

“遛娃车厢”上热搜 让走心服务温暖回家路

王石川

1月23日是春运第10天,继北方欢度小年之后,南方也迎来小年,探亲、返乡客流持续增长,交通出行保持高位运行。在这个关口,有两则消息让人心头一暖。

一则是,昆明长水国际机场为旅客提供行李军床和早餐,最低16元;另一则是,国铁南昌局福州客运段设置“遛娃舱”,供孩子玩玩具、看童书和听故事。

两则消息看起来微不足道,却用心用力,充满浓浓的人情味。对此,一名体验了“高铁遛娃舱”的游客称:“孩子玩得特别开心,我不用担心孩子在旅途中调皮吵闹,也不用担心对其他旅客造成影响。”旅客点赞,网友也竖起大拇指,比如有网友就认为此举非常人性化。

不久前,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于做好2025年元旦春节期间有关工作的通知》,其中提出,统筹做好春运工作,保障群众平安便捷出行。

保障群众平安便捷出行,体现在方方面面。比如,强化重点时段、重点区域、重点路

线运力投放和组织调度,最大限度满足群众出行需求。对于旅游来说,一张小小的车票,承载着团圆的热望。及时在具备条件的热门方向和时段加大运力投放,增开临时旅客列车、夜间高铁等,让旅客都能回家过年,关乎千家万户的切身利益。

旅客渴望买得着票,也盼望一路顺畅。如何才能实现?走心服务要跟上。日前,国家发展改革委副主任在发布会上表示,用心用力做好春运服务。具体来说,交通运输部、公安等部门将强化道路疏堵保畅,加强自驾出行服务保障。交通运输部、铁路、民航等部门将努力改善旅客出行环境,持续优化售票服务,加强重点群体关心关爱。卫健部门将指导做好运输环境消杀和突发事件紧急医学救援。工会、共青团等组织将积极为务工人员返乡返岗、旅客出行提供暖心服务。

如果说这些都体现在“致广大”层面,那么“尽精微”层面同样不可或缺。以高铁“遛娃车厢”、机场“超低价过夜服务”为例,都属于“尽精微”的举措。这些措施,能解旅客的

燃眉之急,让旅客的出行更便捷。

更进一步看,无论高铁“遛娃车厢”还是机场“超低价过夜服务”,不仅让旅客受益,也让铁路部门和航空部门受益。究其原因,有了高铁“遛娃车厢”,就能化解很多不必要的纠纷;有了机场“超低价过夜服务”,也能减少游客的怨气。纠纷少了,怨气散了,铁路部门和航空部门不也更省心?

做好春运服务,关键在用心用力。春运期间出行的很多摩擦和矛盾,都与暖心措施缺失有关。很多时候,多一些走心举措,就能少一些摩擦;多一些贴心服务,就能有效化解矛盾。说到底,要以人为本,以旅客为本,多站在旅客的角度考虑问题,多设身处地考虑他们的不易,多主动破解他们遭遇的难题。

“遛娃车厢”上热搜,正反映了人们对暖心服务的期盼。春运是一场超大规模的人口流动,更是一次综合性大考。优化举措,让走心服务温暖回家路,这是大家的愿望。期待相关部门做得更好,让措施更走心,让归途更温暖。
(来源:光明网)

文物拍卖企业要遵循“他律”硬要求

欧树英

新修订的文物保护法将于3月1日起施行。文物是传承中华民族优秀历史文化的重要载体。自2002年文物保护法第一次全面修订写入文物拍卖以来,我国对文物拍卖实施严格的主体准入许可,对拍卖的文物实施严格审核,在规范中充分发挥市场力量,极大地推动了文物市场的发展,促进了中华文物的回流,扩大了社会对文物价值的认知。

但是,文物拍卖发展过程中也出现了一些值得重视的问题。比如,部分文物拍卖企业滥用拍卖法中的“瑕疵不承担”条款,单方面减轻自身责任,知假拍假,以假充真,对市场信心造成了较大损害。再如部分市场主体未经许可,以直播、竞价等名义在线开展文物拍卖业务,甚至以“古墓探秘”“探宝”等名义交易“出土出水”文物。这些现象,既涉及拍卖企业的职业操守,也涉及对市场主体的有效监管,很难完全通过市场自律加以解决。

如何以文物保护为根本原则,寻找解决这些问题的办法?修订后的文物保护法给出了明确方向。

针对知假拍假、以假充真行为,新修订的文物保护法强化了拍卖企业的信息披露义务,新增了“文物拍卖企业拍卖文物,应当如实表述文物的相关信息,不得进行虚假宣传”的要求,同时,还在“法律责任”部分增加了对相关行为的处罚标准,即由县级以上文物行政部门责令改正,给予警告或者通报批评,没收违法所得、非法经营的文物,并视情节严重程度处以罚款、吊销许可证等处罚。这些规定相互呼应,不仅阐释了“三公一诚”(公开、公平、公正及诚实信用)拍卖基本原则在文物交易中的具体要求,也使得这些基本原则开始“长牙带刺”,具有了明确的震慑力量。

事实上,现实中也确实存在个别企业为了牟取非法利益,隐瞒瑕疵,仅强调瑕疵不承担的情况。典型的就有某拍卖行隐瞒委托拍卖合同中已载明的“拍品存在瑕疵”,把“染色石英岩扳指”当“古董翡翠扳指”拍卖,后被法院裁定瑕疵不承担声明无效,并判决其承担赔偿责任的案例。在新修订的文物保护法施行后,类似行为的空间有望被进一步压缩。

不过,需要注意的是,文物保护法中对知假拍假、知假拍假行为的判断,主要是从是否以假充真、是否虚假宣传的角度提出的。因为,客观地说,历史上名家作伪的情形并不鲜见,所谓的“假”也并非完全没有价值,并且市场的需求也是多层次的,如果拍卖企业如实做了告知,这样的“知假拍假”和“知假买假”并不属于禁止的范畴;如果通过各种手段作虚假宣传和承诺,则涉嫌违法。因此,强调信息披露义务,实质上是在要求文物拍卖企业要诚信经营、规范运作。

针对互联网上各类擦边球的灰色文物拍卖等经营行为,修订后的文物保护法将“未经许可,擅自设立文物商店、经营文物拍卖的拍卖企业,或者擅自从事文物的商业经营活动”简化整合为“未经许可擅自从事文物商业经营活动”,并根据情节严重程度规定了责令改正、给予警告或通报批评、没收违法所得、非法经营的文物,处以罚款等处罚。这一变化,实质上是进一步强化了对文物经营主体的资质要求,体现了以行为性质为判断标准,来强化对线上线下文物市场一体化治理的监管思路。

这一调整看似微小,却有效扩展了文物行政部门的监管能级。此前,监管机构面对各类网络平台上层出不穷的变相文物拍卖活动,大多只能被动进行“一案一查”的事后监管。随着新法实施,监管部门还可以明确要求平台经营者依法履行平台责任,把好文物拍卖经营主体的资质审核关,并对平台内各类文物交易活动进行必要的巡查,从而有望关口前移,实现从事后监管转为事前、事中监管,有效规制市场中存在的乱象。

总之,文物拍卖是文物保护事业的一部分。文物保护法的修订,不仅为解决文物拍卖市场中的突出问题提供了法律依据,更重要的是将对提高文物拍卖企业的文物保护意识,推动文物拍卖市场的法治化、规范化、制度化建设,促进文物拍卖事业高质量发展产生积极影响。当然,徒法不足以自行,文物行政部门和行业协会要加强合作,尽快修订完善包括网络拍卖文物审核办法等在内的制度,以更好地指导拍卖企业尽快适应并遵守新文物保护法提出的“他律”硬要求。

(来源:法治日报 作者系中国拍卖行业协会副秘书长、法咨委秘书长)

谨慎选购“金包银”

中消协1月21日发布春节消费提示,提醒消费者购买“金包银”首饰时仔细鉴别,勿信虚假宣传。据介绍,商家在销售时通常会标注金重银重作为卖点,但很难验证金重银重分别是多少,甚至连珠宝行业专家也难以分辨。市面上所谓的“金包银”首饰,不论是线下实体店还是网络渠道销售,本质是银首饰,绝大多数都是镀金,不是手工“包金”。

新华社发 徐骏作

中消协提醒消费者
谨慎选购“金包银”首饰



辟谣抢票“加速包”噱头 也该看得见回家的不易

龙之朱

“所谓的‘加速包’其实也是忽悠旅客的一个噱头,实际上加钱不加钱速度都一样。”“12306平台没有和任何第三方平台进行数据连接。”日前,铁路12306科创中心相关负责人在接受央视记者采访时公开辟谣,抢票软件宣传所谓的成功率,没有任何依据,也是一种营销术。同时表示,铁路部门也在千方百计挖掘运输潜力,努力满足大家的出行需求。

每到春运时间,购票难都会成为热门话题。这个时候,很多人会求助各种抢票软件,不惜加价,只为拿到一张回家的车票。而各大平台也不失时机地推出各种服务招徕顾客,看起来,这似乎是一单你情我愿的生意,不少人还会因为“提高了抢票成功率”而感谢此类抢票服务。

如今,铁路12306剑指抢票软件,给“加速包”祛魅,就像兜头一盆凉水,让那些购票无着、想着花点钱抢张票的人心里一片冰凉。原来,那些被传得神乎其技的抢票“神器”,原来不过是利用技术差、时

间差等搞出来的套路。

比如,当12306显示“无票”,有些抢票软件却显示“有票”,这其实是抢票软件的伎俩,无非是诱导消费者买长乘短、买短乘长,实质是帮旅客提交候补,让旅客多花钱“多买几站”,或者“少买几站”上车补票。此番12306相关负责人建议大家可以使用12306平台的中转换乘,采用分段乘车的出行方式,就是一种有针对性的应对之策。

再如,一些抢票软件推出“加速包”,也是一种营销花招。而之所以给人“加钱越多、速度越快、成功率越高”的印象,不过是铁路部门增加了运力或遇到了其他旅客的退改签而已,本质上仍是通过铁路12306候补到的车票。

这些依赖技术操纵人性的抢票软件,确实让人愤怒,而一旦说破,也就不再神奇。事实上,12306一直在努力防控此类风险。比如在登录环节,识别出的异常购票请求会被直接拒绝;在提交购票订单环节识别出的异常购票请求,将被放入慢速队列;提交候

补订单环节,识别出来的行为异常订单,将被延迟处理等等。

不过,最关键的问题在于,如何让每一个回家过年的人都能如愿买到车票。毕竟,很多人之所以选择“加速包”,所期盼的就是多一点回家的机会。可以说这是一种心理安慰,也可以说是一种盲目信任,但对于千千万万在外辛苦一年等着回家的老百姓而言,也是一种无奈。

据专家预计,今年春运期间,全社会跨区域人员流动量将会达到创纪录的90亿人次,人流量如此大,“一票难求”已成大概率事件。

也因此,从根本上说,缓解春运焦虑,一方面要破解抢票骗局,从技术层面堵住各种漏洞,让技术免于成为收割的工具,比如针对放票的时间、票量,还有长短程等,似可更精细些;另一方面,铁路部门还是要科学合理调配运力,实时增减车次,精准处置突发性、阶段性热点站点等,用充裕的票额打败“神器”。
(来源:光明网)