

大数据打假技术可以通过商品样本库和数据库,对假货进行智能识别和追踪;也可以通过账号认证溯源、神秘抽检等方式,制成“打假地图”,让售假者无处遁形。更为关键的是,大数据挖掘的线索可以提供给相关执法机关,对制假售假行为实施全环节全链条查处,开展源头打击提供有力支撑,极大地提高相关部门对制假售假的打击效能。

与诚信同行 让旅途风景更美好



虽然旅游行业仍存在一些不规范、不理性、不诚信的行为,但绝大多数游客的消费习惯已经越来越成熟,文明旅游、诚信旅游成为社会的广泛共识,这最终也会成为推动旅游行业健康、持续发展的根本动力。



我国首个旅游诚信退赔中心在江西婺源揭牌

“中国最美乡村”江西省婺源县旅游诚信退赔中心10月2日正式揭牌,游客如遇不合理消费收费,可通过该机构在10日内先行获得退赔。据当地旅游部门介绍,这是中国首个旅游诚信退赔中心。图为该中心揭牌仪式。 钟欣 摄

诚信快讯

我国将创建完善失信被执行人曝光平台

本报讯 记者韩乾报道 日前,中共中央宣传部、最高人民法院、中国银行业监督管理委员会近日联合下发《关于创建完善失信被执行人曝光平台的通知》(以下简称《通知》),各地各有关部门要在2017年年底前搭建完成省级的失信被执行人曝光平台,在两年内将平台建设成为家喻户晓的信用平台和执行名片。

《通知》要求,有条件的市县级有关单位,也要探索搭建本级失信被执行人曝光平台。要坚持以惩戒失信、褒扬诚信为核心,切实发挥曝光平台的查询失信被执行人名单、曝光失信被执行人信息、宣传信用惩戒、风险管控等多种功能,将平台建设成惩戒失信被执行人的重要抓手,人民群众了解、参与、监督执行工作的重要媒介。

《通知》指出,各地党委宣传部门要积极组织协调当地主要新闻单位研发平台系统、维护相关功能板块,开展全方位、深层次的新闻宣传。人民法院要主动推动平台创建发展,提供失信被执行人名单基础数据库和相关数据信息。银监局要大力支持平台创建发展,大力推广平台应用,引导银行业金融机构将失信被执行人名单信息嵌入授信审批系统,作为融资授信审批的审慎性参考因素。各有关部门要推动其他单位加快自身办公平台建设,将失信被执行人名单信息嵌入本部门的管理、审批、工作系统,对相关信息实现自动比对、自动拦截、自动监督、自动惩戒,切实发挥平台对失信行为的惩戒力和威慑力。

拖欠农民工工资 将被列入“黑名单”

本报讯 记者何玲报道 为规范拖欠农民工工资“黑名单”管理工作,加强对拖欠工资违法失信用人单位的惩戒,维护劳动者合法权益,人社部日前印发《拖欠农民工工资“黑名单”管理暂行办法》(以下简称《办法》),自2018年1月1日起施行。

根据《办法》,拖欠农民工工资“黑名单”,是指违反国家工资支付法律法规规定,存在拖欠工资情形的用人单位及其法定代表人、其他责任人。用人单位存在下列情形之一的,人社部门应当自查处违法行为并作出行政处理或处罚决定之日起20个工作日内,按照管辖权限将其列入拖欠工资“黑名单”:(一)克扣、无故拖欠农民工工资报酬,数额达到认定拒不支付劳动报酬罪数额标准的;(二)因拖欠农民工工资违法行为引发群体性事件、极端事件造成严重不良社会影响的。将劳务违法分包、转包给不具备用工主体资格的组织和个人,造成拖欠农民工工资的,应将违法分包、转包单位及不具备用工主体资格的组织和个人,一并列入拖欠工资“黑名单”。

《办法》指出,人力资源社会保障行政部门应当按照有关规定,将拖欠工资“黑名单”信息纳入当地和全国信用信息共享平台,由相关部门在各自职责范围内依法依规实施联合惩戒,在政府资金支持、政府采购、招投标、生产许可、资质审核、融资贷款、市场准入、税收优惠、评优评先等方面予以限制。

《信用中国》编辑部
责任编辑:何玲
新闻热线:(010)56805031
监督电话:(010)56805167
电邮:crd_xyzhg@163.com

□ 本报记者 岁正阳

2017年的“十一”黄金周已经收场。今年的国庆、中秋相逢形成8天“超级黄金周”“吃住行游购娱”等业态无不反映出居民消费升级之势,包括体育健身、康养、游学、红色等主题游都成为旅游消费的重头戏。根据国家旅游局公开数据测算,10月1日~10月7日,全国共接待国内游客逾6.6亿人次,实现国内旅游收入达5494亿元(人民币)。

“超级假日”带来“超级消费”。在旅游市场“蛋糕”不断增大的同时,各地旅游消费也朝着诚信化、文明化、秩序化的方向升级:上海市开展诚信旅游宣传月活动,青海省将建立公民旅游文明信用记录,四川省引导游客诚信出行……各地方旅游市场的诚信化建设呈现“百花争艳”的朝气蓬勃局面,“诚信”二字,显然是未来旅游消费市场的主旋律。

抵制“不合理消费” 诚信经营迎来游客好口碑

10月2日上午,江西省上饶市婺源县举行旅游诚信退赔中心揭牌仪式。据江西省旅游发展委员会相关工作人员介绍,这既是江西首个旅游诚信退赔中心,也是全国首个旅游诚信退赔中心,这意味着外地游客来了婺源,如遇到不合理消费、不合理收费,只要该中心受理后,可在10天之内退货、退钱。

旅游产业是综合性产业,历来存在执法职能交叉、旅游投诉涉及面广、社会性强等问题。为此,婺源针对当前旅游购物投诉热点问题,推进旅游市场监管体制和维权机制创新,建立全省首个县级旅游诚信退赔中心,实行旅游团队预审和旅游购物诚信退赔,进一步促进旅游市场健康有序发展,标志着婺源开启了旅游市场监管新里程,必将为破解旅游市场乱象、打击不合理低价游等老大难问题产生现实的促进作用。

“游客在婺源遇到了不合理消费、不合理收费,只要该中心受理后,可在10天之内首先无偿退货、退钱,确保每一位来到‘中国最美乡村’婺源的游客,不虚此行,不让一位游客在婺源受委屈。”这位负责人说。

在海南,抵制不合理消费也让海

口赢得了游客的“好口碑”。10月6日,前来骑楼老街海南美食广场、丁村万人海鲜广场品尝海鲜、特色美食小吃,体验椰城之美的游客络绎不绝。“你们6个人,买3斤虾是不是有点多,建议你们买1斤到1斤半就够了。”此类建议在丁村万人海鲜广场时常都能听到,这些都是摊主在对消费者进行适量购买的劝说。在海鲜加工区,清蒸、油炸、白灼等各类烹饪价格同样明码标价,当消费者用餐结束后,服务员也在劝说消费者将未吃完的菜打包。

海口市旅游委开展“我诚信海口,我文明海口文明”为主题的文明旅游志愿服务活动,在海口交通枢纽设置5个旅游咨询服务点,同时要求各区在旅游景区等重要部位设置旅游咨询服务站,方便自驾车游客咨询。

湖北大学副教授胡道华说,近年来国家层面有关出境游的规定已经相当完善,然而如何确保政策落到实处,还需要旅游主管部门充分发挥监管职责,做好风险预案,未雨绸缪。

“互联网+导游” 信息化助力旅程更舒心

“旅行社近期经营行为如何?导游的服务水平质量如何?这些内容今后游客都可以在网上查询和评价了”。记者从9月29日举行的云南省旅游发展委员会新闻发布会上获悉,为继续推进旅游市场秩序整治和旅游管理改革,由云南省旅游发展委员会制定的《云南省旅行社经营行为评价及重点监管办法》和《云南省导游人员服务质量综合评价办法》于10月1日起正式实施。

据介绍,每位导游的综合评价总分为100分,由各占50分的导游执业能力评价和游客满意度评价两部分构成。

“由导游协会动态开展的导游执业能力评价,主要反映导游的星级评定等级、执业年限、职业资格等级、表彰奖励、遵纪守法等执业情况。”云南省旅游发展委员会主任余繁说,“游客满意度评价则是由团队游客通过云南省导游管理信息平台,对导游的讲解水平、服务态度、仪容仪表三个方面进行实时评价。”

“扫码评分,不仅很方便,同时也

能确保游客评分的真实性和客观性。”余繁说,10月1日起,导游应告知游客对导游服务质量进行评价,如果游客评价率低于30%,那么该导游的游客满意度评价得分将不能超过25分。

除了事后对导游进行评价,在事前了解导游的相关信息对游客来说也至关重要。“在西藏拉萨扫这个码就能辨别‘黑旅行社’‘黑导游’。”拉萨市旅游发展委员会质监所相关负责人告诉记者,随着拉萨市诚信旅游服务管理系统正式上线运营后的不断更新与完善,目前已在布达拉宫广场地下通道和大昭寺景区两地以温馨提示的方式向游客进行试推广,游客可通过扫描提示上的二维码进入系统查询已备案旅行社、导游相关信息,判定是否属于“黑社、黑导”。

“互联网+”不仅让导游们的信息更透明了,也让监管部门开启了便捷、智能的监管新模式。

完善体制机制 诚信旅游成为全民共识

今年8月1日起实施的新版《北京市旅游条例》针对“非法一日游”做出了多项规定;《广东省旅游条例》将于今年11月1日起施行,其中“未经许可,不得使用微信等社交平台从事组团活动”的新规定更是引起了不少网友的热议……随着各地旅游业综合管理体制机制的建立,旅游警察、旅游巡回法庭、导游自由执业等新事物不断涌现。

在湖南,曾彩梅是携程进行导游自由执业试点后第一批加入平台的张家界导游,她表示:“自由执业后和原先在旅行社跟团完全不一样,之前是旅行社派团,有时还是零团费,压力很大,现在客人是通过线上直接和我交流,靠的是服务中的好评率,而且我平常也有基本工资,剩下就是每天专心做服务挣劳务费了,如果干得好,好评多,收入也很有保障。”

诚信杂谈

“一元午餐”中的诚信互动

□ 丁新科

国庆期间,河南洛阳老君山景区推出“一元无人售卖午餐”,吸引上千名游客排队就餐。10月5日中午该活动一共收入1167元,超过实际售出午餐数量。景区负责人表示,“一元午餐”只是一个概念,主要是为游客提供方便。当日,景区工作人员在景区广场支起4口大锅,现场赶制当地特色小吃糊汤面,除此之外,一元午餐还包括荷包蛋和馒头。景区还为买饭的游客提供了一次性餐具。

“以诚感人者,人亦诚而应。”海拔较高,阴雨连绵,气温较低,景区适时推出这样的活动,旨在为游客提供一道可口而又热乎的面。从实际效果来看,游客秩序井然,活动显然达到了目的。为什么出现收入超过实际售出午餐数量的情况,“则是有些游客没有找零”。景区设身处地为游客着想,游客也十分尊重这种善意,“一元午餐”凸

显的诚信良性互动,有利于整个社会诚信氛围的营造。

近些年,许多地方政府不惜投入重金在各大媒体平台上塑造旅游形象,“好客”“多彩”“天堂”等广告词语不一而足。殊不知,诚信才是最根本的基础,失去了诚信这块金字招牌,一切形象的打造都是无本之木、无源之水。洛阳这场“亏本”的小活动为当地带来的美誉度,远超过在媒体上动辄上百万元的广告投入。就在节前,发生在江西庐山的强震事件还让人记忆犹新,通过前后的对比,更让人体会到诚信的弥足珍贵。

诚信的良性互动并非唾手可得,需要探索与实践。上述景区也曾遭遇善意与诚信的浪费,免费送面包、月饼给需要帮助的游客,结果不需要食物的游客也前来领取,且很多人吃不完就扔掉。正是吸取了免费派送的教训,改良后的“一元午餐”有效地避免了爱心泛

在安徽,截至目前,已有3家5A级旅游景区被摘牌,真正改变了5A级旅游景区只进不出的状况。黄山风景区管理委员会相关负责人表示,退出机制能够有效约束各景区,是行业规章、检查调研之外的一把管理利剑;从被处理景区角度看,失去A级旅游景区这块金字招牌,形象受损且经营收入下降,可以督促其改进提升。

中青旅遨游首席品牌官徐晓磊表示,虽然旅游行业仍存在一些不规范、不理性、不诚信的行为,但绝大多数游客的消费习惯已经越来越成熟,文明旅游、诚信旅游成为社会的广泛共识,这最终也会成为推动旅游行业健康、持续发展的根本动力。

今天,旅游已不仅仅是一个庞大市场,更是一种新的生活方式。“世界那么大,我想去看看”,随着钱包日渐鼓胀,旅游配套设施日趋完善,旅游产业链条日益丰富,一场说走就走的“诚信旅行”已经成为越来越多人的选择。

滥带来的浪费。

与之类似,各地曾出现“无人报亭”“无人菜摊”“无人书店”“无人看管零钱”等无人售卖、租借的活动,有些经过与当地市民长期磨合,早已形成默契并且成为城市一景,有些则在尝鲜中遭遇“滑铁卢”。这些无人售卖活动,虽然买卖双方不用直接交流,但互动却是客观存在的,正是在你来我往当中建立起彼此的信任感。随取随拿,不见人就付款交货,这完全可以在实体店中实现。同样,那些带着不纯目的去测试人们诚信底线的活动,往往是在质疑声中草草收场。

有人感慨国外便捷的火车验票程序、无人值守超市的迅速兴起,这些背后有着一套完整的失信惩戒制度。这种良性氛围的营造,同样积累了参与各方多年的点滴付出。“勿以善小而不为,勿以恶小而为之”,良好行为的培养,可以从正确地吃一碗面开始。