

“先行赔付”让服务“先行一步”

■ 李萌

海南观察

据海南日报报道,日前,海南制定《关于推进建立旅游消费投诉先行赔付机制工作方案》(以下简称《方案》),并拟于今年8月25日前,在全省各市县(除三沙市外)全面上线旅游消费投诉先行赔付。这一举措,展现了海南创新旅游服务模式、切实维护旅游消费者权益的决心和诚意。

所谓“先行赔付”,就是当消费者在与商家产生纠纷时,可通过第三方平台,申请先行赔付受理、认

定、赔付、偿还的一种维权机制。事实上,先行赔付机制已在不少领域运用,尤其是在网购、保险等行业,已成为一种常规理赔操作,并产生了良好的市场反响。海南在旅游消费领域全面推出此项机制,在全国来看,虽不是首例,但也走在了前列。这既是维护旅游消费秩序的创新之举,也是高效维护游客权益的利民之举,令人期待。

一个“先”字,直接打开了消费理赔的快速通道。一方面,《方案》明确要搭建先行赔付线上平台,为旅游者提供在线查看、在线投诉、先行赔付等服务。此举让投诉有章可循、让问题线上解决,提升维

权积极性的同时,也能极大提高维权效率。互联网时代,让数字技术成为消费者维权的“利剑”,这是渠道之“先”。另一方面,《方案》明确要建立先行赔付诚信企业清单,目前三亚已发布放心游平台五星评价体系,对入驻的放心游平台商户进行分级分类管理。如此一来,游客“放心游”有了指南,商家“用心做”也有了标杆,在这种创先争优的良性互动中,市场主体维护诚信招牌的自觉将被充分激发,这是治理理念之“先”。

先行赔付,诠释出旅游监管的人文温度,也考验着旅游服务的治理智慧。在具体实践中,要想服务

“先行一步”,职能部门的工作就要“靠前一步”。比如,先行赔付的初衷在于缩短维权周期,意味着要有更高效、便捷的服务体系,这就需要提前打通相关部门的职能、整合相关业务,明确责任分工、优化受理流程,由此才能更快速厘清症结所在、梳理出最优赔付或解决方案;又如,既然是赔付,就涉及“资金池”的建设和管理,相关部门应制定科学合理赔付方式和标准,在实际操作中确保公平公正。可见,不管是在前期受理、赔付阶段,还是在后期取证、执法阶段,要想把先行赔付这桩好事办实,系统化的部署、精细化的管理必不可少。

当然,先行赔付并不意味着一起投诉的结束,而是优化旅游环境的开端。针对旅游消费投诉中反映的问题,要举一反三,主动排查,加强监管力度,发现一起严惩一起,还可建立黑名单制度,对违法违规商家,及时曝光,形成震慑警示。并对相关案件进行梳理,找出其中共性,制定出长效监管和治理机制,不断净化旅游市场环境。

“先行赔付”,是服务“先行一步”的创新探索,带来的不只是满意度“更进一步”、消费环境“更优一步”,还将使海南“放心游”的诚信招牌越来越闪耀。

今日热评

老小区里新增了停车位、古建筑“重生”成为打卡点、城市公园“雨后春笋般”建起……这些城市更新的场景近年来在全国各地上演,让许多人的生活也完成了一次“更新”。日前,住房和城乡建设部印发《关于扎实有序推进城市更新工作的通知》,明确指出坚持“留改拆”并举、以保留利用提升为主,为城市更新明确了底线要求。“城市怎么‘更’如何‘新’”话题再次吸引社会关注。

明确底线是为了防止越线。回顾过往,个别地方在推动城市更新中没有把握好原则,盲目追求新奇特,出现了大拆大建、伐移老树等不良现象,不仅破坏了城市原有风貌,影响了群众生产生活,也造成公共资源浪费,产生新的城市问题。事实上,城市更新是一项系统工程,既要精雕“面子”也要兼顾“里子”,既要注重形态也要强化功能,既要促进生产也要改善生活,只有明确底线、坚守底线,把握好方向和原则,城市更新才不会“变形走样”。

城市更新,可以视作城市“健身”,目的是保持城市的活力,以及蓬勃的生命力。人们在健身之前,多会做一次全面的身体检评估,以此了解整体身体素质,进而制定精准化、个性化的运动方案。同理,城市更新牵涉面广,在推进之前,也要进行全面的城市体检,以此掌握整体情况,发现其中存在的问题、短板,从而有针对性地实施城市更新行动,做到因地制宜、量体裁衣,万不可“眉毛胡子一把抓”,导致群众反映强烈的难点不解、堵点更堵。

大众健身,最忌盲目追求大运动量、高强度锻炼,妄想一蹴而就,同样,城市更新也要循序渐进,防止大拆大建。此次通知明确提出,坚持尽力而为、量力而行;鼓励小规模、渐进式有机更新和微改造。为此,城市更新当摒弃贪大求全的理念,以及急于求成的推进速度,不妨从一个个单元、一个个项目着手,充分利用原有建筑和景观,让历史建筑“修旧如旧”,让老旧小区“焕发新颜”,用精益求精的绣花功夫推动城市更新工作。

就像健身是为了提升精气神一样,城市更新要保护好文化、保存好文脉,做好历史文化保护传承,这是必须坚守的原则。历史文化是一座城市的“根”“魂”,推进城市更新,就要像通知所明确的,不随意改老地名,不破坏老城区传统格局和街巷肌理,不随意迁移、拆除历史建筑和具有保护价值的老建筑。与此同时,要着重推动“保护性更新”“创造性利用”,让老城区和老建筑能够继续和世人“唠唠过去”,讲述这座城市独有的历史文脉,这也是城市更新的应有之义。

健身贵在坚持,城市更新也并非“一锤子买卖”,而是不断推进、不断完善的过程。把视野放宽、把眼光放远,坚持以人民为中心,立足城市高质量发展,抓好顶层设计、规划先行,精益求精、延续文脉,城市更新定会人们的生活“更有新意”。

杜绝对拆大建式城市更新

■ 陈雪怡

以“头雁效应”激发“群雁活力”

■ 魏燕

南海涛声

精准对接用工需求,组织村民到企业务工;带领村民一起把企业做大做强,帮助村民增收致富;举办培训班,培养传承人,凭着精湛技艺带动更多农村劳动力发展特色产业……近年来,我省积极挖掘培育农村劳务带头人、致富能人和乡村匠人“三支队伍”,通过他们带动村民就业创业,助力乡村振兴。

能人带头,致富不愁。“三支队伍”有知识、懂技术、会经营、善管理,是农村的实用人才。他们了解家乡,热爱家乡,扎根家乡创业兴业,带动父老乡亲一同发展生产、增加收入,对周边群众增收致富有明显的辐射、示范和带动作用,是当地农民发家致富的“带头人”。培养一批这样的致富带头人,对于推动当地产业发展、丰富乡村经济业态、挖掘农业农村多重价值、拓

展农民增收空间等具有十分重要的意义。

海南农村致富带头人如“雨后春笋”般涌现,得益于各级部门对乡村工作和人才队伍建设的重视。截至2022年底,全省各市县登记在册的“三支队伍”达3569人,带动就业5.72万余人,平均1人带动16人就业,“头雁”效应可见一斑。全面推进乡村振兴,还需要培育更多致富带头人,充分发挥他们的引领、带动作用,以“头雁效应”激发“群雁活力”,一起奔向更加美好的生活。

激发“群雁活力”,需要进一步健全致富带头人培育机制,壮大致富带头人队伍。这一方面需要继续加强引导、扶持以及培训工作,帮助致富带头人开阔眼界、拓宽发展思路、提升能力素质,提高他们创业致富的本领。另一方面,还需强化示范引领,鼓励外出农民工、退伍军人、返乡大学生等有能力、有水平的人回乡创业,成为新的

“带头人”,实现培育一批能人、振兴一方产业、繁荣一方经济、致富一方百姓的目标,让致富带头人成为引领群众创业发展、带领群众共同致富的骨干力量。

同时,还可以在政策制度上下功夫,广搭平台,为致富带头人创造良好的发展环境。例如,健全政策支持机制,完善包括产业基础设施建设、特色优势资源使用、普惠金融、技术推广、电商物流、税收优惠等方面的扶持政策,全方位支持致富带头人创新创业;健全利益联结机制,探索不同形式的帮带形式,构建“基层党组织+合作社+致富带头人+农户”等组织形式,积极促进先富带后富格局的形成。

广袤的农村有无限的发展机会,也有许许多多的能人。让农村富裕,让乡村振兴,需要从农民中挖掘、培育更多适应不同业态的致富带头人,带领群众增收致富,共同描绘乡村振兴的壮美画卷。

图说辣论



近视矫正须规范

暑期来临,未成年人近视矫正、视力防控逐渐升温。不少家长期待在假期通过康复治疗矫正孩子的视力。然而,鱼龙混杂的近视康复治疗市场,让很多家长望而却步。

孩子眼睛近视,家长很着急。但再急也不能乱投医。据眼科专家表示,目前市场上出现的护眼贴、明目膏、穴位按摩仪等打着“矫正近视”旗号的药械,大多缺乏科学依据。盲目相信这些所谓“疗

效”,反而可能耽误孩子的治疗。对此,相关部门不能坐视,应主动开展整顿治理,并提供权威指导信息,规范管理青少年的近视诊疗市场。家长也要保持清醒的认识,坚持科学认知,引导孩子科学用眼,减少“读屏”时间,降低他们近视的概率。

(图/王琪 文/魏燕)

本版言论只代表作者个人观点
投稿邮箱:hnrpl@163.com

琼海观察

琼海多部门联动,不断刷新富海产业园建设“进度条”

推动园区“规划图”变成发展“实景图”

■ 本报记者 陈子仪

“我们希望园区尽快完善物流周边基础设施配套。”日前,海南省物流集团代表团来到琼海,与琼海市政府相关负责人面对面座谈,表达了对该市富海产业园投资意向,并提出诉求,得到该市多部门的积极答复。

打破部门、业务界限,促进富海产业园项目建设高效运作,完善“疑难杂症”“沉疴积弊”专题会商、分级解决机制,全力为项目推进“清障”开路……当前,琼海多部门联动,形成项目周调度机制,为琼海富海产业园建设按下“快进键”。

高位谋划 打造良性发展产业生态链

富海产业园位于嘉积镇的东北角。2022年,琼海瞄准构建有特色、有竞争力、可持续发展、在海南自由

贸易港建设中发挥重要功能作用的现代产业体系,对嘉积城区北部进行统筹规划,这一产业园应运而生。

琼海市政府相关负责人表示,富海产业园聚焦更好地承接乐城产业外溢效应,将重点发展涵盖药械研发、生产、物流的高端制造业,构建以乐城医疗健康及其服务配套为主的产业链群,与琼海全市的产业进行配套,进一步实现琼海产城融合。

“我们不只是提供场地和实施项目建设,而是将打造集基础设施和产业项目建设、产业招商、产业孵化以及配套服务于一体的良性发展产业生态链。”琼海市城投公司相关负责人表示。从功能规划来看,园区主要涵盖五大硬件功能板块,分别为生产加工、研发创新、仓储物流、商务金融、公共配套服务,可为企业提供全方位“拎包式”“一站式”服务。

以产业思维开发园区、以平台

思维运营管理。琼海多部门还将协同解决企业用地、建设、资金、招商、服务等问题,助力园区产业链做长、朋友圈做广,推动新一轮高质量发展。

—— 全力推进 ——
10个园区项目年内动工

如今,琼海正全力推动园区“规划图”变成发展“实景图”。富海产业园的旺海路、盛海路两条规划路预计于7月底完成招标并逐步开工建设。按计划,今年内将有包括市政道路、污水厂、标准厂房等10个园区项目动工建设。

推进项目建设,土地要素保障是关键。为此,琼海从各单位各部门抽调优秀干部参与征地拆迁工作。连日来,土地征收工作小组工作人员克服持续高温天气带来的严峻“烤”验,不仅在上班时间内做好量地、清苗的

同时,还利用中午、晚上和周末时间,走家入户做好宣传和思想工作,争取到了群众的支持和配合。

保障园区发展,琼海全力满足企业落地发展的需要。与海南省物流集团代表团座谈后,琼海市发改委、市资规局、市城投公司等各部门将围绕企业诉求,结合物流中心开发建设需求,研究规划周边基础设施配套的建设,助力物流中心项目建设落地。

—— 全面保障 ——
以管家式服务保障企业落地发展

富海产业园建设启动以来,琼海市招商局多次举办招商引资政策宣讲会,“面对面”讲解政策,帮助投资者了解琼海及产业园的发展规划。

“越来越多知名企业关注到富海产业园,现在已有多家意向性企业提交项目申请。”琼海市招商局局长秦

蕾表示,许多企业表示看好琼海医疗健康产业的发展机遇,截至目前,北京健凯科技股份有限公司、一龄集团等多家企业落户富海产业园。

针对符合要求的人驻富海产业园的企业,琼海将从企业入驻、工商注册、资金链需求等环节,为其提供全生命周期、全方位的服务保障。“既要企业引得进来,也要企业留得住。”秦蕾说,琼海将以管家式产业服务,提升企业生产效率,帮助企业不断优化发展,打造海南东部区域产业服务新标杆。

琼海市委相关负责人表示,接下来,琼海将坚持高起点规划、高标准建设、高水平招商,努力把富海产业园打造成为海南东部高端制造业集聚的“强磁场”“新高地”,构建有琼海特色、有竞争力、可持续发展、在海南自由贸易港建设中发挥重要功能作用的现代产业体系。

(本报嘉积7月13日电)

2023年7月14日 星期五
值班主任：董纯进 主编：陈奕霖 美编：杨千懿

琼海扎实推进 脱贫人口稳岗就业 累计提供就业岗位超4万个

本报嘉积7月13日电(记者陈子仪)7月13日,海南日报记者从琼海市乡村振兴局了解到,为推动巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接,持续增加脱贫户稳定收入,琼海依托抓党建促乡村振兴“双联双帮”工作机制优势,组织脱贫人口收入增长促进专项行动、就业援助月、春风大行动等针对性措施扎实推进稳岗就业保增收,各类活动累计提供就业岗位超4万个。

据悉,自去年来,琼海开展“每周三下乡走访日”帮扶、“春风行动”、“就业援助月”、“稳就业保就业”专项行动、民营企业招聘月等招聘活动,并通过开展“一户一策”帮扶、远程招聘、直播带岗等方式实现服务供给,促进就业。各类活动累计提供就业岗位超4万个。

此外,琼海组织各镇统筹用好各类乡村公益性岗位,保持公益性岗位数量总体稳定。今年以来新增开发安置乡村振兴公益岗位人员和乡村疫情防控公益岗位314个,累计在岗1123人,同比去年1093人增加2.7%。

琼海全面开展 安全隐患排查治理

本报嘉积7月13日电(记者陈子仪 通讯员 罗颖 邓玉婷)近日,琼海多部门联合全面开展安全隐患排查治理。

日前,琼海市委主要负责人带队深入琼海白石岭景区、官塘假日度假酒店、温泉农厨好味馆等地实地检查企业安全管理防范工作,并要求相关企业及从业人员严格落实安全生产责任和管理制度,加强安全知识宣传教育,按照标准要求制定安全风险点防范措施,强化应急响应,配齐救援队伍,备足救援物资,提升应急处突能力,全面筑牢安全生产防护网。

此外,琼海市旅文局联合琼海市公安局、琼海市市监局、琼海市交通运输局、琼海市应急局、琼海市消防救援支队等单位开展联合执法检查监管行动,对旅游行业领域开展安全生产大排查。

日前,检查组先后对中原镇十八坡新鑫业旅游服务区、春晖椰子文化观光园、金银岛大酒店等旅游服务企业的消防安全责任落实、用火用电和燃油燃气隐患、消防设施配置与维护、从业人员培训等重点方面情况进行检查。检查组要求经营场所严格落实安全生产主体责任,完善应急预案和安全防范措施,开展安全隐患排查,并对检查中发现的安全隐患进行及时整改,防范化解重大安全风险隐患。



志愿服务点亮多彩暑期

7月13日,来自海南师范大学文学院的大学生志愿者走进琼海市塔洋中学,为学生们提供心理辅导、安全教育、趣味拓展等志愿服务。

↑ 大学生志愿者给学生们上课。
← 大学生志愿者与学生一起进行互动游戏。

本报记者 袁琛 实习生 陈潇颖 图/文