

今日评论

关键词 | “民航消费者保护法”

观点圆桌

“民航消保法”也是改革动员令

□本报评论员 赵志疆

在线订机票时,或许你会有这样的困惑:购买前明明看好了票价,可结算的时候,清单上总会多出一些莫名其妙的保险费和套餐——这种情况未来或许能够杜绝。1月8日,交通运输部网站上发布了民航局起草的关于《民航旅客国内运输服务管理规定(征求意见稿)》公开征求意见的通知。其中对在线购买机票存在搭售、超售等问题作出相应规范,因此被外界誉为“民航消费者保护法”。(详见今日本报A1·04版)

在调查中,《大河报》记者分别下载了携程、携程青春版、途牛、驴妈妈4个在线售票APP。记者分别在各个APP上设定郑州到北京的机票,其中携程绑定车酒券38元;途牛绑定酒店超值券38元、航意险A款30元、航空延误险20元;驴妈妈绑定意外险基础款20元、航班延误险20元、酒店50元、优惠券18元。也就是说,在这些常用的在线售票APP上购买机票,至少要多支付38元到88元不等的搭售业务费用。面对这样的结果,经常乘坐飞机的人或许并不感到意外,但对于那些操作并不熟练的人来说,恐怕还是会吃惊不小:想要买一张合适的机票,不仅要仔细计算折

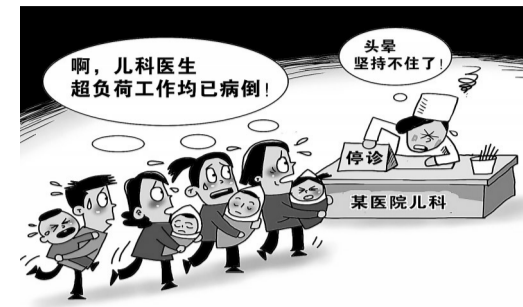
扣,还要练就一双识别捆绑销售的“火眼金睛”。

机票代理中的各类乱象由来已久——购买机票可能遭遇捆绑销售,登机可能因超售机票无法成行,退票改签则有可能被收取远高于航空公司标准的相关费用……种种乱象一言以蔽之,既与机票代理行业的野蛮生长有关,也反映了代理公司涸泽而渔的营销生态。航空公司与机票代理是一种互为依存的关系,航空公司需要代理公司分销机票,代理公司则仰仗航空公司完成服务。对于航空公司来说,要想实现机票百分百直销是一项几乎不可能完成的任务,相比之下,依托机票代理公司则要轻松高效得多。因此,尽管机票代理乱象令消费者怨声载道,但当诸多乱象成为行业潜规则的时候,航空公司多半都只是“睁一只眼闭一只眼”。对于机票代理公司来说,想要在激烈的市场中站稳脚跟并不容易,随着互联网技术的不断发展,代理服务的价值更是被不断压缩——零代理费如今已是业内常态。于是,不少机票代理公司寄希望于“堤内损失堤外补”,试图通过各类或明或暗的霸王条款增加收益。

以乱象频仍的机票代理市场为

背景,明确相关罚则的意义毋庸置疑,由此不仅可以规范市场行为,而且可以倒逼行业生态转型升级。代理公司之所以处心积虑设置消费陷阱,关键在于仍未摆脱售票盈利的传统思维——虽然代理服务费已经归零,但代理公司仍试图最大限度榨取机票的“剩余价值”,正因为如此,诸多乱象皆围绕机票销售产生。如果这种简单粗暴的经营理念得不到纠偏,此番新政无疑会宣判某些代理公司“死刑”——零代理费的现实背景下,如果各类“灰色收益”都被清除,那些代理公司将何以继之?

实际上,在航空公司与机票代理公司的合作关系中,很容易被忽略但却至关重要的一点,是是否能令消费者感到满意?只有令消费者感受到良好的消费体验,才能最大限度地树立企业形象,在此基础上,机票代理公司完全可以拓展业务链条,带动相关服务和产品来获取利益。相比之下,设置各类消费陷阱不仅涉嫌违规,更是一种不折不扣的短视行为。从这种意义上来说,“民航消费者保护法”其实也是“机票代理行业改革动员令”——只有回归诚信服务的本质,才能确保机票代理行业健康发展,从而实现社会效益与经济效益共赢。



朱慧卿 图

近日,天津海河医院发布公告,因儿科医生超负荷工作,目前均已病倒,即日起儿科不得不停诊。海河医院儿科有3名医生,其中王医生因恶性肿瘤住院治疗;尚在哺乳期的刘医生患上了乳腺炎,高烧39摄氏度不退;感冒的谢医生把家人都传染了,孩子目前已入院。(北青网1月9日)

儿科医生超负荷工作全病倒

儿科停诊不是“小儿科”

宋鹏飞:据统计,我国0-14岁儿童总人数约2.3亿,目前平均1800多个儿童只有一个儿科医生。这一数字与发达国家存在较大差距。尤其是随着“全面二胎”政策的落地,对儿科医生的需求猛增,而与此同时,造成儿科医生流失的原因虽然早就摆在那里,却没有得到很好解决。

解决之道,根本还在于大幅提高儿科从业人员的收入水平,让医学生在选专业和择业时就明确一点——儿科是辛苦,但待遇也较其他科室明显更高,唯此才能逐渐扭转儿科式微的局面。同时,也要对公立医院的儿科建设有标准化要求,决不允许

以盈利能力作为医生绩效考核的主要依据,进而对儿科医生的流失采取放任和默许的态度;另一方面,家庭医生制度需要尽快落地,将更多简单的基础性疾病诊治在基层完成,而不必稍有头疼脑热就往三甲医院跑,从而起到分流的作用。

儿科医生短缺,不仅反映了医疗资源分配不均的老问题,更是打破“以药养医”过程中必须解决的难题。让供求关系决定资源配置,让付出更多收获应有的回报,这既是儿科医生短缺问题的解决之道,也是决定医改进入深水后成败与否的试金石。

需要的不仅仅是增加儿科医生

郭文斌:1999年教育部对《普通高等学校本科专业目录》调整,取消了几科学专业,事实上切断了儿科医师的稳定来源。根据中华医学会儿科分会的统计,平均每年每间医院有2名儿科医师离职。《2015年中国卫生和计划生育统计年鉴》显示,从2010年起,新医改5年来,儿科医生的总数从10.5万下降到10万以下。另一组数据显示,2012年中国14岁以下的儿童数量为2.2亿,儿科医师的数量为9.6万,平均每千名儿童只有0.43位儿科医师,远低于每千名儿童拥有1.46位儿科医师的美国。儿科陷入了一个“儿科医生少—就医体验差—医患纠纷多—

医生更不愿意留在儿科”的恶性循环。显然,这是必须要打破的恶性循环。

放开二胎之后,儿科医生短缺的困境就更加凸现了。这一方面要鼓励培养人才,又要保住现有儿科医生,减少儿科医生流失,另一方面要提高儿科医生的待遇,但与此同时,则要分散大医院儿科的压力,社区医院也应该设立儿科门诊,同时,家长也要加强孩子的锻炼,提高孩子的身体素质,懂一些医疗知识,而不是不管什么问题都将孩子往医院里送,无端增加医院儿科的压力。一言以蔽之,当下猛增儿科医生不现实,唯有多方解决和分流,才能避免儿科停诊。

治理“家长作业”让学校教育回归本位

□汪昌莲 文 图片来自于网络

分年级统筹各科作业量和完成作业时间,推行精选分层布置作业,不得要求家长检查、批改作业……1月5日,成都市教育局发布《关于切实减轻义务教育阶段学生过重课业负担的指导意见》,20条减负意见中包括将作业量控制纳入学校常规管理。(1月9日《成都晚报》)

从表面上看,学生家庭作业,让家长检查和签字,让家长适当参与教学管理,既能体验老师工作的艰辛,又能更好地了解孩子的学习情况,还能进一步加强家校联系,可以说是一种良性互动的教育方式。但是,现实情况却是,对于学生的家庭作业,许多家长不仅检查和签字,而且亲自“代劳”,使学生的家庭作业,变成了“家长作业”。特别是,一些教师面对“家长作业”,也是睁一只眼闭一只眼,从小处讲,是一种懒教行为;从大处讲,则是教育责任的一种转嫁。可见,成都治理“家长作业”,首先是一种纠偏。

事实上,学校是教书育人的地方,老师肩负着教育、管理好学生的社会责任,让家长检查学生家庭作业并签字,等于让家长承担了部



分重要的教学管理工作,过多地依赖于家长管理教学事务,那么还要学校和老师干吗?这种怪现象的存在,是家长大包大揽惯了,还是是一些教师履职不够,值得探究。至于学生的家庭作业,变成了“家长作业”,显然已经背离了家庭教育的初衷。因此,治理“家长作业”,也是一种理性选择。

治理“家长作业”,让学校教育回归本位。家长对学校教育的过度参与,实际上是对学校教学秩序的

一种横加干涉,反而推高了家庭和学校的教育成本。如果教育部门和学校对这种过度参与,不加以管理和制止,任其无序发展,势必会污染学习空气,甚至会影响到学生的学习进步和身心健康。特别是,治理“家长作业”,关键是遏制家庭作业。比如,严格控制每日作业总量和时间,小学一、二年级不布置书面家庭作业,严格控制小学中高年级、初中和高中学生每天书面家庭作业总量,减轻学生课业负担。

政府网站不在多而在精

□张国栋

近日,北京市人民政府办公厅印发《关于贯彻落实〈政府网站发展指引〉的实施意见》,对全市政府网站的建设管理作出明确规范,要求今年12月底前完成政府网站的规范整合工作,全市1042家各类政府网站只保留80多家。(1月8日《人民日报》)

原有1000多家各类政府网站最终只保留80多家,这样的规范整合力度可谓空前。或认为,偌大的城市,只保留80多家政府网站,是不是少了?其实不然。政府网站过多过滥,并不利于群众获取政务信息。常识是只有“少”,才可能做到“精”,才有利于政府网站回归本来,提高

服务效能。

去年6月,国务院办公厅印发《政府网站发展指引》,对全国政府网站的建设发展作出了明确规范。其中特别提到:加强统筹协调和顶层设计,优化技术、资金、人员等要素配置,避免重复建设。于此而言,确立政府网站不在多而在精的理念,强化规范整合,求得去粗取精,去伪存真,不仅有利于降低行政成本,更有利于提升行政效能,让人民群众在共享互联网发展成果上有更多获得感。北京市此番大刀阔斧地精简政府网站,立足解决“信息孤岛”“数据烟囱”,实现网站从独立分散到集约共享,意义正在于此。

总而言之,政府网站不在多而在精。政府网站做减法减少数量,

服务效能做加法提高质量,既是构建服务型政府的题中之义,也是未来电子政务的发展趋势,契合网民期待。眼下,对地方部门来说,有两件事是要做的:一是借鉴北京市做法,动真格落实《指引》,将电子政务规范化、条理化,能砍的就砍,能关的则关,通过统一标准体系、统一技术平台、统一安全防护、统一运维监管,集中管理信息数据,集中提供内容服务,实现网站资源优化融合、数据互联互通。二是各地不妨以规范整合政府部门网站为契机,举一反三加以“发挥”,对于没有效率而虚耗资源的官方微博、官方公号、官方APP,也应本着“少而精”的原则,多点服务意识和求真务实,少些滥竽充数和花拳绣腿。

金融投资广告 订版热线: 13653976205

车辆处置公告

受有关单位委托,现有别克、长城、北京现代、速腾、起亚、台福小霸王共十五辆车辆通过河南省产权交易中心公开挂牌处置,公告期自公告刊登之日起10个工作日,截止时间为2018年1月23日17:00。

有意受让者请在公告期内到河南省产权交易中心提出受让申请、提交相关材料。其它详情见河南省产权交易中心网站(<http://www.hnprec.com>)。

联系人:董先生 刘女士
联系电话:0371-66285719
66259999转653
河南省产权交易中心
2018年1月10日