

# 化投诉为动力： 看舟山如何“刀刃向内”打造旅游金名片

海客谈 | 一叶扁舟

随着夏季旅游旺季的到来,消费纠纷投诉也会增多,如何应对不仅涉及游客权益保护,也关乎城市形象塑造。对于商家和职能部门而言,投诉也是一把双刃剑——处理不当可能激化矛盾,积极应对则有望化危为机。针对产品包装标识“抠字眼”式投诉胁迫索赔,市市场监管部门出招“解围”(据《舟山日报》6月12日报道);普陀区市场监管部门联合东极镇建立“东极食安无忧”预赔付机制,有效应对餐饮消费投诉热点(据《今日普陀》6月12日报道)。这些“刀刃向内”的创新举措,不仅有助于预防和化解纷争,还告诉人们一个道理:合理对待投诉可以推动行业进步,让城市旅游服务更加完善。

## 把“职业打假”当作质量提升的契机

近年来,“职业打假人”相当活跃,涉足的领域也越来越宽,从食品质量到产品包装标识“抠字眼”,不一而足。层出不穷的“非正常消费行为”让商家苦不堪言,也对市场监管部门的公平公正处理提出更高要求。作为热门旅游城市,舟山自然也是“职业打假人”频频光顾之地。近两年,涉及产品包装标签文字的投诉显

著增加,去年有800余起,今年以来已有近200起。比如,对一款名为“鱿鱼耳丝”的产品,有人提出鱿鱼并没有“耳朵”,因此该名称属欺骗消费者行为,应予处罚赔偿。再比如,有人质疑,一款名为“烧烤鱿鱼丝”的产品并不是烧烤出来的。

诸如此类的“非正常消费行为”,客观上影响了企业正常经营,扰乱了市场秩序,还挤占了行政、司法资源。即便如此,市场监管部门依然需要认真对待每一起投诉,避免损害消费者合法权益。因此,我市各级市场监管部门在应对投诉的同时,还深入企业,围绕产品包装标识等开展相关专题培训指导,通过监管与服务并重,协助企业规范产品标识。这样一来,产品包装标识日趋无懈可击,也为陷于投诉之累的企业解了围。

常言道,苍蝇不叮无缝的蛋。“职业打假人”的存在,恰恰反映出当前商品和服务仍存在提升空间。不少民众对“职业打假人”持宽容态度,认为他们是市场秩序的“啄木鸟”,有利于促进诚信经营、满意消费。

心态决定态度,态度决定行为。一味把“职业打假人”当作“捣乱者”,就难免陷入一场混乱的博弈,还会因看不到自身存在的问题,导致产品和服务质量“原地踏步”。我市市场监管部门以开放心态对待此类投诉,坚持“刀刃向内”抓指导、抓整改,帮助企业修

改产品标签。例如,建议企业将“烧烤鱿鱼丝”更名为“烧烤风味鱿鱼丝”,既保留了产品特色,又避免误解,实现双赢。

相较于普通消费者,“职业打假人”确实更为挑剔也更加“专业”,这给企业带来压力的同时,也提供了改进动力。随着消费升级,消费者对品质的要求越来越高,“尽善尽美”理应成为企业追求的目标。

我市市场监管部门将“职业打假人”的存在视为“质量体检”,这种思路有利于倒逼企业内外兼修抓问题整改、细节完善,从而进一步提升产品质量、优化消费环境,为舟山旅游的满意度加分。

## 让受委屈的游客“投诉即赔付”

医疗费24小时赔付、餐费48小时到账,旅游纠纷处置“零等待”。普陀近日推出的“东极食安无忧”预赔付机制令人耳目一新。该机制建立了由民宿协会共管的资金池,对事实清楚、责任明确的餐饮消费纠纷,采取先行垫付赔偿金、再向责任商户追偿的模式。目前东极镇已有13家餐饮商户纳入试点。

出门在外难免会有不顺,异地饮食不适更是常见问题。一旦引起餐饮消费纠纷就会给旅途添堵。普陀推出“东极食安无忧”预赔付机制,是坚持以问题为导向的实在举措,体现“游

客至上”的服务理念。“投诉即赔付”,有利于化解人在旅途的维权难,使公平正义不仅不缺席更不会迟到。

“东极食安无忧”预赔付机制的建立,不仅可以降低投诉成本、缩短维权时间,避免游客陷入“维权拉锯战”,更能倒逼经营者自觉履行主体责任、强化诚信经营意识和食品安全观念。这样的做法,显然值得推而广之。

需要特别注意的是,食品安全纠纷往往存在认定难题。前来舟山旅游的游客大多会品尝海鲜,但不同人群的肠胃对海鲜的接受度存在差异,特别是生鲜海产品。一旦吃坏了肚子,常常是店家和游客都感到委屈。普陀启动“东极食安无忧”预赔付机制,体现了东道主动担当的服务意识,宛如给游客吃下了一颗“定心丸”。

优化旅游环境,核心是要保障游客权益。建立预赔付机制,固然有利于促成旅游消费纠纷处置“零等待”,而更重要的是起到促进食品安全、预防纠纷发生的作用。既然规则倾向于消费者,商户就会努力做到万无一失。比如,除了确保食材“透骨新鲜”之外,还会针对不同地域游客的饮食习惯采取因人而异的烹饪方式,并做好饮食注意事项提示。这样一来,也就有助于“食安无忧”。

以投诉为鉴,以投诉为师,通过不断完善工作机制保障游客权益、优化消费环境,舟山旅游一定会有更高的美誉度,而各类消费纠纷投诉也会日渐隐退。

## “儿童友好”的软实力

点滴录 | 小小

近日,一名5岁小男孩在定海闹市街区哭着找妈妈,身边电动车穿梭甚是危险。一位金店营业员见状立即上前安抚,并牵着孩子的手找妈妈。此时,孩子的母亲已经报警,派出所民警正沿街寻找。在“双向奔赴”下,母子很快重逢。孩子走丢,陌生人暖心守护,这样的新闻屡见报端,每一次读来都令人感动。“孩子丢不了”,正是一座文明城市软实力的体现。

我市正在推进儿童友好城市建设,“儿童友好医院”“儿童友好公交”“儿童友好公厕”等设施不断涌现。毫无疑问,“儿童友好”是需要“软硬兼施”的。一方面,要完善城市硬件设施,为儿童提供生活便利和安全保障。另一方面则需通过弘扬爱心、培植文明,形成“人人守护孩子”的社会氛围。

在城市基础设施日臻完善的当下,提升“儿童友好”的软实力显得尤为重要。只有当爱心传递、善意流动,城市才有温度,孩子才会有“暖巢”。这需要每个人都献出一份爱,将“幼吾幼以及人之幼”的传统美德落实到行动中。这位金店的营业员放下生意,主动照顾走失的孩子,用行动诠释了“儿童友好”。

儿童天真可爱,但脆弱需要保护。面对“儿童走失”问题,必须建立层层防护网,动员全社会参与。家长是“第一责任人”,但“盯”得再紧也难免有疏忽之时。孩子意外走失,除了依靠“城市天眼”和民警搜索,更需要儿童友好城市的软实力。一旦发现落单的孩子,每个人都应主动守护并及时报警,过往车辆则应自觉减速、避让。如此,才能把偶然的“幸运”变成可依赖的“保障”,让每个孩子都能平安回到母亲的怀抱。

这位金店营业员的“举手之劳”看似平凡,却是“儿童友好”不可或缺的软实力。

海客谈 | 阿培

聚焦全市老年人就餐实际困难,构建覆盖城乡、布局合理、共建共享的老年助餐服务网络,形成“幸福食堂+中央厨房+老年餐桌+邻里互助”的海岛特色“幸福助餐”体系,《舟山市积极发展老年助餐服务行动实施方案》近日出台。“幸福食堂”不是唯一形式,每一位有需求的城乡老人都能共享“幸福滋味”,这无疑值得翘首以盼的。

随着人口老龄化进程加快,高龄化、少子化带来了“照料赤字”困局。而由于家庭结构逐渐小型化、原子化,传统养老模式面临挑战,老年人

的一日三餐也逐渐由“家庭琐事”升格为“公共事务”,需要全社会拿出解决方案。

一直以来,我市各地早有开办老年食堂的实践。近年来亮相城市街头的“幸福食堂”,更为城市老人提供了“饭来张口”的便利,年龄越大优惠越多的政策更体现了社会关爱。但美中不足的是,“幸福食堂”终究难以惠及所有老年人。且不说农村老人“够不着”,就是城市老人也难免“想说爱你不容易”。定海城区按“东西南北中”布局“幸福食堂”,看似“全覆盖”也仍无法满足所有老年人的需求。

随着“幸福食堂”美誉度的提升,更多老人对共享“幸福滋味”的期盼

也愈加热切。人人共建、人人共享,正是经济社会发展的理想状态。习近平总书记提出的“五大发展理念”,把共享作为发展的出发点和落脚点,指明发展价值取向,把握科学发展规律,顺应时代发展潮流,是充分体现社会主义本质和共产党的宗旨,科学谋划人民福祉和国家长治久安的重要发展理念。

民有所求,我有所应。以“幸福食堂”为标杆,完善城乡一体的“幸福助餐”服务体系,让“幸福滋味”弥漫开来,这无疑是新时代公共服务的新使命。2025年我市每县(区)建成1个“幸福助餐”样板,新增或改造提升24个老年助餐服务点;社区(村)助餐服务基本覆盖,100%满足兜底老年群体助餐

需求,老年食堂“阳光厨房”全面普及;力争2026年及以后,全市老年助餐网络不断得到完善,服务质量明显提高。“短平快”的方案,让幸福的期待既清晰又实在。

在一两年内完成“幸福助餐”网格化,一方面仰仗为老服务的既有“底子”,另一方面更要靠改革创新的内劲、只争朝夕的干劲。党委政府重视,社会力量参与,积极探索公建民营、民建民营等建设运营模式,同时大力培育发展老年助餐志愿者队伍和互助组织,在小岛、渔农村因地制宜推广“银龄互助”“邻里互助”模式,开设各种形式的老年餐桌,人人共享的“幸福滋味”应该就在眼前。

海山观察

本版署名文章不代表本报立场  
每个人都应有话筒,欢迎争鸣

移风易俗  
文 / 明 / 新 / 风

文明健康 有你有我 公益广告

舟山市委宣传部 舟山市文明办 宣