

民生视点

# 像过年一样天天关心困难群体

### 对于生活困难的群体来说,他们盼望天天过上好日子的心情比其他人更强烈。各地要重视困难群体有粮过节、有钱过年的眼前问题,但更要着力于困难群体天天过好日子的长远问题。

成露

今天是除夕。一些地方还在紧张而忙碌地安排困难群体的生活,确保他们过一个欢乐、祥和的春节。一袋袋粮油,一个个“红包”,一句句鼓励,一声声祝福,送去的是温暖贫寒岁月的力量。我们高兴地看到,每年这个时候,困难群体家里的粮缸不满,手中的零花钱有没有,身上的衣服暖不暖,都是各地最为关心的民生大事。我们更高兴的是,让困难群体天天有好日子,天天像过年,正在成为各地保障民生、改善民生的努力方向。

“爆竹声中一岁除,春风送暖入屠苏。千门万户曈曈日,总把新桃换旧符。”无论富裕或是贫穷,无论健康或是疾病,每个人心中对过年都抱着美好的期待,盼望一年更比一年好。对于生活困难的群体来说,他们盼望天天过上好日子的心情比其他人更强烈。

让困难群体天天过上好日子,天天像过年,就要让他们天天都能感受到温暖、爱以及前行的力量。而对全球金融危机来袭,平常时

光中就已经过得磕磕碰碰的困难群体,年景似乎比往年更艰辛。我们看到,从中央到地方,保障力度远超往年。元旦刚过,民政部、财政部对困难群众发放一次性生活补贴作出部署。中央财政投入90多亿元,向7400多万困难群众发放“春节红包”。各地紧急行动,对困难群众走访慰问,为他们送去温暖和鼓励。此前,各地已经陆续发放生活补贴,带动社会各界以多种形式帮扶困难群体。生活难免有苦难,但必须向前看。身处困境中的困难群体,需要的不

是一时一地的温暖,而是四季如春。因为温暖是帮助他们树立顽强生活、渡过难关的信心,是激励他们积极改变生活的力量。

让困难群体天天过上好日子,天天像过年,就要让他们觉得生活有盼头,有希望,有梦想,相信还有明天。各地不能只想到困难群体有粮过节、有钱过年的眼前问题,更要想到困难群体天天过好日子的长远问题。一时的困难群体,生活难免有苦难,但必须向前看。身处困境中的困难群体,需要的不

有一两天好日子,而是天天都有好日子,天天像过年。只解决一时拮据,却无关生活的本质改善,并不能给困难群体带来长久的幸福感。从年头到年尾,各地都要持久地重视困难群体的就业改善,生活改善,政策倾斜,让他们有梦想,让他们相信明天,体味到日子一天天的改变,这是各地构建和谐的一个着力点。应该看到,在一些地方,一些困难群体的生活之所以年年不

温家宝总理曾说过,解决民生问题要首先着眼于困难群体,因为在中国城乡,困难群体占有相当大的比重。“一个舰队决定它速度快慢的不是那个航行最快的船只,而是那个最慢的船只。如果我们改善了困难群体的生活状况,也就改善了整个社会的生活状况。”值得期待的,各地推出的民生大事,都在向困难群体倾斜。

我们相信,没有一个冬天不可逾越,没有一个困难不可跨越。如果我们像过年一样天天关心困难群体,就会有越来越多的困难群体天天都能过上好日子,天天像过年。

春节假期,很多人选择外出旅游度假。最恼人的是,遇到导游要小费,给还是不给?

# 导游小费合法化争议中止步

本报记者 张敏



写着一项是服务费,怎么还再收小费?”

据专家介绍,小费,也叫服务费。一般是把消费总额的10%作为小费付给服务者。世界通行的小费制度起源于18世纪的英国伦敦。那时,当地酒店的餐桌上往往放着写有“保证服务迅速”的碗。顾客落座后,只需将少量零钱投入碗中,就可以得到服务人员迅速而周到的服务。后来,这种费用逐渐演变成感谢服务人员的劳动而支付的报酬,在餐饮、旅游等许多行业里广泛存在。

而在国内,小费还是个新生事物,给服务人员小费的现象只在局部存在。“根据我多年授课和到旅行社带团的经验,中国人还没富到拿着钱问谁给谁的程度,大家出去玩都是能省就省,很少有人给小费的习惯。”北京旅游学院旅游系的王老师说。

许多游客也怀疑,让导游收小费合法化,是否会产生更高质量的服务?现在旅游行业也有许多默认的潜规则,旅游购物和旅游景点的回扣问题等等,不是付小费就可以解决的。

一位游客表明自己的观点:“小费合法化”的最终目的是什么?恐怕是为了增加导游的收入。导游的收入究竟如何?我不知道,但导游拿回扣或是服务不周到,却已是消费者都普遍认同的现象。如何在“小费”和“服务水平”之间达到一种平衡,让导游的待遇得到提高,让消费者们的对旅游行业的认可度增加,是值得旅游行业思考的。

孙民认为,目前不宜推行小费制。一是,目前国内导游的素质还不够好,容易导致他们为小费而小费,使其养成“看人下菜碟”的毛病——对给小费的人好好服务,对不给的人敷衍了事。二是,游客支付的团费里包括了服务费,若再允许小费合法化,无疑是鼓励导游重复收费。三是,缺乏导游与游客之间完善法规制度,容易因小费问题产生纠纷。

导游:小费使彼此利益密切

据了解,对于小费制,旅行社、独立职业导游和企业发薪专职导游都表示欢迎。他们认为,小费制较购物回扣更简单易行,也易为

游客接受,而且通过优质服务即可获得收入,也会刺激导游为游客提供更优质的服务,可能会使游客和导游的利益更密切些。

中青旅一位不愿透露姓名的导游举例说,在一次去香港的旅游中,一位游客换车时将旅行包丢失了,其实,导游如果尽心多强调几次换车注意事项,也不会发生这样的事,可游客与旅行社的合同中,并没有这项义务,尽心完全凭导游自身的服务意识,服务意识强,心就会细一些。“但这服务意识是需要钱来激励的。”

他坦率地表示,独立职业导游如今已大量取代企业发薪的专职导游,旅行社导游职业用工制度质的变化已经需要新的付薪制度。他认为,游客应该宽容地认可小费制。

据了解,我国的《导游人员管理条例》施行于1999年10月1日,当时几乎所有的旅行社都是国有企业,导游基本上是旅行社发的正式员工。而随着旅游业的发展,许多中小型民营旅行社兴起,市场竞争进入白热化阶段,游客报名参团时要求的团费越来越低。除了少数大型旅行社,绝大多数中小型民营旅行社根本无力承担长期聘用发薪专职导游的昂贵成本,只好聘请兼职导游,从而导致了企业专职导游分流。

另外,导游考核制度建立后,从上个世纪90年代中后期开始,符合条件的社会人士可以报考导游,考试通过后,即可持导游证上岗,从而产生大量新的独立职业导游,而分配方式的滞后却使这些独立职业导游成为低收入人群。

据悉,独立职业导游平日没有任何收入,跟团时才有补贴,外加“名不正,言不顺”的小费和遮遮掩掩的购物回扣。以独立职业导游孙红为例,她带多家旅行社带团,平均上团补贴约40元/天,即使一个月30日天天在外带团,收入也仅为1000多元,“事实上一个月只能带两团而已,小费按规定不敢拿,购物回扣容易引起游客反感不能拿,全靠出团补助,累死了也养不活自己。”导游孙红无奈地说。

北京一家知名旅行社的负责人说,眼下,

一些地方的旅游业陷入了恶性竞争。低价接团、拖欠团款造成导游收入微薄,如果用小费补贴导游的收入,可以在一定程度上遏制吃回扣等现象的发生。

专家:小费合法化前景不明

导游收小费在我国一直被认为是“灰色收入”。国务院下发的《导游人员管理条例》明确规定,导游不得以明示或暗示等任何方式索要小费或私自收受小费。

据山西省旅游协会有关人士表示,激励导游的事情应该由旅行社自己来承担。现在旅行社行业出现过多的自费项目、购物回扣等不规范行为,与不少旅行社支付导游过低的工资甚至不支付工资有着密切关系。

这位人士表示,购物佣金目前已经成为导游收入的主要来源。因而只有在完善的导游薪酬体系之中,才有可能推行“阳光”的小费制。但到那时小费也应该是导游的辅助收入,而不能成为导游主要的收入来源。

研究旅行社经营与管理的业内专家靳建明在接受记者采访时明确表示,目前,国家有关部门规定旅行社是不能收小费的。但他也透露,这事就是民不举官不究。如果有举报,比如,收了100元消费,可能要罚2000元。

“目前,收小费在导游收入中没有形成气候,争议大的是购物回扣。”

他认为,如果有地方愿意尝试小费合法化,那么,建议旅行社不仅在其它方面的薪水发放方式要有变化,更重要的是小费数量要有额度范围,虽然合法,但也要自愿。比如针对收小费的额度,靳建明建议:首先是小费的数量问题,不能无限制的收。其次,即使小费合法化,导游不能主动要小费,游客的小费要后付,付多少要取决于对服务质量的满意度。

还有专家强调说,如果允许导游收小费,应该出台配套政策,对小费收取透明化、规范化、标准化,明确给不给小费的权利在游客手里,此外,要强化对导游职业素质和职业道德的教育力度,严禁导游主动索取小费。

# 江汉“年礼”送寿星

本报记者 邹明强 通讯员 朱素芳

1月12日,武汉市江汉区新华街新育村33号101岁的易演道老人,早早地让80岁的女儿、女婿给自己穿上了大红色的唐装,端坐在沙发上,等待着“特殊”客人的到来。

上午9时,当区领导推开易老人的家门,给他送上1100元的慰问津贴时,他正在放火镜下阅读《参考消息》。

易老从校长职位退下后,一直和女儿、女婿幸福地生活在一起,每天坚持读报、看新闻,关心国家大事,还在房间里做一些散步、推车和伸腿等轻微运动。

日前,易老还特地准备了一个练习本,在扉页上亲笔写下了:“欢迎光临,请留言!永记党的关怀!”,表达自己心中的感受。

据悉,江汉区是武汉市老龄化程度最高的城区。全区60岁以上老人7.5万人,

占总人数的17.13%,95岁以上老人多达98人,其中,100岁以上老人12人。

1999年,该区在全市率先推出“长寿津贴”,鼓励老人高龄长寿,安享晚年。满春街满喜里6号101岁的蔡芳太婆,与易老有着同样幸福的心情。得知区领导要来看望,她当天就让家人从超市里购买了糕点、橘子和糖果,接待客人。

这三样东西,老人给上门看望她的人每人发一个。她说:“糕点,是步步高升的意思;橘子,象征吉祥;糖果,是生活越过越甜。寓意好,三样东西,你们要一样不得少地收下!”

和易老一样,节前江汉区共有98名高龄95岁以上的老人,全部在家中收到了区、街或社区送上门的慰问金。

# 倡导绿色生活 共建生态文明

本报1月20日,中国野生动物保护协会召开“倡导绿色生活共建生态文明”活动创意座谈会。

2008年,国家林业局、教育部、共青团中央在全国联合开展了“倡导绿色生活、共建生态文明”活动,围绕这一主题,中国野生动物保护协会利用自身优势,发挥各级协会和会员作用,在青少年中积极扎实开展“倡导绿色生活共建生态文明”主题实践活动,引导青少年自觉学习生态文明,增强生态意识,参与绿色生活实践,形成从我做起、从身边事做起、从现在做起,做到一言一行、一举一动符合绿色节约原则。

活动迅速在全国大、中、小学校展开,走进森林、走进湿地、走进动物园、走进植物园、野外生态考察,开展征文、摄影、演讲比赛等丰富多彩的主题宣传和实践活动。通过小手拉大手,使每一个同学带动一个家庭,从而推进全社会生态文明建设。

参加座谈会的各位作家、专家在发言中充分肯定了协会一年多来开展“倡导绿色生活共建生态文明”活动取得的成果。陈建功、邓友梅、舒乙等作家纷纷提出了“倡导绿色生活共建生态文明”2009年活动创意,并提出意见和建议,活动还评出了“倡导绿色生活共建生态文明”金创意奖和银创意奖。(野保)

# 行走 在危险边缘

——山西汾西矿业矿山救护大队队长陈永生的故事

本报记者 关明 通讯员 王勇

在刚刚过去的2008年,如果要选出几个高频词汇的话,那么“救援”一词当是首选之一。在冰雪阻断的道路上,在大型商场的火海中,在火车倾覆的现场,在发生矿难的井下,在地震过后的废墟上……那些救援队员的身影带给人们一次次的感动。

汾西矿业集团公司救护大队队长陈永生,就是这样一位总在祈盼着平安却又经常冲向危险的人。他在救护工作岗位上战斗了近30年,救人无数。2008年给他的职业生涯留下的印记,比起往年更为深刻。

挺进灾区

“5.12”汶川大地震发生的那一刻,作为专业矿山救护大队,职业的敏感让他警觉起来。5月13日19时07分,救护大队的警报声突然响起,这是紧急出动的事故警报。只用了短短40分钟时间,救护大队全体队员集合完毕,陈永生向大家宣读了国家安全生产总局应急救援指挥中心的命令,一支44名指战员组成的赴川抗震救灾队伍正式成立。

汉旺镇是四川绵竹市的工业重镇,有十几座煤矿、磷矿,还有占我国汽轮机生产能力三分之一的著名的东方汽轮机厂。当该队到达时,已经错过了震后救援的黄金时间,但陈永生与队员们没有放弃。他们利用挖掘机、吊车、铲车,清理废墟下的失踪人员,掩埋遇难者遗体,帮助居民搬运粮食物品等等。

陈永生在抢险中一刻也不离开第一线,

哪里出现险情和复杂的情况,他就马上赶到哪里。东方汽轮机厂的楼房坍塌了三分之二,重要的设备和资料随时都有被毁灭的危险。面对余震和随时可能发生的坍塌,陈永生决定让铲车把他举起,先独自一人进入危楼摸清情况。随后,队员们在设备库四层抢救出进口电子芯片、电子设备560箱,价值6700万余元,在三层抢救出绝密图纸档案180袋,财务会计资料430包。

在灾区救援的8天8夜里,“山西焦煤汾西矿业”的大旗飘扬在震区,陈永生与队员们奋战在最艰苦的地方,从废墟中救出一名幸存者,挖出遇难者遗体28具,抢救出上亿元的生产物资。

陈永生带领救护大队圆满完成了抗震救灾任务,今年10月他被中共中央、国务院、中央军委授予“全国抗震救灾模范”称号。

矿山救护

汾西矿业集团公司救护大队是一支军事化管理的专业矿山救护队伍,是国家矿山救援基地之一,曾经在煤矿事故救援中屡建奇功。该大队每年都要参加一些重大抢险行动,作为大队长,陈永生感到他在从事着一个崇高的职业。

2008年6月13日,孝义市一家煤矿发生井下火药库爆炸事故,陈永生带领3个小队在接到命令后不到一个小时就到达事故矿井。他亲自带着一个小队下井侦查,发现井下

一氧化碳浓度特别高,随即制订出多携带空气呼吸器下井抢险的方案。

一氧化碳浓度只要超过1%,人吸入一口就会死亡。由于在一氧化碳迅速扩散前及得到及时救护,9名遇险矿工获救。

矿山救护是一个特殊的工种,职业高尚,可是危险性却很高。然而陈永生在遇到危难时总能从容不迫,应对自如。

陈永生说:“不是我天生比别人胆子大,而是我懂得井下安全问题的要领。”在他的床头和办公桌上,摆放着矿山救护的有关法规和业务技术书籍,陈永生每天都要挤时间学习,并结合自己抢险救灾的实践加以思考和总结。

这些年来,他已参加和指挥处理各类事故230余起,和队员一道从现场救出幸存者100多名。

陈永生在救护岗位上工作近30年,担任大队长6年,从没有停止过业务钻研、体能训练。他随时准备着接到出动抢险的命令。

天道酬勤。陈永生善于练兵,能打硬仗,使他带领的救护队伍在2008年交出了一份漂亮的成绩单:陈永生在全国2万余名矿山救护队员中惟一当选奥运火炬手;该大队获得国家一级资质矿山救护队证书;在第七届全国矿山救护技术比武中,该大队取得团体第一名,获得“全国五一劳动奖状”,个人第一、第二名获得“全国五一劳动奖章”;该大队荣获全国总工会授予的全国首批“工人先锋号”称号。

## 资讯速览

### 新飞电器以专利产品拓市场

本报讯 新飞电器有限公司以专利产品开拓市场,有效化解了国际金融危机带来的负面影响,企业的经营能力进一步增强,2008年前三季度新飞冰箱(柜)销量近400万台,同比增长15%,销售收入同比增长25%,再创历史新高。

去年以来,该公司一手抓节能杀菌保鲜等差异化具有专利产权、独具市场优势产品的大力推广,一手抓具有专利技术既能及时尚的产品的开发,不断增强新飞产品的独特价值,扩大新飞产品的独有优势,取得了独特的市场效果。目前,新飞冰箱100%的产品已达国家节能标准2级以上,均为国家节能产品,90%的产品达到国家节能标准1级,成为中国顶级节能冰箱。(代娟)

### 中国鳊鱼之乡授牌顺德

本报讯 近日,由中国水产流通与加工协会主办的“中国鳊鱼之乡”——顺德授牌仪式在北京人民大会堂举行。

鳊鱼是顺德农业的拳头产品和支柱产业。顺德现有水产养殖面积21.6万亩,鳊鱼养殖面积7.5万亩,年产量5.5万吨,产值达22亿元。鳊鱼产品出口量和出口额均占全国的五分之一强,是全国最大的鳊鱼养殖、加工和出口基地。顺德鳊鱼产业的发展,不但对全国鳊鱼业的发展产生积极的影响,而且在解决农民就业、带动农民增收、促进社会和谐发展方面发挥了重要的作用,社会效益和经济效益非常明显。(魏文)

### “第二届青海湖国际诗节”将举办

本报讯 1月15日,青海省政府在北京国务院新闻办举行“2009第二届青海湖国际诗节”新闻发布会。据介绍,“第二届青海湖国际诗节”将于今年8月7日至10日举办。

“第二届青海湖国际诗节”旨在通过诗节的形式赋予青海省更多的文化内涵和实质,让在国际诗坛已产生了巨大影响和已被世界许多国际诗坛广泛认可的“青海湖国际诗节”真正打造成牢固的文化品牌,提升青海新形象,为全省政治、经济、文化建设和提供良好的精神动力、智力支持和人文环境,促进经济社会的全面发展。据悉,诗节计划邀请150位中外著名诗人参加,由开幕式暨高峰论坛、诗人采风创作、青海湖诗歌墙揭幕仪式、小型诗歌朗诵会、金藏羚羊国际诗歌颁奖等活动组成。(文青)

### 格力电器免费保养活动全国铺开

本报讯 近日,格力电器在全国范围展开一年一度的格力空调免费保养活动。这是自1998年以来,格力电器连续10年开展全国性的免费保养活动。

作为专业化的空调生产厂家,格力利用其渠道优势——格力专卖店进行全国范围内的空调免费保养活动,通过免费清洗、检查空调插座接触状况以及室外机的固定情况等步骤,解决消费者在空调使用过程中遇到的各种难题。

格力电器在全国范围内拥有近一万家格力空调专卖店,专业售后服务网点超过5000家,专业售后服务人员30000多人。格力电器一直以来倡导“不需要售后服务的产品才是好产品”的服务理念,格力电器总裁董明珠则表示不需要售后服务并不代表没有售后服务,格力电器把本属于用于售后维修的费用用于为消费者提供免费保养,让格力空调除了为消费者带来舒适外,还能带来健康与舒心。(天晴)

### 上海铁路捣毁一处倒票点

本报讯(通讯员 姚云海)1月15日下午,上海铁路公安处“蓝盾”小分队在上海市嘉定区马陆镇捣毁1处倒票窝点,缴获发往全国各地各座列车票49张,捣毁今年以来上海最大倒票窝点。

身着便衣的“蓝盾战士”找到这个非法火车票代售点,在江苏徐州籍的老板娘王某刚刚完成了几笔交易。民警从其手拉车上查获了49张火车票,折合金额近6000元。车票有发往四川成都、广元;有发往安徽蚌埠、淮南、阜阳的;有发往江西鹰潭、景德镇的,全国各地都有。车票发车日期为1月24日。正在查验之际,一个已全副武装的刑警队的订票者前来取票,到成都的票价是227元,但取票者需要加付180元的所谓手续费,才能拿到票。