

为游客撑腰 撑起海南旅游形象

■ 陈奕霖

海南观察

快速, 赔付先行一步; 便捷, 线上即可提交; 全面, 覆盖多类商家……今年, 三亚探索实施星级商家旅游消费投诉“先行赔付”制度, 通过创新旅游服务模式, 解决消费者权益保护的痛点、难点, 将“放心游”的承诺进一步落实到具体行动中, 体现了当地对旅游消费环境的精心呵护。“先行赔付”制度实施以来, 充分保障了游客消费体验, 赢得游客点赞, 也让海南旅游“金字招牌”越擦越亮, 加速了旅游消费潜力释放。

消费者权益是影响游客体验

感的重要因素。当前, 包括三亚在内的海南多个市县已经成为国内热门旅游目的地。在这样的热度之下, 更应该清醒地认识到, 影响游客体验、制约行业发展、关乎旅游形象的, 除了核心旅游要素、资源, 还要看一个地方的旅游市场管理服务能不能跟得上、做得好。

先行赔付, 展现了三亚解决游客难点、疏通发展堵点的明确思路——制度要创新, 服务要走心。过去, 游客在旅途中遇到消费纠纷, 投诉后往往存在调查缓慢、耗时长等难题, 一旦处理不好, 还有可能进一步激化矛盾。在“先行赔付”模式下, 只需游客在线上提供必要证据, 有关部门

或平台就可据此先行作出赔付决定, 后续再走相关维权处置流程。此举通过模式创新、部门协同、业务整合、流程再造, 降低了维权成本, 提高了维权效率, 让担心旅游维权“时间不够、麻烦不少”的游客吃下了“定心丸”, 不再为消费投诉而烦恼, 优化了游客的维权体验。

先行赔付, 更传递出三亚加强旅游市场管理、坚持游客至上的坚定态度——加大对商家的约束, 强化对游客的保护。一方面, 三亚积极引导该市涉旅商户入驻“三亚放心游”平台, 推动先行赔付覆盖更多涉旅消费场景, 得以进一步净

化旅游市场, 促使商家依法诚信经营, 让消费者权益保障尽可能“无死角”; 另一方面, 搭建消费维权的快捷通道、解决旅游纠纷的有效途径, 以旅游投诉第一时间回应、消费赔付最快速度到位的态度和效率, 高效处理旅游消费投诉, 提升了旅游服务品质和旅游消费者满意度。

创新服务不能“一阵风”, 加强监管也不能“松口气”。推动海南旅游业的高质量发展, 需要推出更多的管理服务制度创新举措, 并将这些举措不断优化完善、长期执行落实, 真正服务于每一位游客。同时, 还需要采用相应的正向激励和反向惩戒措施, 引

导商家诚信经营, 从源头上打造优质旅游市场环境。

为游客撑腰, 撑起的是海南的旅游形象。网络时代, 相关部门及时将问题解决, 维护好游客权益, 不仅可以避免游客的“牢骚”“吐槽”给地方贴上“负面标签”, 或许还能换来游客的“点赞”“叫好”, 为地方“打一波广告”。

当游客在保障消费者权益的魄力中感受到一座城市的魅力, 在相关部门的诚心服务中切实享受到舒心旅游体验, 在对旅游目的地的好印象里构建起海南旅游的好形象, 相信会有越来越多的游客愿来海南、再来海南、常来海南。

今日热评

近日, 四川成都崇州一小区发生了一起令人痛心的事件。一只无人牵引的大型犬撕咬了一名小区楼下行走的幼童, 导致该幼童全身多处受伤、右肾挫裂伤, 目前, 肇事犬的主人已被采取刑事强制措施, 被咬幼童仍未脱离生命危险。该事件引起社会广泛关注和讨论, 引发了人们对于宠物管理和安全的思考。

当代社会, 喜欢饲养猫狗等宠物的人越来越多, 文明养犬也成为大多数养宠人士的共识。尤其是饲养一些有攻击性的犬类, 更应做好安全措施, 如定期给宠物做好检疫, 出门遛狗时记得带上牵引绳, 尽量少去人多的公共场所等, 避免宠物妨碍他人生活。但也有一些养犬人怀有侥幸心理或者盲目自信, 认为“我的狗狗不咬人”, 带狗出门不做安全措施, 导致恶伤人的事件屡屡发生, 甚至发生过多起如成都大型犬撕咬女童一样的恶性事件, 令人担忧。

文明养犬, 关键在人。动物天性自然, 不能指望它们理解并遵守人类社会的规则, 饲养者应对其行为负责。对此, 国家相关法律早有明文规定。如2020年出台的《中华人民共和国民法典》第七编中, 专设了第九章讲述《饲养动物损害责任》, 其中规定, “饲养的动物造成他人损害的, 动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任”“禁止饲养的烈性犬等危险动物造成他人损害的, 动物饲养人或者管理人应当承担侵权责任”等。此外, 还有多个城市出台了养犬管理条例, 对养犬行为作出详细的规范, 约束养犬人的行为, 引导他们涵养规则意识, 增强文明自律。

重规范之下, 仍有诸多不文明养犬现象, 说明还有不少养犬人规则意识不足, 还有不少地方管理缺位。对此, 我们不能单纯寄希望于养犬人文明素养的提高, 还要有完善的管理措施和严厉的追责处罚, 提高不文明养犬行为的违法违规成本。例如, 严格管理宠物种类, 对禁养的大型犬、烈性犬等, 一经发现, 马上处理; 对犬只伤人事故要依法严肃处理, 追究养犬人法律责任; 对未按规定登记犬只、带狗到公共场所、乱排大小便等“小”问题, 也要不厌其烦, 认真处理, 从细处着手规范养犬人行为, 督促他们养成文明习惯。

宠物是人类的朋友, 但我们不能忽视它们可能带来的危害。社区、物业要加大管理力度, 建立健全宠物登记制度, 通过登记了解每只宠物的健康状况、行为特点等信息, 以便在发生问题时, 能够及时找到责任主体。同时, 还要加大宣传力度, 加强对居民的宠物知识教育, 让更多的人了解宠物的正确养护方法, 畅通举报渠道, 鼓励群众曝光小区内不文明养犬行为, 避免恶伤人的事件再次发生。

管好一只狗, 绝不是件微不足道的小事、私事, 它体现了城市管理的精细程度。唯有从细节入手, 精准发力, 加强执法力度, 倡导文明自律, 提高养犬人的文明素养, 才能让文明养犬成为一种习惯, 让狗狗与家庭、社区和谐相处。

本版言论只代表作者个人观点 投稿信箱: hnrpl@163.com

文明养犬 关键在人

■ 魏燕

做好学科优化“加减”法

■ 李萌

南海涛声

据海南日报报道, 2019 年至今, 海南大学暂停了 20 余个专业招生, 将招生专业调整至 72 个, 在“瘦身”的同时, 海南大学进一步“健体”, 聚焦自贸港产业需求, 组建或新建热带农林学院、海洋科学与工程学院、南繁学院等 10 个二级学院, 如今海南大学国家级和省级一流本科专业占比达 83%。显然, 经过一番优化调整, 该校的学科专业竞争力更强了, 吸引力也足够了。

事实上, 不只是海南大学, 近年来, 我国高等教育学科专业一直在动态调整, 据统计, 截至今年 5 月, 全国普通高校本科专业布点总数 6.6 万个, 较 2012 年新增 1.7 万个, 撤销和停招了近 1 万个专业点, 每年调整幅度将近 5%。这一减一增, 并非简单的数字变化, 背后是高校谋求高质量发展的精心部署。从海南大学的实践来看, 调

减的是部分就业率低、社会需求萎缩、培养质量不高的专业, 增加的是服务自贸港发展需要、突出海南优势特色的专业。这一系列变革, 展现了海南大学顺应发展需要, 将人才培养与需求挂钩的责任和担当。从效果来看, 海南大学近年来优质生源占比提升, 高水平学科竞赛奖项增加, 都传递出了一个鲜明的导向, 高校专业设置只有跟上社会节奏, 贴合现实需求, 才能获得长远发展。

发展是第一要务, 人才是第一资源。学科专业是人才培养的基础平台, 其结构和质量直接影响人才培养质量。把准了学科专业的变革方向, 就是把准了高质量人才的培育路径。尤其对于正在建设中的海南自由贸易港, 新业态新产业的大量涌现, 对各类新型人才有着旺盛的需求。今年的省政府工作报告提出, 举全省之力支持海南大学建设世界一流学科、优势学科, 支持各高校面向自贸港需求调整优化学科结构。一连串的现实

需求摆在眼前, 一系列的利好政策不断出台, 这也提醒着各大高校要明确培养什么样的人、如何培养的问题, 而学科调整优化正在成为回答这些问题的突破口。

现实中, 一些高校忽略实际需求, 盲目跟风开设热门专业, 或热衷于追求大而全, 结果既没有办出水平, 也没有办出成效, 影响了人才培养质量的提升。推进学科专业的优化调整, 一方面, 要善做减法, 对于无法适应发展需求的学科专业, 以及不具备师资力量和办学条件的专业, 要及时淘汰, 如此才能集中力量, 将有限的资源, 投入优势学科专业, 形成人才培养高地。另一方面, 还要善做加法, 以服务经济社会高质量发展为导向, 新设一批顺应时代个性化、多样化需求的专业, 为高质量发展培育更多人才。

适合的教育才是最好的教育, 学科专业更好适应变化, 不断满足人才成长需要, 顺应时代发展需求, 这才是教育的真谛, 也是以优质教育促高质量发展的源头活水。

一图说辣论



静音车厢可推广

“我想要静静。”近日, 铁路部门在京沪、京广、成渝高铁等部分复兴号动车组列车上试点设置静音车厢——在铁路 12306APP 和官网, 选择带有“静”字的班次, 勾选优先分配静音车厢, 即可在有余票的情况下选乘静音车厢。此举得到众多网友的点赞和支持, 呼吁全国推广。

静音车厢受热捧, 反映了乘客对“安静”的需求, 以及对更舒适出行环境的期

待。但静音车厢并不是贴上“静”字符就可以一劳永逸, 有些静音车厢上仍有人大声喧哗, 乘务员管不过来。要想达到静音效果, 还需要铁路部门进一步提升管理服务水平, 更有赖于每一名乘客加强自律, 积极配合。让安静乘车成为社会共识, 让文明出行的社交礼仪和公共道德内化于心, 外化于行, 相信不用多久, 大家都能尽享安静舒适的“静音车厢”。(图/陈海冰 文/魏燕)

广告·热线: 66810888

全球通

融汇爱心 守护童心

全球通蓝色梦想公益计划

@海南澄迈站

中国移动 China Mobile

为海南澄迈县爱心学校、西达中心学校捐赠, 可获得以下回馈好礼

达300积分/3元

1G流量

达800积分/8元

5G流量

达9900积分/99元以上

66元话费

*活动详情请咨询当地营业厅或拨打10086查询。

广告

儋州市国有建设用地使用权公开挂牌出让公告

(儋自然资告〔2023〕28号)

经儋州市人民政府批准, 儋州市自然资源和规划局决定将一宗国有建设用地使用权挂牌出让, 现将有关事项公告如下:

一、挂牌出让地块的基本情况和规划指标要求:

地块名称	宗地面积	土地用途	出让年限	规划指标要求	挂牌起始价	竞买保证金
儋州市海头镇桐楼村北侧A-01地块	903666平方米 (折合1355.5亩)	仓储用地	50年	容积率≤1.0 建筑密度≤30% 绿地率≥12% 建筑高度≤50米	46360万元	46360万元

备注: 2000 国家大地坐标系中央子午线为 109.25 度带坐标系下面积为 902745.53m²(折合 1354.118 亩)

二、宗地开发建设要求: (一) 该宗土地在签订《国有建设用地使用权出让合同》后, 项目须在一年内开工, 二年内竣工, 固定资产投资强度不低于 290 万元/亩, 上述指标纳入《儋州市产业项目发展和用地准入协议》, 由儋州市科技和工业信息发展局与用地单位签订。(二) 该宗地建设严格按照省装配式相关要求执行, 竞得人竞得土地后, 如造成地块闲置的, 按照《海南自由贸易港闲置土地处置若干规定》处置。(三) 该宗地拟建设能源储备项目。

三、净地情况: 该宗地符合净地出让条件。

四、竞买申请: (一) 竞买人资格。中华人民共和国境内外的法人、自然人和其他组织(除法律、法规另有规定外)均可申请报名参加竞买。本次挂牌不接受联合体竞买; 同一竞买人只能提交一次竞买报名(同一法定代表人视为同一竞买人, 报名名称与缴纳竞买保证金账户名称必须一致)。1. 在儋州市范围有拖欠土地出让金行为, 至今尚未付清的; 2. 在儋州市范围内有闲置土地、低效利用土地、未按土地出让合同约定动工开发的、擅自改变土地用途等违法行为、未及时纠正的; 3. 被人民法院列入失信被执行名单和被税务系统列入重大税收违法案件联合惩戒名单的企业法人和个人; 4. 原非法占地、违法建设行为。(二) 交易资料获取方式。具体见挂牌出让手册。可从海南省建设用地使用权和矿业权网上交易系统(以下简称网上交易系统, 网址: <http://lr.hainan.gov.cn:9002>)查看和打印。(三) 竞买申请方式。竞买申请地点: 网上交易系统。竞买申请时间: 2023 年 10 月 19 日 09:00 至 2023 年 11 月 17 日 17:00(北京时间)。(四) 竞买保证金。竞买人应足额缴纳竞买保证金或采用银行保函方式缴纳竞买保证金。竞买保证金到账截止时间为: 2023 年 11 月 17 日 17:00(竞买保证金到账时间以银行信息系入账时间为准)。(五) 资格确认。竞买人的竞

买申请文件审核通过, 且竞买保证金已按要求缴纳的, 网上交易系统自动发起《竞买资格确认书》, 确认其获得竞买资格。竞买资格审核时间: 2023 年 10 月 19 日 09:00 至 2023 年 11 月 17 日 17:30。

五、挂牌报价时间及地点: (一) 挂牌报价时间: 2023 年 11 月 9 日 09:00 至 2023 年 11 月 20 日 10:00。(二) 挂牌报价和现场会地点: 海南省建设用地使用权和矿业权网上交易系统。

六、其他需要公告的事项: (一) 竞得后网上交易系统自动向竞得人发送《竞价结果通知书》。竞得人应当与市自然资源和规划局签订《挂牌出让成交确认书》, 并在 10 日内与市自然资源和规划局签订《国有建设用地使用权出让合同》并和儋州市科技和工业信息发展局签订《儋州市产业项目发展和用地准入协议》。(二) 本次国有建设用地使用权按净地挂牌出让, 竞买人须自行对宗地进行实地勘验, 并对宗地的竞价方式、实际情况进行充分的了解并予以认可。(三) 本次挂牌出让事项如有变更, 以届时变更公告为准。本公告未尽事宜详见《儋州市国有建设用地使用权挂牌出让手册》, 该手册所载内容为本公告的组成部分。(四) 本次国有建设用地使用权挂牌出让设有底价, 按照价高且不低于底价者得的原则确定竞得人。

七、咨询方式:

联系人: 杨先生 曹女士

联系电话: 0898-23883393 13637632488

查询网址: <http://zw.hainan.gov.cn/ggzy/>;

<http://lr.hainan.gov.cn>;

<http://lr.hainan.gov.cn:9002/>。

儋州市自然资源和规划局

2023 年 10 月 19 日

海口市自然资源和规划局国有建设用地使用权挂牌出让公告

网挂〔2023〕069号

经海口市人民政府批准, 海口市自然资源和规划局决定以挂牌方式出让一幅海口市江东新区LK11-19-01-01地块的国有建设用地使用权。现将有关事项公告如下:

一、出让宗地的基本情况和规划指标要求: (一) 基本情况及宗地净地情况。本次挂牌出让的用地位于海口市江东新区LK11-19-01-01地块, 土地面积为75458.58平方米(约合113.19亩), 土地用途为仓储工业混合用地(仓储工业用地比例2:8), 土地出让年限50年。目前地块安置补偿落实到位、地上附着物已清表, 土地权利清晰、无法律经济纠纷、土地开发利用规划条件明确、土壤无污染, 具备动工开发必需的条件。(二) 主要规划指标。LK11-19-01-01地块的规划情况详见下表:

地块	土地面积(m ²)	用地性质	规划指标			
			容积率	建筑密度	建筑限高, 相对高度(绝对高度)	绿地率
LK11-19-01-01地块	75458.58平方米(113.19亩)	仓储工业混合用地(2:8)	≥1.0	≤50%	≤10(35)米	≥10%

该地块具体建设规划要求按照江东新区相关规划及海江东局函〔2023〕339号文执行。

二、本次国有建设用地使用权挂牌出让设有底价并按报价高且不低于底价者得的原则确定竞得人, 本次挂牌地块起始价为5291.16万元人民币, 采取增价方式竞价, 每次增价幅度为人民币10万元或10万元的整数倍递增。竞买人在报名时需缴纳土地竞买保证金5291.16万元人民币, 该宗地可采用银行保函方式缴纳土地竞买保证金。

三、开发建设相关要求及竞买人资格详见国有建设用地使用权网上挂牌出让须知〔可从海南省建设用地使用权和矿业权网上交易系统(以下简称网上交易系统), 网址: <http://lr.hainan.gov.cn:9002>查看和打印〕。

四、竞买申请: (一) 交易资料获取方式。本次挂牌出让的详细信息和具体要求及其他相关文件可从海南省建设用地使用权和矿业权网上交易系统查看和打印。(二) 竞买申请方式。本次交易活动竞买申请环节采取线上方式进行。(三) 竞买申请时间: 2023 年 10 月 19 日 9:00 至 2023 年 11 月 20 日 16:00(以网上交易系统服务器时间为准, 下同)。(四) 竞买保证金。竞买保证金到账截止时间为: 2023 年 11 月 20 日 16:00(竞买保证金到账时间以银行信息系入账时间为准)。(五) 资格确认。竞买资格审核时间: 2023 年 11 月 12 日 9:00 至 2023 年 11 月 22 日 12:00。

五、挂牌报价时间及地点: (一) 挂牌报价时间: 2023 年 11 月 12 日

海口市自然资源和规划局

2023 年 10 月 19 日