一吐为快

遏制旅游乱象需“合力吹哨”

□戴先任

4 月 15 日起至 4 月 30 日，文化和旅游部就《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量的指导意见（征求意见稿）》（下称《征求意见稿》）公开征求意见。《征求意见稿》要求，在旅游领域探索建立“吹哨人”、内部举报人等制度，对举报严重违法违规行为和重大风险隐患的有功人员予以奖励和严格保护。（4 月 15 日中新网）

一到旅游高峰期，一些地方的旅游乱象就更加突显。比如低价游、景区商家宰客欺客现象；导游强制游客购物、未经许可经营旅行社业务等等。这些旅游乱象在一些地方甚至像牛皮癣一样难以根治，成了顽疾。

要遏制这些旅游乱象，通过建立“吹哨人”、内部举报人等制度，倒不失为一个好办法。要根除旅游顽疾，简单靠监管部门的力量远远不够，还需要调动公众的监督热情，鼓励内部举报人站出来，从内部攻破坚固的“利益堡垒”，才能更有利于打破既得利益群体的防线。不仅是旅游领域，在很多行业，都有必要建立“吹哨人”制度，才能更好地揭开行业黑幕，实现社会共治，根除行业痼疾。

另外，旅游乱象破坏的是地方旅游形象，不利于地方旅游业的健康发展。但一些地方相关部门却有“护犊心态”，面对问题不反省，不改进，却总想着“捂盖子”，来遮掩自己的“无能”。

所以，要提升旅游服务质量，遏制旅游乱象，建立“吹哨人”、内部举报人等制度固然重要，更为重要的是，需要监管部门给力，对各种旅游乱象零容忍，加强旅游服务质量监管，这样才能提升旅游服务质量，净化旅游市场环境。

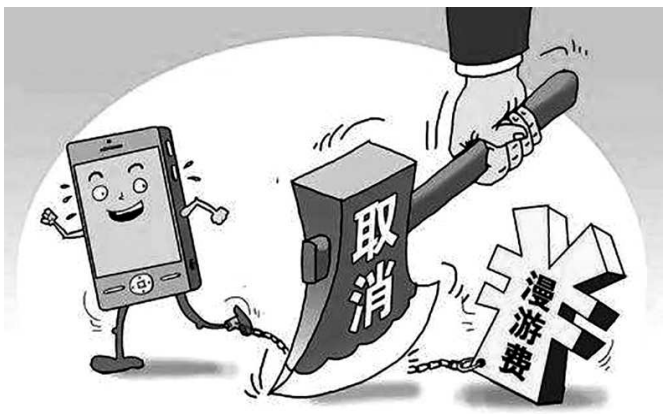
一些地方的旅游服务难有改善，服务质量难以提升，旅游乱象屡禁不止，正是因为相关各方都没能“守土有责”，不论是官方，还是消费者、行业内部，都欠缺“吹哨人”。所以，要建立健全相关制度，或倒逼或鼓励各方勇当“吹哨人”。从地方政府，到行业从业者、游客等，都要参与进来，都要成为那个“吹哨人”，各尽其责，形成合力，形成社会共治，“合力吹哨”，才能提升旅游服务质量，根除旅游领域痼疾，共同擦亮旅游发展的法治底色。

金玉良言

漫游费“用户不取消就一直收”是责任转嫁

□何勇海

针对“北京移动公司仍收取国内长途漫游套餐费”一事，近日，北京市通信管理局要求该公司改进服务，全面核查此类停售套餐。日前，记者报道了中国移动推出的长途漫游优惠套餐，在 2017 年 9 月 1 日全国取消长途漫游费后，相关套餐并未主动取消，仍旧在持续收取每月 1 元的套餐费，而截至发稿时，有的号码已经被连续收取 43 个月这一本已不存在的业务套餐费。（4 月 17 日《北京青年报》）



资料图片

漫游费是指将手机号码带出其归属地使用所产生的费用。后来随着用户增加，长途漫游资费备受争议，因为用户手机号码漫游到外地使用，并未对运营商产生匹配其收费水平的高额额外成本，而较高的长途漫游费则增加了用户的经济负担，限制了使用——有人一旦因出差等离开服务区，就不舍得使用手机打电话。

为保障用户利益，也为降低电信资费，建立“普惠全民”的电信服务体系，在国家相关部门推动下，2017 年，移动、电信、联通三大运营商在全国范围内取消了长途和漫游费。按理说，此后这一费用不应以任何名义存在，虽然上述事件中的收费是漫游套餐费，比原先的长途漫游费便宜许多，是带有优惠性质的漫游费，每月只需要交 1 元，但这并不意味着漫游费有存在的道理，不该收的，一分钱也别收，这才符合商业伦理、取消长途和漫游费的制度初衷。

对于漫游费成历史，却仍在默默收费，移动客服给出的解释是“用户不取消，会一直默认收费”，即使业务已经不存在，费用还是会照扣。实际上，当年有媒体报道称，三大运营商均表示“此次全面取消手机客户国内电话长途费和漫游费……客户无需申请，自动生效”。漫游费被收取到今天，移动却怪罪于“用户不取消”。试问，已经被取消的业务还在产生费用，这难道不是运营商扣费系统的问题吗？而系统问题的背后，是否存在着故意隐蔽扣费的恶意？

漫游费本该是运营商主动全面取消，却怪罪于“用户不取消”，是责任转嫁，是以“消费者发现并取消”的方式加重消费者责任和义务，变相对用户收取本该作古的费用，显然侵犯了消费者的权益。隐蔽扣费不啻于朝用户口袋里掏钱，败露后却不承认，一再矫饰，这是值得消费者警惕的。而相关部门则要加强监管，看看各运营商对取消相关费用是否执行到位，是否以“系统问题”为由有意无意地遗漏一些用户。通讯服务是一项社会基础服务，必须把好关。

一家之“盐”

家长群内“抢红包”被刑拘冤不冤

□史洪举

4 月 1 日，湖南常德安乡县深柳镇某小学老师刘某报案称，自己所在班家长的微信群中，一学生家长吴某喜将其他家长给学生们交的生活费等共计 4000 多元领取后，立马退群，老师、家长再也联系不上吴某喜。案发被抓获后，吴某喜交代，案发当日下午 2 时许，接到网贷催款电话的他正发愁，突然发现儿子班主任在学生微信家长群里提醒家长交学生生活费。家长开始陆陆续续在群里发红包，吴某喜立刻动了歪心思，一连领了 30 来个红包。4 月 12 日，吴某喜因涉嫌盗窃罪被警方刑事拘留。（4 月 16 日红星新闻）

随着智能移动手机的普及和微信群、QQ 群等网络聊天群的活跃，在微信群内发红包，抢红包已经不是新鲜事了，而是很多人都熟悉甚至乐此不疲的活动。但是，在微信群内抢红包却被刑事拘留的事情倒不鲜见。当然，这并非执法不当，而是当事人所谓的“抢红包”行为已经涉嫌违法犯罪。

一般来说，人们在微信群内发红包、抢红包已经成了一项活跃群内气氛，祝贺喜事的“娱乐活动”。发红包者自愿在群内发放金额不等、份数不等的红包，抢红包者则可以抢到金额不等的红包，发红包与抢红包者构成赠予关系，与违法犯罪没有半点关系。

但是，并非所有的“抢红包”行为都与违法犯罪不沾边。就以在家长群内“抢红包”一事为例。学生家长在群内发放红包时并未声明是谁都可以抢的红包，而是专门发给班主任的学生生活费。也就是说，红包内的财产是有权属的，是指向特定权利人的，并不是谁都可以抢的随机红包。在班主任收取红包前，红包内的财产权属依然属于家长所有。

因而，明知学生家长在微信群内向班主任发送红包而“抢走”的行为显然涉嫌违法，金额较大者则构成盗窃罪。当然，有人认为，盗窃就是通常而言的“偷东西”，需要有秘密窃取的情节。但现实生活中，所谓的秘密窃取主要指向的是被害人，即在被害人不知情的情况下实施的窃取。

也就是说，即便在众目睽睽，光天化日之下，行为人“拿”“拾”“捡”他人财产的，依然可以构成盗窃。这样的定性和处理符合普通人的生活常识和是非判断标准。反而，要是将前述行为认定为“捡拾”他人物品的话，既放纵了违法犯罪，也颠覆了人们的认知和社会常识。

微信群虽然类似于公共场所，属于虚拟公共场所，但在群内“抢”有权利归属的红包依然属于违法乃至犯罪。明知是有专门权属的红包而“抢走”的，类似于在公共场所将共享单车骑回家的行为，涉嫌盗窃。根据刑法及相关司法解释，盗窃公私财物 2000 元或 3000 元以上的，或者一年内三次盗窃的，即可构成犯罪。故而，在学生家长群内抢 30 多个红包共计 4000 余元的行为，被以涉嫌盗窃罪刑拘并不冤。

该事件显然具有一定的警示意义，微信群不是法外之地，微信群内的红包并不是想抢就能随便抢。随意“抢”他人红包的，可能涉嫌盗窃，以抢红包方式进行赌博的，还可能构成赌博罪。作为一名公民，从事网络活动时，必须遵守社会公德和法律规则，如果随意而为，肆意破坏规则，侵犯他人权益的，就可能碰触红线，得不偿失。

征稿启事

本版长期向读者征稿，稿件字数在 1000 字左右。

来稿要求内容真实、寓理于事；也可以是作者对某一社会现象或问题发表的观点和建议，我们将每周刊登在本版。

来稿请发送 e-mail 至：kokomi621@sohu.com。

百家讲“痰”

“痰”：

据新华社消息，4 月 17 日 20 时许，桂林市西门桥一辆旅游大巴车撞上限高架，车体受到强烈损坏，致 1 人死亡 6 人受伤。18 日上午，桂林市人民医院急诊科工作人员向记者确认，伤者正在该院接受治疗。（4 月 18 日新华网）

百家讲：

限高杆的作用其实非常大，比如，保护路上的车辆、设施安全，特别是有电网、铁路桥、管道、涵洞的地方，更需要限高杆的“保驾护航”。2018 年开始实施的《公路交通安全设施设计规范》及《公路交通安全设施设计细则》其中就明确规定，限高杆主要是为了保护桥梁和隧道结构不被超高车辆撞击。

限高杆固然功不可没，不能一拆了之，但我们也不能对近年来各地接连出现“限高杆杀人”的重大恶性交通事故熟视无睹，不管不顾。因此，应当反思让限高杆最大限度地不要“杀人”，毕竟没有任何东西，比人的生命更宝贵。国家职能部门有必要寻求通过现代科学技术与现代公共管理手段，破解“限高”与“安全”二者之间的矛盾。惟有将两者间的“通道”与“堵点”打通，方能有效避免发生“限高杆杀人”的悲剧。

总而言之，让公路限高杆以人为本，尊重生命安全，科学有序，布局合理，既能提升我国高速网络现代化科学化程度，完善公路物流基础设施，也能有效防止限高杆变 “夺命杆”悲剧的屡屡上演。

——吴睿鸫

“痰”：

一张加盖公章、写有志愿者姓名、志愿者服务时长的公益证书，在网上竟被明码标价出售。记者近日调查发现，互联网交易平台中有不少商家涉嫌伪造、贩卖公益证书。证书还被分为官方版、精装版、普通版等多种类型。有的商品链接中还有“高级防伪，唯一证书编号”等字样。（4 月 16 日《中国青年报》）

百家讲：

志愿服务证书对应的是服务本身，而买来的证书却是没有“服务”的，也就是说困难群众或需要服务的地方并没有得到帮助，反而变成了他人谋取利益的“工具人”。这是对志愿者活动的亵渎和伤害。利他的奉献精神是志愿者根本，而买证书却是纯粹的利己行为。对于真正富有爱心和行动力、辛苦参与志愿者活动的大学生们来说无疑是一种不公平。

对此，相关部门应完善法律法规，加强监管惩处。一方面对钻空子将志愿者服务售卖的机构给予治理严惩；另一方面，对网售假证书伪造相关单位印章者已经涉嫌违法，一经查实，不仅商家将受到法律严惩，涉嫌协助“造假”的买家也将付出应有代价。

大学校园也应完善志愿者服务激励机制和保障机制，严格志愿证书等的审核，莫让投机取巧者钻了空子。同时，应给大学生们提供更多样化的志愿者服务体系，比如，流浪动物志愿服务、博物馆志愿讲解、孤儿院、敬老院等，激发学生们的参与兴趣，而不是只当成“学分任务”来完成。让学生们从兴趣中体会付出，从付出中感受爱与文明。 ——王琦