

“有事好商量”才能和气生财

海客谈 | 一叶扁舟

全省夏季文化和旅游消费季已于7月5日启动,我市将举办内容丰富、形式多样的文旅体活动百余场,涵盖文博、旅游、体育、音乐、美食、市集等业态(据《舟山晚报》7月10日报道)。毫无疑问,如潮的游客将带火民宿生意,而防不胜防的消费纠纷无疑是喜中之忧。万一遇到纠纷该如何处置?市消保委、市法院日前联合印发《舟山市民宿行业常见消费纠纷处置指引(试行)》(以下简称《指引》),并于7月19日起在普陀区、岱山县、嵊泗县有关区域和普陀山-朱家尖全域试行(据《舟山日报》7月10日报道)。民宿消费纠纷处置有了“操作指南”,这场“及时雨”有望让旅游旺季波澜不惊、主客安好。

消费纠纷变得“易燃易爆”

舟山的旅游环境一直享有不错口碑,明码标价、诚信经营渐成时尚,广大游客的体验感越来越好。即便如此,欺客宰客现象也偶有存在,各类消费纠纷更是无法避免。因此,监管不能松懈、创建还须深化,绝不能发生“一粒老鼠屎坏了一锅粥”的憾事。市消保委、市法院针对民宿行业常见消费纠纷印发《指引》,体现了问题导向,有利于定分止争。

普通的消费纠纷一旦处置不当,或许就会抹黑一座旅游城市。曾经,一只“青岛大虾”毁了“好客山东”的口碑,教训

不可谓不深刻。假如第一时间就调解停当、赔偿到位,哪会有后来的“小题大做”。前一阵子江苏连云港海鲜市场惊现“5两秤宰客”,网友称“当地旅游局一年又白干了”。之所以如此,这与市场管理人员处置不当直接有关。

在资讯日益发达的网络时代,消费纠纷变得更加“易燃易爆”。且不说处理结果令人不服,就是处置稍有迟缓,“一条鱼”“一只虾”也可能瞬间引发网络事件,这在“职业打假人”的推动下更是如此。而一旦成为热点,即便是一场误会也往往众口莫辨,被动也就在所难免。

有了《指引》,就有望快速、规范地化解民宿行业的消费纠纷,标准化的处置更能让纠纷各方心服口服。包含法理与人情的《指引》不仅促成“有事好商量”,还能通过一次次的消费纠纷处置,不断促进民宿行业健康发展。

有章可循方能消弭纷争

公说公有理,婆说婆有理,纠纷就容易愈演愈烈。现实中,“摊上事的”不一定熟谙法律规定,又不知道上哪说理去,就只能凭着“自说自话”来维护自身利益。一些消费纠纷原本并不是什么大事,就因为谁也说服不了谁,而各方又“不争馒头争口气”,最终导致矛盾升级。假如有明确的是非标准、清晰的调解路径,完全可以大事化小、小事化了。

正因如此,市消保委会同市法院

联合推进海岛民宿行业诉源治理和“放心消费”建设,在嵊泗、普陀山-朱家尖先行探索“属地版指引”的基础上,通过广泛征求经营者代表、行业协会和市场监管、文广旅体、卫健等部门意见,最终推出市级层面《指引》,形成了民宿消费纠纷处置从自我和解到调解、仲裁、诉讼的闭环,呈现出统一标准、鼓励和解的特征。

调解之所以被誉为“东方经验”,就是因为它源于民间“排难解纷”“止讼息争”的优良传统,契合中华民族“以和为贵”的传统道德和处世方式,是一种化解矛盾、消除纷争、促进和谐的非诉讼纠纷解决方式。当然,调解也不是一味的“和稀泥”。法治社会一切均应依法而行,《指引》以法律为依据,以民意为基础,这就为化解民宿消费纠纷提供了“操作手册”。

《指引》刚刚出炉,两部门将根据实行情况适时进行修订,然后推广至全市。同时,计划开展民宿行业消费纠纷处置标准化建设。可以相信,随着标准化建设日趋完善,《指引》必将在化解民宿消费纠纷中发挥越来越显著的作用,为“海上枫桥经验”添上浓墨重彩的一笔。

“操作手册”更是“防范秘笈”

《指引》共计3章20条,明确了民宿定义、适用范围,涵盖了退订、卫生、价格、安全等常见民宿消费纠纷的处置标准及流程,为经营者自我和解,

行业协会、消保委及相关成员单位、法院快速解决纠纷提供了细化、量化指引。不仅如此,还有利于经营者未雨绸缪,从源头上防范各类消费纠纷的发生。

大凡经营者都希望和气生财,谁愿意卷入既费神又破财的消费纠纷?而将矛盾纠纷消弭在事前、化解在基层,正是创新发展“海上枫桥经验”的目标之一。《指引》既出自实践经验,又体现法律精神,显然具有事前预防的效能。民宿经营者一旦熟悉了《指引》的内容,明白了哪些行为有侵权嫌疑和赔偿风险,也就不难通过规范经营来规避。

同样的道理,入住民宿的游客也希望乘兴而来、满意而归,在旅途中遭遇纠纷实属万不得已。参照《指引》,消费者有望明明白白维权、清清楚楚买单,很多纠纷就闹不起来了。就比如退订,有的属台风、大雾等气象因素影响正常入住,有的属消费者主观改变行程等原因导致,根据《指引》的处置标准“对号入座”,也就不难心平气和。

忍一时风平浪静,退一步海阔天空。旅游旺季不可能没有纠纷,而《指引》的有限条文未必能够囊括所有情形。即使如此,人们依然可以充分领悟《指引》释放的和解善意,用相互理解、相互礼让来定分止争。特别是作为东道主的民宿经营者,更应大事讲原则、小事讲风格,积极营造宾至如归的宽松氛围。“有事好商量”,美丽舟山才不愧为众望所归的旅游目的地。

“一件事”为航运事业注活力

点滴录 | 陈斌

在舟山,一场政务服务的变革正在悄然发生,犹如春风拂面,温暖而又充满活力。舟山海事局推出的船员“一件事”政务服务,正以其高效、便捷的特点,助力广大船员的梦想之舟加速启航。

曾经,船员们为了办理各类证书,需要在各个部门之间来回奔波,耗费大量的时间和精力。如今,船员原以为至少要1个月才能办好的4本船员证书,没想到一次性就能办齐。这种变化,得益于舟山海事局的船员“一件事”政务服务(据《舟山日报》7月17日报道)。

“一次告知、一表申请、一次通办”的背后是舟山海事局从航运企业和船员视角出发,对政务服务的深度思考和精心打磨。他们将原来分时序逐项办理的各类船员证书转变为并联办理,并指定专人跟进各项证书办理进度。这一转变,不仅是工作方式的调整,更是服务理念的提升。办证周期从原先最长法定35个工作日压缩到10个工作日,缩短的不仅是时间,更是船员与梦想之间的距离。

政务服务的提质增效,从来都不是一句空洞的口号,而是实实在在的行动。舟山海事局在施行船舶“一件事”的基础上再次推行船员“一件事”,这种持续的创新和探索,展现了他们优化政务服务、提升行政效能的坚定决心。

船员“一件事”政务服务的推行,带来的影响是多方面的。对于船员个人来说,能够更快地投入到工作中。对于航运企业而言,保证了船舶的正常运营,提高了企业的生产效率和竞争力。从宏观的角度看,高效的政务服务有助于吸引更多的人才投身航运事业,促进整个行业的繁荣发展。

自7月初运行以来,船员“一件事”政务服务已惠及258人次。在这数字的背后,是一张张满意的笑脸,是一个个梦想的实现。这是一个好的开始。我们期待舟山海事局能够在未来的工作中,不断总结经验,持续完善服务,让舟山的航运事业在高效的政务服务护航下,驶向更加广阔的海洋。



本版署名文章不代表本报立场
每个人都应有话聊,欢迎争鸣

海客谈 | 简之

市菜篮子服务有限公司日前制订《蔬菜品质验收标准》,将从新鲜度、完整度、成熟度、安全性、规格等5个方面严格把关,进一步确保市民吃上高品质的放心菜。作为菜篮子供应企业,能对菜品实施标准化管理,这无疑足令人赞赏的。只不过,在企业加强自我管理的同时,有关部门还须一丝不苟地落实市场监管,通过多角度阻击“问题蔬菜”来确保安全无忧。

随着生活水平的提高,人们对包括蔬菜在内的各类菜品品质有了更高的要求,而不再是“捡到篮里都是菜”。

市菜篮子服务有限公司不仅制定了严格验收的标准,还专门组建了验收部,通过进货环节的标准验收及“菜篮子”直供店的质量抽查,及时发现“问题蔬菜”并直接作出退货处理。如此一丝不苟,有利于确保菜篮子供应低价不低质,满足消费者对价廉物美时令菜的消费期待。

从《蔬菜品质验收标准》的具体内容来看,在执行食品安全标准的同时,较多地强调了蔬菜的“卖相”,比如“鲜艳的色泽和足够的光泽”“完整的形状和结构”“符合规格的外观和尺寸”等等。企业自定的诸如此类高标准,显然可以提升菜篮子的品味,增强市场竞

争力。但企业与消费者、监管者的视角并不完全一致。比如,企业将“卖相”不好的蔬菜直接退回,一些市民却更希望能以打折价购买这些破损、裂纹、变形的蔬菜。可见,出自菜篮子供应企业的验收标准再严格、再全面也只是企业标准,企业角度,不一定完全符合社会需求,更不能替代市场监管部门的依法监管。

对于蔬菜来说,安全是底线,其他标准都是在确保安全基础上的锦上添花。市菜篮子服务有限公司的《蔬菜品质验收标准》规定“必须符合食品安全标准,不应含有农药残留、重金属等有害物质”。就如生产企业虽有严格的内

部质检把关,却依然难保不合格产品流入市场,仅凭菜篮子供应企业的验收把关同样也会因人员素质、技术装备的原因而导致力不从心。对此,有关部门仍须以时时放心不下的警觉充当好“守夜人”角色,用更专业的检测手段、更严密的监管网络为“放心菜”保驾护航。

可以说,高品质的放心菜是靠全社会互动出来的。单凭企业努力,难免百密一疏;仅靠部门监管,只能守住底线。只有在充分激活市场机制的基础上,将企业自律和监管给力有机结合起来,才能多角度阻击“问题蔬菜”,从而全面提升蔬菜品质,让广大市民获得放心满意的良好消费体验。

文明健康 有你有我 公益广告

不留卫生死角

美丽舟山是我家

干净整洁靠大家

舟山市自行设计作品