和节奏。再如,怀疑求职者缺乏长远的职业规划和发展动力,具有不稳定性。这种考虑无可厚非,但以空窗期长短去

判断求职者是否适合招聘岗位,不应是主要甚至唯一标准。面对空窗期超过规定期限的求职者,用人单位也应了解背后原因,观察其是否能胜任所应聘的工作、是否与社会脱节等等,而非“一棍子打死”。

当然,求职者自身也要将负面影响降到最小。比如,按下职场“暂停键”的时间不宜太长,还应注重充电、提升能力,来确保空窗期能给未来职业发展产生实质帮助。只有拥有良好的空窗期经历,空窗期才不会成为职业发展的终点,而是一个新的开始。需要提醒的一点是,求职者在面试时,不要编造简历或者遮遮掩掩,而应诚实面对、作出合理解释,展现出适应职场的能力。

# 人工智能发展不能偏离正轨

□刘天放

近日,北京互联网法院对全国首例“AI声音侵权案”进行一审判决,认定被告方使用原告声音,开发涉案AI文本转语音产品未获得合法授权,构成侵权,应书面赔礼道歉,并赔偿原告各项损失25万元。这是全国首例“AI声音侵权案”。

新技术的广泛应用,满足了人们的多样化需求,使原本诸多“不可能”变成“可能”。但这种应用必须有边界。以本案为例,声音作为一种人格权益,具有人身专属性,任何自然人的声音均应受到法律的保护,对未经许可,擅自使用或许可他人使用录音制品中的声音,构成侵权。

人工智能是研究、开发用于模拟、延伸和扩展人的智能的理论、方法、技术及应用系统的一门新的技术科学。实际上,它只是一种工具,没有善恶之分,在于人类如何使用。显然,它不能被用于破坏社会的公序良俗、社会伦理乃至违反法律,否则就会跑偏。只有使它朝着更加有利于人类的方向发展,才是正道。

世界未来的发展需要人工智能,甚至离不开它。无论如何,这项技术的应用应该是有序、合法的。就此而言,首例“AI声音侵权案”宣判具有很好的示范意义。它提醒了行业所有从业人员,对新技术保持足够敬畏,才能不偏离正轨。

# 让食品保质期信息一目了然

□吴学安

为方便消费者清晰辨识预包装食品标签标识,山东省市场监管局日前组织开展优化预包装食品标签标识宣贯活动。活动鼓励和引导全省食品生产企业和小作坊规范标签标注行为,积极营造信任、安全、放心的食品消费环境。

生产日期是消费者判断商品是否还在保质期内的关键信息。清晰、易读的食品日期标签能更好地提升消费者购物体验。眼下,一些食品包装上的生产日期、保质期的字号过小,识读困难。部分包装上标注的字体颜色与包装底色过于接近,增加了识别难度,尤其是让老人看起来费劲费力。

规范标注预包装食品日期,是尊重和保障消费者合法权益的体现,也是推动食品行业健康发展的重要基础。为此,有必要给食品生产日期细化规定、统一标准,以更加醒目的方式呈现给广大消费者。一方面要督促生产商加强对食品日期标签的重视程度,提高生产日期和保质期标识的准确度和清晰度。另一方面,食品标签的规范化水平,要有更加科学的分类细化,监管部门要加大指导监督力度,让企业生产有明确的方向路径,提高食品标签的规范化水平,保障广大消费者知情权和选择权,才能更好地建立企业信誉,赢得市场青睐。

# 传统岂能靠强制规定来传承

□然玉

近日,华南师范大学的一些学生爆料,该校文学院要求学生答辩通过后手抄毕业论文,并且布置了多达几个文档的抄写要求。对此,大家都觉得不合理,与教学部门和学院反映意见后均未得到解决。学校有相关人士表示,手抄毕业论文是学院特色,“若是不按照要求进行,则会影响师范生的认证”。

手抄毕业论文,固然可以说是“历史沿革”,是“惯例传承”,但若换个角度,以学生的立场而论,这又何尝不是因循守旧、故步自封呢?事实上,关于传统,存在未必就是合理。当一项传统的传承,不是基于“自发

接受”而是基于“硬性规定”,那么是否值得坚持,就要打上一个大问号。我们看到,对于“手抄毕业论文”,校方更多是以学分、毕业等层面的程序性要求来倒逼。换而言之,这一做法虽然源于传统,但是当下已然成了某种硬性规定。

手抄毕业论文,一方面传递了对“大学生写好字”等人文素养训练的期许,另一方面也彰显了对于“大学学业成果”的仪式性尊重。应该说,不乏良苦用心。只不过,当很多学生满腹牢骚、万般不情愿地如罚抄一般地被迫完成这个“苦差事”,学校原本期待此举背后所承载的价值和意义,或许早已坍塌崩解,消弭殆尽。