

# 用足够的诚意让百姓出游一路顺心

本报评论员 蒋菡



出游,看的是风景,体验的是服务。优质的服务能为平淡的风景增色不少,差劲的服务则会令百姓的出游体验大打折扣。

据9月25日新华社报道,根据国家发改委相关政策,“十一”黄金周前,切实降低一批重点国有景区偏高的门票价格。近日,

多地物价主管部门宣布降低部分国有重点景区门票价格。截至目前,已有314个景区降价或拟降价,其中免费开放景区30个,降价幅度30%以上的29个。而记者调查发现,有部分景区降幅不到5%,个别景区通过各种手段明降实不降。

景区门票贵已经成为很多游客之痛。国家统计局的一项调查显示,认为当前国内景区门票价格“太高”或“偏高”的受访者占七成。国有景区是利用公共资源建设而成,定位是准公共产品。政府相关部门出台降低票价的指导意见,无疑是促进旅游惠民的积极举措。对此,有些景区拿出了足够的诚意,让游客真切切感到实惠,有些景区则欠缺诚意,“动足了筋骨”阳奉阴违。比如化整为零,拆解

收费项目假降价;打擦边球,号称降价实际未降。这些玩小聪明的做法,大大有损景区在游客心目中的诚信形象,真正吃亏的是无形的品牌价值。

中秋、国庆假期是举家出游的高峰期。如何让出游大潮中的游客们乘兴而去满意而归,需要相关从业者拿出更多的诚意来提升服务质量,确保游客一路顺心。

悉心听取游客的各种抱怨乃至批评,把服务的痛点作为改善服务的起点,不失为展现服务诚意的体现。比如,对于越来越想想要自驾出游的家庭来说,堵车成了出游的一大障碍,如何破解拥堵难题,除了及时发布相关交通信息之外,还有没有其他办法?餐饮方面,如何杜绝宰客现象,让游客吃得放

心?如何确保食品卫生,让游客吃得安心?住宿方面也存在不少让游客“糟心”之处,以致唯恐床单不干净,自备床单被罩出行的不在少数,怎样确保游客住得舒心?对这些存在已久的痛点,有关方面如果能急游客所急,痛游客所痛,积极作为,主动作为,不仅不会屡屡陷入吐槽之声席卷网络的窘境,还能将“老大难”变成“新亮点”。

只要有足够的诚意,难啃的硬骨头也能啃下来。景区厕所卫生一度被游客诟病,近两年各地景区兴起“厕所革命”,景区公厕的硬件设施和日常管理在整体上都有了明显提升。还有,不少景区的母婴室缺少实用的配套设施,基本形同虚设,而近日北京故宫博物院首次开设母婴护理室,给带婴幼儿参观的观

众提供洁净舒适的哺乳、护理与休息场所。寸土寸金的故宫尚能留出地方为特殊人群提供细致服务,诚意可见一斑。

足够的诚意,还能化为服务创新的强大推动力。数月前北京南站在网上被戏谑为“北京难站”,如今变化正在发生,比如减少重复的安检环节,试点开通“网约公交车”,相继推出的改善服务举措让出游者感受到更多便利。

出游,看的是风景,体验的是服务。优质的服务能为平淡的风景增色不少,差劲的服务则会令百姓的出游体验大打折扣。当旅游已经越来越成为人们生活的重要组成部分,相关部门应拿出足够的诚意来提升旅游舒适度,让百姓出游一路顺心。

## 工作材料“花拳绣腿”,根在“材料出政绩”

杨玉龙

“基层需要能写出务实、扎实材料的‘笔杆子’,更需要能深入一线调查研究、解决问题的‘泥腿子’”。好的工作材料来源于实践,唯有坚持实事求是、深入实际,得来的材料才会更加真实生动。皆如此,“材料出政绩”才会没有市场。

标题要合辙押韵、对仗工整,最好再造几个新词来突出“亮点”,过去的工作现在拿来说,或者“将来时”变“完成时”,反正成绩不够,材料来凑;几段话就能说清楚的事就要写成长篇大论,搞出个“一二三四”——《半月谈》记者近日在调研中发现,一些地方工作材料套路化严重,“长、空、旧、虚”等现象仍较普遍。

工作汇报、领导讲话、调研报告等文字材料,是党政机关推动工作、了解实情、总结经验得失的有效载体,在各级机关工作中,文字工作不可或缺。然而,文字材料片面对“精雕细琢”之功夫,而缺失对文字背后实际工作的求真务实,即使文字再漂亮,也终归是“花拳绣腿”。

事实上,文风是作风的直接显现,文字工作一旦走偏,一则会导致不实的工作作风;二则也会纵容“材料出政绩”的现象。

一些地方的不良文风可谓“套路”深深:一是追求“形式美”,穿靴戴帽“虚功”多;二是新瓶装旧酒,“将来时”变“完成时”;三是化简为繁长篇大论,面面俱到淹没主题等等,这些不仅会让文字工作者身心俱疲,而且东拼西凑、华而不实的文章也毫无价值可言。

不良文风作祟在“材料出政绩”。比如,一些考核热衷于在文字上要账,不仅要有文字材料,还作出字数要求,这难免会助长下级堆砌文字材料之风;又如,某些领导为凸显政绩,不重实效实干却重包装,把精力放在“材料美化”上,动辄搞“工作不够材料来凑”,甚至造假“注水”。

治理“材料出政绩”,刻不容缓。首先,要注重考核的科学性,以实绩为主,以材料为辅;其次,要正确看待文字工作的作用,切莫陷入文字游戏的窠臼;此外,一线文字工作人员应主动践行内容扎实、文风朴实的要求,用“干货”说话,切忌形成形式主义傀儡。

诚如媒体所言,基层需要能写出务实、扎实材料的“笔杆子”,更需要能深入一线调查研究、解决问题的“泥腿子”,说到底,好的工作材料来源于实践,唯有坚持实事求是、深入实际,得来的材料才会更加真实生动。皆如此,“材料出政绩”才会没有市场。



扫描二维码  
关注“钟鼓声”,看  
工人日报“钟  
鼓君”评论。



### 车检走过场

据《中国纪检监察报》报道,浙江省泰顺县纪委监委近日查处了一起汽车性能综合检测站工作人员受贿案,站内工作人员联手“黄牛”打造的利益链随之曝光。检测站附近有一群专门从事车辆“代检”的“黄牛”,他们自称无论是二手车买卖中的上牌检测,还是日常年检,只要交钱即可“打通”一切环节。

车检各个环节的“猫腻”,在多地已是公开的秘密——车主给“黄牛”送钱,“黄牛”再给检测站里的内鬼抽成,两相勾结下,车检成了走过场,一台台问题车辆在检测中顺利通过。根治这一顽疾,严打“黄牛”是第一步,同时也要通过引入市场竞争、引入第三方监督和举报等手段,给车检制度治治病,使其真正成为拦住问题车辆、保障道路交通安全的有效关口。此外,对广大车主来说,还是要对非正规渠道的代理服务多些警惕,眼下倒是交钱买了省事儿,日后出了事故再感慨“都是代检惹的祸”,恐怕就追悔莫及了。

赵春青/图 韩超/文

## 但愿无印良品的“系统问题”是偶然事件

吴迪

据新华社报道,近日,北京市工商局海淀分局依照《流通领域商品质量抽查检验办法》的规定,委托北京市产品质量监督检验院,对无印良品巴沟华联店铺销售的木制家具进行抽检。但无印良品方面三次拒绝抽检,执法人员在登录系统后台又显示无信息登记。随后,工商部门依法责令当事人改正上述行为。日前,无印良品回应称“产品信息清空”是系统出了问题,今后会遵守相关法律法规。

一句系统问题和今后将遵守法律就算回应了汹涌舆情,与执法人员面前霸气的“三

连拒”相比,这回应实在有些轻飘。事实上,跨国品牌在中国市场“霸气外露”已不是头一次。比如,德系某品牌汽车售后态度傲慢,曾多次引发消费者不满;瑞典某品牌家居在全家召回“夺命儿童柜”却未包括中国市场;韩国某品牌手机召回“连环爆炸”的机型时,也对中国市场进行了选择性忽视……

粗暴霸气、双重标准,甚至涉嫌违法引发负面影响后,一些跨国公司在中国市场仍然不“吃一堑长一智”,原因是多方面的。主要在于利益为先的考量,为了维护品牌形象,面对质量问題,总要努力遮掩一番。

更重要的是,在商品上市的相应标准和出问题后的惩处方式上,国内与海外市场存在差异。瑞典某品牌的“夺命儿童柜”召回不

含中国市场,给出的回应是符合中国市场相关标准;日本一车企召回某问题汽车也不含中国,原因或许在于惩处差异。根据《缺陷汽车召回管理规定》,对企图隐瞒缺陷的汽车制造商罚款最高3万元,这连一些车的售价零头都不到,而欧美有的国家则对某日系车召回速度慢开出了1640万美元的罚单。

如今,无印良品在霸气过后,终于祭出一纸“责令改正”,或许是迫于舆情压力。未来,如何让对类似事件的惩处更严格、让跨国企业不敢造次,是事件背后更应思考的问题。

在全球经济一体化进程中,要实现各方的合作共赢,遵守当地法律是前提,诚信则是基础。但愿无印良品的“系统问题”只是偶然事件。

### 为了民族复兴·英雄烈士谱

## 宁死不屈的巾帼英雄——刘志敏

新华社郑州9月26日电 (记者刘金辉)在大别山革命老区河南省罗山县的烈士陵园里,巾帼英雄刘志敏宁死不屈的英勇事迹镌刻在这里,每年都会有无数人前来缅怀、纪念。

刘志敏,1904年7月出生于河南罗山县。7岁进入私塾读书。后入县立女子高等小学。1922年考入开封河南省立女子中学学习。她阅读《共产党宣言》《向导》《苏联十月革命研究》等书刊,逐步接受了马列主义,坚定了革命的信念。1926年加入中国共产党。受国民党汉口特别市党部委派,以战火农运特派员的身份,在信阳县从事农民运动的宣传工作。同时,担任共青团的支部书记,秘密从事学生和妇女工作。

1927年七一五反革命政变后,刘志敏被捕入狱,后经党组织多方营救出狱。同年秋,经上海赴苏联莫斯科中山大学学习。1928年,经曹靖华夫妇介绍,与同在莫斯科中山大学学习的共产党员李翔梧结婚。

1929年秋天,刘志敏和丈夫李翔梧回国,在上海做党的地下工作。1931年夏,李翔梧夫妇奉命到中央革命根据地工作。刘志敏先后

任中共建宁中心县委常委、妇女部长,闽赣省军区政治部组织部长,闽赣省委常委、妇女部长等职。

1934年10月中央红军主力长征后,刘志敏奉命留在中央革命根据地。在险恶的环境中,以顽强的革命意志,旺盛的革命热情,和其他同志一道坚持着革命斗争。

1934年12月底,刘志敏在棠地(今属宁化县水茜乡)战斗中被俘,先被关在福建宁化监狱,后被押到漳州绥靖公署监狱。在狱中,面对敌人的严刑拷打,她大义凛然,宁死不屈,率领同监战友开展斗争达半年之久。1935年6月,刘志敏在漳州城西门外刑场,英勇就义,时年31岁。

现在,刘志敏烈士的大部分资料保留在李翔梧老家河南洛宁县的底张革命老区纪念馆,这座纪念馆位于洛宁县中村小学。为了纪念李翔梧的英雄事迹,这座小学1985年改名为翔梧小学。自开馆以来,李翔梧纪念馆在开展爱国主义教育及廉政教育方面发挥了重要作用,进馆参观的单位、团体和各界人士络绎不绝,今年以来来此参观学习的人数已超1万人次。

## 小长假里来了小客人

政企合作的产物,是吕梁地区23个扶贫光伏项目中第一个并网的项目。该扶贫项目帮扶岚县梁家庄乡1200户建档立卡的贫困户,按照每户每年3000元的额度,从收益中为当地政府提供每年360万元的扶贫资金,这些资金由当地政府分发至贫困户手中,将持续20年。

近日,电站向芦苇塔村小学发出邀请,请孩子们在中秋期间前来参观,共度中秋。

芦苇塔村有77户建档立卡贫困户,都是扶贫项目的受益者。沿着芦苇塔村后的山谷往里走近半个小时,就能看到坐落在一处平坦坡地上的电站。8点半左右,孩子们到达站区门口时,涂强和同事们早已站在门外的阳台上等着他们了。

站区有6名职工,年龄最大的是涂强,1988年出生;最小的1995年出生,清一色的小

伙子。孩子们第一次和这群穿着工装、戴着安全帽的叔叔们接触,有点胆怯。

第一项活动,是给孩子们讲解光伏知识。站区会议室里,孩子们坐成两排,桌上摆放着一盘盘橘子、大枣、饼干等水果零食。

“我提问,你们回答。答对了有奖品哦……”1993年出生的检修工涂强当起了孩子们的老师,他一边放映图文并茂的幻灯片,一边对孩子们提出各种问题。

一张张生动形象的图片和一个个新鲜有趣的奖品,逐渐让孩子打开了话匣子。

“这个问题我知道……”

“这个我见过……”

孩子们七嘴八舌地抢着回答问题,张强忙不迭地提醒:“先举手,举手才算数……”

一个半小时的讲解很快就过去了。稍作休

息,大家又带着孩子们参观了中控室、装机区。

1号装机区距离站区10多分钟的车程,一张张光伏板在阳光下张开,周围是野树荒草。这让孩子们对眼前的整洁光滑的光伏板充满了兴趣。天空中,职工带来的无人机更让孩子们兴奋得直跳。

站区远离市区,职工业余生活单调,但他们各有兴趣。6个人里,有的是计算机高手,有的是摄影高手,还有的是无人机操作高手……

“站区里的生活很孤独。来一个人,能让大家兴奋一天。为了这个活动,我们从上周就开始准备了,和孩子们一样高兴。”涂强说。

站区食堂里,厨师准备了两桌丰盛的饭菜,孩子们早已没有了进站初的羞涩:“哇,真好吃。”

“平时放假,就是在家看电视、和弟弟玩。这个假期我过得很开心,得到了很多礼物,还长了见识。这个中秋节是我过得最开心的一个。”9岁的杨杨说。

送别了小朋友们,涂强和同事们在岗位上迎来了中秋,这两天的月光和白天的阳光一样,把漫山遍野的树木照得熠熠生辉。

庄4种不同类型,并明确要分类推进,不搞一刀切。

国家发展改革委城市和小城镇改革发展中心主任徐林说,集聚提升类村庄是指现有规模较大的中心村和其他仍将存续的一般村庄,是乡村类型的大多数,是实现农业农村现代化的重点突破区。

城郊融合类村庄,积极承接城市人口疏解和功能外溢,延伸农业产业链、价值链,让农民更多分享产业增值收益。另一方面加快推动与城镇水、电、路、信息等基础设施的互联互通,促进城镇资金、技术、人才、管理等要素向农村流动。

特色保护类村庄的重点是把改善农民生产生活条件与保护自然文化遗存统一起来,加快推进农业农村现代化。这类村庄将加强传统村落整体风貌保护,并在保护基础上进行适度开发,适度发展特色旅游业。

搬迁撤并类村庄是指生存环境差、不具备基本发展条件,以及生态环境脆弱、限制或禁止开发地区的乡村和因国家大型工程项目建设需要搬迁的村庄。这类村庄要解决好易地搬迁群众的就业问题,避免新建孤立的村落式移民社区。

“不同地区、不同发展阶段的村庄,实施乡村振兴战略要因地制宜、因时而异,不能盲目超前发展,不搞齐步走。”徐林强调。

(新华社北京9月26日电)

## 推进乡村振兴的行动指南

和实施乡村振兴战略,并广开投融资渠道,引导撬动各类社会资本投向农村。

中国宏观经济研究院产业所所长黄汉权说,解决“人”的问题,关键要推动两类人在城乡之间双向自由流动。一类是农业转移人口,围绕推进市民化“降门槛”,让有意愿、有能力的农业转移人口在城镇落户。另一类是乡村人才,既在“育”上下功夫,培育新型职业农民、培养一大批乡村本土人才,也要在“引”上做文章,鼓励社会人才投身乡村建设。

韩长赋强调,要按照农业高质量发展要求,继续深入推进农业供给侧结构性改革,加快农产品精深加工、乡村旅游、休闲康养、电子商务等新产业新业态,要坚持将乡村产业放在乡镇和村,把产生的效益、解决的就业、获得的收入留在农村,真正让农业就地增值、农民就近增收。

“乡村振兴要真刀真枪地干,就离不开真金白银地投,补上乡村建设发展的多年欠账,光靠农村农民自身力量远远不够。”韩长赋说,“乡村振兴摆上优先位置,必须下决心调整城乡要素配置结构,建立健全乡村振兴投入保障机制。”

他强调,当前要抓紧研究制定、调整完善土地出让收入使用范围、提高用于“三农”比例的政策文件,推动将跨省域补充耕地指标、交易和城乡建设用地增减挂钩节余指标省域调剂所得收益,全部用于巩固脱贫攻坚成果

粮食综合生产能力——为确保国家粮食安全,实现“谷物基本自给,口粮绝对安全”,未来一段时期粮食综合生产能力仍需要保持在6亿吨以上。

农业科技进步贡献率——到2020年达到60%,2022年达到61.5%。未来5年国家将持续加大对农业的科技投入力度,科技在农业发展中的作用将更加突出。

农业劳动生产率——到2020年增至每人4.7万元,2022年再增至5.5万元。

农产品加工产值与农业总产值比——到2020年提高到2.4,2022年提高到2.5。

休闲农业和乡村旅游接待人次——到2020年增至28亿人次,2022年再增至32亿人次。

韩长赋强调,要按照农业高质量发展要求,继续深入推进农业供给侧结构性改革,加快农产品精深加工、乡村旅游、休闲康养、电子商务等新产业新业态,要坚持将乡村产业放在乡镇和村,把产生的效益、解决的就业、获得的收入留在农村,真正让农业就地增值、农民就近增收。

粮食综合生产能力——为确保国家粮食安全,实现“谷物基本自给,口粮绝对安全”,未来一段时期粮食综合生产能力仍需要保持在6亿吨以上。

根据发展现状、区位条件、资源禀赋等,规划将村庄划分为集聚提升类村庄、城郊融合类村庄、特色保护类村庄和搬迁撤并类村庄。