“细节的烦恼”与国人休假表情

□本报评论员　林琳

社评 —中国新闻名专栏—

细节决定成败，口碑决定未来。实际上，景区里每一个提供相应产品和服务的商家，都是景区的名片，景区里每一个让游客满意、舒心的举措和设施同样也是这个景区的名片、这座城市的名片。这一名片上有什么，往往决定着今后景区的发展。这个长假，各个景区的管理者及商家们都为自己的名片贴上了哪些“标签”，又给游客们带来了哪些“表情”呢？

回顾国庆7天假期，不管出行旅游凑热闹还是宅在家里享清闲，相信大多数人都过得挺开心愉悦。不过，这期间爆出的一些景区、商家随意宰客、坑钱行为，多少让人觉得有些遗憾，那些不巧摊上这些事儿的游客，估计表情不会是“嘴角上扬”了。

近来，文明旅游屡被提及，应该说，已经有越来越多的国人意识到，出游时应有意识地约束自己的行为。文明旅游是对游客的要求，然而，个别景区里或者旅游城市爆出的一些事情，实在让人有些斯文不起来。

比如，在古都西安大雁塔，有游客被推荐拍了古装照，在没商议好的情况下，商家冲印出40多张照片，要求游客支付1300余元；在山西五台山，一款特色菜叫价三四百元，引发“定价太高”的质疑，当地景区回应称：市场经济时代，市场调节，只要是明码标价，你愿意买，他愿意卖，即可成交；还有一些游客遭遇各种“营销陷阱”，免费一日游变成了“看房团”，扫二维码获赠餐厅饮料变成了广告信息收一堆……

不可否认，这当中有些事情与游客消费行为不够理性有关，“天下没有免费的午餐”，时至今日，如果还有人对所谓“免费”营销深信不疑，未免有点天真。但上述一些商家的所作所为显然已经超出了是否文明的概念，而是是否合法的问题。明码标价，是对商家最基本的要求；知情，自主、自愿选择，是消费者的权利。而强买强卖显然已经超出了一个正常商家的所为，颇有“车匪路霸”的感觉。

出门旅游，人们选择的是欣赏大好河山、增长见识、放松心情，而不是去景区跟商家斗智斗勇、千防万防。拍一张照片多少钱、一道菜要价多少，对景区来说，可能是细枝末节的事情，但如果游客遭遇了这些细节烦恼，显然会大大影响游玩的心情，结束行程之后，想必他们也不会对景区给出什么好评。如果这些事情被媒体曝光了，则会阻止更多人前来游玩的脚步。

对景区内发生的类似纠纷和不愉快，某些相关部门习惯用“市场行为”之类的说法来应对。可问题是，市场经济、商业行为，相关部门同样不可以当“甩手掌柜”，同样应承担监管责任。那些动辄几百元的菜品是不是货真价实？有没有拿粉丝冒充鱼翅、树脂说成美玉的情况？那些喊出天价的照片装帧之类成本几何，存不存欺诈和暴利？那些态度蛮横甚至强买强卖的商家是怎么“进场”的？这些问题都归游客自己解决吗？

同样是这个长假，有的景区部分景点在装修、无法参观，但门票并没有打折，这同样让一些游客觉得遗憾。其实，就算如景区所回应的“票价不能随便改”，景区方面也完全可以有让游客更满意的做法，比如送些纪念品之类。门票钱足以应付这部分成本，但收到的口碑却可能大不相同。

细节决定成败，口碑决定未来。实际上，景区里每一个提供相应产品和服务的商家，都是景区的名片，景区里每一个让游客满意、舒心的举措和设施同样也是这个景区的名片、这座城市的名片。这一名片上有什么，往往决定着今后景区的发展。这个长假，各个景区的管理者及商家们都为自己的名片贴上了哪些“标签”，又给游客们带来了哪些“表情”呢？

“特产不特”暴露景区经营的短视

□张枫逸

国庆假期，各大景区迎来旅游商品购物潮。不少游客发现，一样的竹雕、一样的小木刀、一样的木梳……千百个景区都在卖同样的“地方特产”，旅游商品同质化、低端化现象严重，让人提不起购买欲望。(见10月7日《人民日报》)

网上有这样一个段子：有个人在山东的某景区花20元买了一顶帽子，然后戴着这顶帽子南下，来到湖南某景区，看到同样款式的帽子，跟湖南摊主说，我在你这买的帽子，颜色不喜欢，换顶吧。然后，戴着这顶换来的帽子来到福建某景点，如法炮制，又换了一顶颜色不同的帽子。

这听起来像个笑话，但所折射的旅游纪念品“特产不特”的尴尬却让人笑不起来。与世界旅游发达国家购物收入已占旅游总收入的40%至60%相比，中国这一数字平均只有20%左右。在旅游产业诸要素的经济形态当中，旅游纪念品同质化成为一大软肋，制约了我国旅游产业的全面发展，也影响了广大公众的旅游感受。

旅游纪念品之所以陷入“特产不特”的尴尬，主要有两个方面的原因。首先，景区过于依赖门票收入，对开发旅游纪念品缺乏长远规划。目前，各地门票收入普遍占到景区营业收入的近一半以上，有的甚至高达70%。在这种情况下，景区更热衷于门票涨价带来的直接收益，而不愿花费时间和精力开发旅游纪念品、丰富旅游产业链。景区购物摊点大都是以出租的形式交由小商小贩经营，后者则一窝蜂地从义乌等小商品市场批发产品，以至于游客无论走到哪里，看到的都是手镯、木梳、挂件、玉石等“大众脸”。

其次，政府扶持和保护力度不够，导致旅游纪念品没有形成产业。由于旅游纪念品品种多、规格小、变化大，许多生产厂家不愿投入过多资金发展这一产业。再加上，知识产权保护的缺失，导致旅游纪念品很容易被抄袭模仿，而且是恶性竞争性复制，这在一定程度上打击了设计开发新产品的积极性。

中国社会科学院旅游研究中心副主任刘德谦指出，旅游购物不仅是旅游活动中与游、娱、食、住、行等平行的供求要素，同时也是旅游吸引力的重要组成部分。境外一些旅游景区高度重视旅游产品的开发，旅游纪念品已经成为景区的主要收入来源，门票已经不是主要收入渠道，有些景区甚至已经免收门票。

国内旅游纪念品要走出“特产不特”的发展路径。一方面，有关部门要引导景区摒弃门票经济，与创意、营销、版权代理等方面的企业合作，延伸旅游产业链条，真正让景区特色体现出来。同时，政府要加大信贷、税收等方面的扶持力度，加大对旅游纪念品版权的保护力度，调动起企业、科研机构参与开发旅游纪念品的积极性，让旅游纪念品产业创意无限、商机无限。

新闻观察



质　疑

据中新社报道，湖南岳阳籍2014年高考考生、青年作家张一一因高考作文只获29分，今年8月份将湖南省教育考试院告上法庭，要求公开语文科命题人员名单、命题和评分程序、高考作文评分标准，引发热议和法律界关注。日前该案在长沙市岳麓区法院开庭。

为了圆15年前的“高考梦”，作家张一一鼓起勇气走上高考考场，他因为年龄大和知名度大而被称为“最牛考生”。让人始料未及的是，已出版过十本书、发表过近千万字文学作品的张一一，语文却没有及格，其高考作文《“最美乡镇干部”为何八年未提拔？》仅获29分的低分。不管该案的判决结果如何，人们希望，这件事能引起相关部门对今后高考作文的命题和评分程序等的反思，并推进相关问题的改进。

□李法明/图 小郭/文

图说

文明旅游，不能止于呼吁和谴责

□毛建国

国庆长假期间，不少高速公路都出现堵车情况，许多地段还出现了“堵车垃圾带”。比如，在甬台温高速宁波方向距离猫狸岭隧道一公里的高速护栏外就出现了一条数十米长的垃圾带，散落着各式各样的垃圾。(见10月7日《新华每日电讯》)

对于“堵车垃圾带”，网友们普遍表示出了义愤填膺。但是在“黄金粥”的现实背景下，对于一些人来说，无论主观是否认同，旅游恐怕也仅仅是“出了一次门，看了很多人”。但人们依然乐此不疲，指向的一点，就是旅游是对现实生活的一种超脱。而在这种超脱中，有些人更多地依从情感原则而不是理性原则，把必要的自觉自律抛弃掉了。

旅游过程中的特殊场境和情境，可能会释放人性的一些压抑的和非理性的成分，甚至会放大一些非文明的成分。于是，一个在现实生活中很内敛很谦逊的人，在旅游中也可能会表现出狂放的一面，甚至做出一些不文明的行为。

面对旅游文明，呼吁和谴责是需要的，但如果仅仅剩下呼吁和谴责，也就显得苍白无力。这里，还需要一些制度上的防范。比如说有消息称，深圳某景区的5万个陶瓷小人，几乎全被游人拔走。这也再一次引发了“素质大声讨”。但从旅游管理上讲，5万个陶瓷小人完全不设防，这样的旅游管理显然没有把问题想在前面。

再比如说，刻字“到此一游”是个老问题，去年媒体还报道，埃及神庙竟然也惊现中文“到此一游”。与国内铺天盖地的批评不同，事发地埃及的导游却检讨自己没有尽到提醒的责任。如果国内旅游链条上的相关部门和人员也能如此，类似不文明现象也许能得到有效遏制。

在特殊情境下，不文明行为有时就像顽童的劣习一样，需要时时提醒、引导、告诫甚至是惩罚。台州高速交警部门表示，他们特地协同养护部门在紧急停车带以及广场上设置了多个垃圾桶，就是为节假日堵车时的驾驶员服务的。这么看来，有关部门也确实意识到了自身的责任。至于说垃圾桶设置的是否合理，有没有及时做好提示，相信有了这个理念，会一步一步有所改善。

旅游文明别只剩下呼吁和谴责，还需要一些制度设计上的努力。

众话题

倾听群众呼声　坚持立行立改

——中央文明办改进文明城市测评工作综述

据新华社北京10月9日电（记者孙铁翔）全国文明城市以其评选标准严格、含金量高而为各城市和广大市民群众广泛关注。日前，中央文明办颁发新版《全国文明城市测评体系》，推出改进文明城市测评若干举措。记者采访了部分城市党政干部、地方文明办主任和普通市民，他们普遍认为新版《体系》和测评改进措施符合基层实际、顺应市民需求，将有力推进文明城市创建活动健康深入开展。

今年是第四届全国文明城市评选表彰之年。为贯彻中央文明委领导关于切实改进文明城市评选的重要指示，整改落实群众路线教育实践活动中基层干部群众对创建工作的意见建议，今年2-3月，中央文明办赴12省份进行专题调研，听取干部群众关于改进评选测评的意见。7月至9月中旬，中央文明办干部赴25个省(区、市)省会(首府)城市，以骑自行车或步行看、听、问的方式，着重听取市民群众的反映和建议。中央文明办对这些意见建议进行认真分析梳理，有针对性推出修改《体系》、改进测评方法、提高市民评价权重等一系列制度安排。

《全国文明城市测评体系》设置了“廉洁高效的政务环境”、“民主公正的法治环境”、“健康向上的人文环境”、“有利于青少年健康成长的社会文化环境”等八大环境建设的指标任务，是把“坚持两手抓、两手都要硬”的要求落到基层的有效载体。为回应基层“减压”呼声，中央文明办对原《体系》369项指标作了大幅缩减，在保持基本框架不变的前提下，删除了同质化、时效性不强、过于琐碎的指标，保留146项与市民生活质量和幸福指数紧密相关、对塑造社会文明风尚作用重大的指标，删减比例达60%。

以往文明城市测评中，专业调查队员要到城市实地翻检创建工作材料，到市民家中入户问卷调查。本届评选，中央文明办研制“全国文明城市创建评选网上申报测评系统”，城市申报材料和审核均在网上进行。测评组到城市暗访，不查阅材料、不听取汇报、不入户调查。贵阳市世纪城社区党委书记莫宇说，新的测评方法使基层干部从文山文海、资料准备、测评迎检中解脱出来，用更多时间创新服务群众方法，多为老百姓办实事好事。

这次新颁布的《体系》集中突出创建的思想道德内涵，强调大力培育和践行社会主义核心价值观，把这一根本任务细化为80余个测评指标，引导各地牢牢抓住根本，把核心价值观落细落小落实。

新版《体系》保留的指标大多与群众日常生活密切相关，如空气和饮用水质量、市容卫生、交通秩序、社会治安、安全生产、社会风尚等，重在引导各地牢固树立创建为民、创建惠民理念，多办群众关心、基层需要、社会关注的好事实事。这次测评将通过看、听、问的方式街访群众，综合群众满意度，加大群众评价权重。多数市民对创建不赞成、不认可的，一律不得参评和入选文明城市。连云港市委书记杨省世认为，新测评方法更加科学务实，评价标准让市民对创建工作有了更大的自主权、更多的话语权，这将推动各地集中精力做好打基础、利长远的工作。济南市趵突泉街道党工委书记杜宝现说，新《体系》突出关注市民日常生活、大众需求，真正体现了创建让市民生活得更安全、舒心的工作思路，会吸引群众更加积极主动地为文明城市出谋划策、出力流汗。

创建文明城市非一朝一夕之功，不能一蹴而就。只有注重日常、平常、经常，才能真正收到实效。为此，中央文明办推出三项改进举措：一是改集中统一测评为分散暗访；二是改固定时间测评为随机测评；三是改专业调查机构单一测评为统计局专业调查评价、中央文明委成员单位评价、专家评价和省级文明委综合评价。江苏省文明办主任杨志纯说，改进措施通过制度化设计，使创建工作由面面俱到转为突出重点，由“临时”转为“平时”，由“突击”转为“常态”，由大呼隆集合上阵，转为各部门强化日常管理，有利于推动创建活动健康发展。

文明城市创建是接地气、连民心的群众性实践活动，必须深入基层、深入群众，了解所需所盼，掌握实际情况。在赴20余个省会(首府)城市骑车调研之后，9月上旬，中央文明办全体干部，分赴北京市6个城区，到180多条大街小巷，90多个小区，30多所大、中、小学校和幼儿园，30多家商场、市场，20多个火车、地铁、公交车站，10多个公园景区，十几处城郊结合部，对北京市创建文明城区开展骑车、走路实地调研，在街面上发现问题，在社区听取市民意见，并将调研中发现的问题及时反馈给首都文明办，面对面指导推动工作。河南省委常委、洛阳市委书记陈雪枫认为，中央文明办改进测评，以骑车、步行实地调研指导创建的工作方式，是转作风、惠基层的务实之举，充分体现了群众路线的要求。

中央文明办专职副主任徐令义表示，下一步将继续落实改进和完善文明城市测评各项举措，增强工作实效，提升创建水平，真正把文明城市创建做成惠及群众、造福百姓的基础工程、民生工程。

(上接第1版)深圳市总工会于2008年率先发起了“圆梦计划”，采取政府支持、工会帮扶、社会赞助相结合的方式，帮助在深圳工作表现优秀的农民工实现继续教育，目前已使3000多名农民工受惠。此外，大连、杭州等地工会也持续帮助符合条件的农民工解决了大学学费。

“农民工求学圆梦助推行动”只是各级工会为职工量身打造方便灵活、符合职工需求的众多培训和教育品牌之一。据全总新闻发言人、宣教部部长王晓峰介绍，为提升包括农民工在内的职工队伍整体素质，全总制定了《全国职工素质建设工程五年规划(2010-2014年)》，并基本实现了规划目标。

据不完全统计，实施全国职工素质建设工程5年来，已使737万职工提升了学历层次，1297万职工提升了技术等级，为922万城镇下岗失业人员和农民工提供了转岗就业培训、自主创业培训和职业技能培训。目前，全总正着手制定新的五年规划，对继续培养高素质职工队伍作出全面部署。

湖南宜章公祭邓中夏

本报讯（记者方大丰　通讯员张旭　李勇波）10月5日是邓中夏烈士诞辰120周年，湖南宜章县举行公祭活动，社会各界人士在中夏广场隆重集会，深切缅怀烈士的不朽功绩，表达继往开来，共圆中国梦的坚定信心。

邓中夏是中国共产党的创建人之一，杰出的早期工人运动领袖，组织策划和领导了长辛店、开滦煤矿、上海日本纱厂、京汉铁路工人大罢工，领导了举世闻名的省港大罢工。1925年4月受党的委派，筹备并组织全国第二次劳动大会，成立中华全国总工会，当选为全总执行委员、秘书长兼宣传部长，为我国早期工运事业做出了重大贡献。1933年5月在上海被捕，9月21日在南京雨花台英勇就义，时年39岁。

四总部决定评比表彰全军践行强军目标标兵

(上接第1版)全军践行强军目标标兵单位和标兵个人，在大单位以下部队“双争”评比的基础上遴选产生，以四总部名义下发表彰通报，给受表彰的单位颁发“全军践行强军目标标兵单位”奖牌，给受表彰的个人颁发“全军践行强军目标标兵个人”证章、证书。四总部还对标兵单位和个人的评选条件作了具体明确。

四总部要求，各级党委和机关要充分认识评比表彰全军践行强军目标标兵的重要意义，作为推动贯彻落实强军目标向基层拓展、向末端延伸的有力抓手，切实加强组织领导和具体指导。要根据部队担负的使命任务，紧密结合基层建设和“双争”活动实际，明确具体标准要求，使争当践行强军目标标兵体现到官兵学习工作生活的方方面面，贯穿到部队建设各领域全过程。要认真坚持评比条件和程序，严格把握公平公正原则，真正把全面过硬、贡献突出、群众公认的先进单位和个人评选出来，确保表彰对象的先进性和代表性。要广泛宣扬强军实践中涌现的先进典型，充分发挥榜样示范作用，营造学习先进、争当标兵的浓厚氛围。

谁能告诉我，何为“霾祸”元凶？

(上接第1版)有研究表示，“汽车尾气”才是罪魁祸首，机动车尾气排放产生的有机气溶胶等是PM2.5的主要组分；可又有科研团队报告称，汽车尾气所占比例不高，化石燃料燃烧排放才是污染主要来源。

化肥、秸秆燃烧、养殖业产生的排泄物释放大量的氨气，最终增大污染物排放量；降水日数、平均风速减少，影响霾的驱散和清除；甚至连“做饭”“放屁”等都在贡献PM2.5……

按照部分城市公布的结果，北京本地排放源以机动车、燃煤、工业生产、扬尘为主，机动车尾气是主要来源；天津则以扬尘(地面上的尘土进入大气)、燃煤和机动车排放为主要来源。

争论不断，“霾祸”真凶仍未“定音”。根据环保部的统一部署，到今年年底，除拉萨外的其余30个直辖市和省会城市，以及5个计划单列市大气污染颗粒物源解析工作都将全部完成。

壮士断腕，仅靠“限”字令还能挺多久？

河北廊坊、保定、石家庄等多地启动机动车尾号限行；天津，上半年就已开始实行小客车总量调控管理和机动车限行交通管理等“限号”措施……抗霾至今已有两三年时间，多地投入巨资治霾，限行、禁烧、关停等药方不断升级，但“限字令”并非万能药，病因未明，“霾祸”难除。

“不少地方一‘限’了之，但颗粒物污染防治需要的是有的放矢，针对不同地区的不同颗粒物构成，这些措施也应有所区别。”国家环境保护城市环境颗粒物污染防治重点实验室主任冯银厂说。

其实，打赢“呼吸保卫战”需要全民行动、区域联动，不管是普通群众还是政府官员，今天如果你对治霾无动于衷，明天雾霾还会卷土重来。

治理雾霾不仅是找到“元凶”，更关键的还是要有壮士断腕的勇气，真正摒弃“GDP至上”的畸形发展观，对于一些重灾区尤其要动真格结构调整，设置“高压线”、通上“高压电”，避免陷入污染“边减边增”的治理怪圈。

(新华社北京10月9日电)

山东一勘院打出山东省内岛屿第一口地热井

本报讯（记者杨明清）日前，山东省第一地质矿产勘查院在素有“仙岛”之誉的山东长岛打出长岛历史上第一口地热井，也是山东省内诸多岛屿诞生的第一口地热井。该井日出水2000立方米以上，水温达40℃，井水来自于8亿~10亿年前的元古代岩层，富含锶、溴等多种微量元素，含量已达到医疗热矿水标准。该井的成功钻探，对于连淡水都很缺乏的长岛具有重要意义。为当地拉长旅游链条，发展洗浴、理疗、供暖、种植养殖、生态观光等带来了重大机遇。对于提升长岛城市品位、提高长岛休闲旅游产品的竞争力有着极大的推动作用，“在长岛泡温泉看大海”即将成为现实。

今年3月，山东省第一地质矿产勘查院受长岛县国土资源局委托对长岛进行地热地球物理勘查。长岛岛内有多条多个方向断裂，地质构造复杂，该院技术人员接受任务后，对长岛进行详细的地温场、地热地质调查，利用国际先进的可控源音频大地电磁仪对断裂构造的深度和宽度及富水性进行勘测解译，最终在南长山岛确定地热井的钻探井位。经过连续4个月的钻探，克服了海浸及断裂带岩石破碎严重等诸多困难，成功完井，钻井深度达1800米，打出了长岛县历史上第一眼地热井。这也是山东一勘院在完成山东泰安、莱芜、鄄城、菏泽、肥城等地的第一口地热井后的又一力作。

图点新闻

“浇草”代替剪彩

据《南方都市报》报道，不久前在宁波举行的中国(浙江)国际环保产业博览会，开幕式未设剪彩仪式，代之以嘉宾给盆栽浇水，招致部分网友质疑。大会秘书处回应，浇草仪式是组委会整体讨论后决定的，“只花了100元左右，而往年的剪彩仪式通常要花3000元以上”。

开幕式不剪彩改浇草，虽然形式上少了宏大喜庆的意味，但若真能节省经费，也称得上是别致的节俭环保创意。网友之所以提出质疑，是担心一些部门和机构打着节俭旗号进行换汤不换药的浪费行为，有关单位和部门应把网友的质疑当作提醒，实实在在把节俭经念好，不要再犯既往重排场的老毛病。

麻将馆真闹心

近日，四川成都市金牛区金鱼街区童先生向媒体反映，其邻居住户将房子租给别人开麻将馆，每天中午11点到晚上12点很吵闹，严重打扰了附近居民的正常休息。《华西都市报》记者走访发现，该小区内有4家麻将馆，位于居民楼底楼，洗牌声吵嚷声此起彼伏。

时下，在居民楼底楼开饭馆、麻将馆的现象屡见不鲜，虽然方便了居民生活，却为周边居民带来了不同程度的噪声污染，加之人员混杂、消防设施不到位等因素，成为小区潜在的安全隐患。按照相关法律规定，住宅商用应该事先取得有利害关系的业主同意，如今餐馆、麻将馆在小区里大行其道，事先征求邻居意见了吗？该有的监管都到哪儿去了？

诚信超市停业

没有老板和服务员，商品自取自付，江西九江学院的“无人超市”曾因为彰显社会诚信而红极一时，然而近日却因入不敷出而突然停业。中国江西网记者实地走访“无人超市”，只见柜台上一张通知单写道：“由于近日本超市经营亏损巨大，每日至少有100多元的营业出入，情况十分严重，遂停业整顿。”

曾几何时，类似无人售卖摊点的新闻屡屡见诸媒体，被公众传为佳话，如今诚信超市无奈停业的消息爆出，着实为无人售卖浇了冷水。相信不主动如实买单的只是少数个别现象，只希望这短暂的停业能为心存侥幸之人敲响警钟，督促其端正自己的行为，在任何公共场合都努力做到慎独。

□韩韫超