

日臻完善的旅游服务体系,是地方政府公共治理的软件,打造它不仅要靠楼堂馆所、灯红酒绿,还要靠市民的诚信、文明和厚道,更要靠地方管理者自我纠错的勇气和能力。这应该是我们从三亚事件中所能得到的最重要启示。

“春节旅游零投诉”? 三亚打了自己一记耳光



□快报首席评论员 西凤

海南三亚是中国的温暖之都,著名的过度假胜地。然而近年来,对它的寒意,却时见人心。

1月29日下午,三亚市政府新闻办的官方微博连发3条博文,回应了该市发生的“春节宰客”事件。一条鱼要付6000元,一顿海鲜被宰近4000元,骇人听闻的事件,令三亚旅游不和谐音陡升八度,国人怒斥汹涌,总算惊动了地方。但是不回应还好,一回应激起千层浪:虽然回应还算及时,但由于回应的内容空泛,套话连篇,缺乏实质性的自我检视,且自吹自擂“三亚春节零投诉”,不合时宜地宣传虚假政绩,结果,每条微博都遭到大量网友的批评、质疑。

这是当地政府部门没有预料到的局面。

本来,地方上出现了个别黑心餐馆,趁火打劫,糟蹋城市声誉,危害久负盛名的旅游品牌形象,政府主管部门不讳疾忌医,闻声而动,狠狠打击这个害群之马,是应有之义。政府新闻办应该及时诚实地告诉广大公众,事件处理的实质进展如何,处罚如何,地方政府歉意何在就是,

想必这样做很快就会赢得当事消费者和围观网民的原谅,甚至是赞誉。但三篇回应,除了“高度重视”、“迅速行动”、“紧急开会”这些空洞的语言,没有一个字的真相,一个字的歉疚,一个字的整肃,却“不经意”地宣扬“今年春节黄金周在食品卫生、诚信经营等方面三亚没有接到一个投诉、举报电话,说明整个旅游市场秩序稳定、良好。”

无独有偶,在“春节宰客”事件沸沸扬扬之际,昨日,人民日报刊出一篇《海南旅游突飞猛进》的重点报道。

不正视出现的严重宰客丑闻,不实打实地进行旅游市场整顿,不尽快还国人放心游海南的权益和尊严,却不厌其烦地宣扬高速增长的海南“旅游热”,进而凸显旅游政绩,反映了一些地方管理者丢弃了发展观中的“幸福核心”,把人人共享的旅游资源物化成地方经济利益,唯“内需”是举。正是因为这种片面追求表面政绩和经济业绩,忽视地方旅游管理水平以及公共服务严重滞后的瘸腿治理,导致三亚这个温暖之都越来越阴暗、冷漠。

新京报昨日的一篇报道,就直陈海南旅游繁荣的虚假性:海南省假日办统计数据显示,春节期间海南共实现旅游收入42.63亿元,同比增长61.32%。但在旅游经济空前火爆的同时,海南旅游业暴露出的问

题也频遭诟病。多位网友在微博上爆料海南收费不合理,餐饮、住宿、交通等漫天要价的行为十分普遍。海南省工商局的数据也显示,三亚地区成今春旅游投诉重点。三亚地区的消费申诉举报共44宗,占全省申诉举报量的45.36%。

“零投诉”不堪一击。而讽刺它的恰恰是当地权威部门的权威数据,可信度不容怀疑。

“三亚零投诉”和“海南旅游突飞猛进”这两桩应该有口皆碑的成绩,是否意在消解“春节宰客”事件带来的负面效应?我们不敢妄测,但当地政府部门罔顾百姓感受,高高在上,执着于统计数据官僚作风,跌然纸上。如果说“春节宰客”是三亚旅游市场的毒瘤,那么,地方政府部门公共治理的“自我感觉良好”,恰恰是海南旅游业暴露出的问题久治不愈的顽症。

一件本来普通的外地游客投诉事件,只是个微小的公共危机,不难处理,但由于当地政府不当的应对,画虎反类犬,因而使局限于消费领域的丑闻,放大成地方形象的负面公共事件。这个结果告诉我们,政府部门如果只是坐在办公室里抓治理、听汇报、搞总结,而不多听听老百姓的声音,不把公共舆论当一回事,陶醉于虚假繁荣,迷信于瑕不掩瑜,再风光的自然景观也会渐渐褪色,再火爆的地方经济也会陷入竭

泽而渔的窘境。

著名的危机管理专家奥古斯丁认为,对公共危机处理最好是:“说真话,立刻说”。这六个字在我国各地建立新闻发言人制度时,被授课专家一再向求学的政府发言人言及。虽然“说真话,立刻说”看似一个很容易理解也很容易做到的行为准则,但能不能真正做到说真话,立刻说,不是取决于政府新闻发言人的喉舌,而是取决于当地主政者的大脑。只有把公共利益特别是人民大众的利益放在第一位,真诚接受社会各界对自己及其政府工作的监督,明白权为民所赋道理的当政者,才乐于跟人民说真话,还民众知情权;那些唯恐头上的乌纱帽在负面新闻中掉落,迷信于经济决定一切的主政官,恐怕就“王顾左右而言他”了。

人民日报的报道有句话说得好:“靠什么吸引这么多人来海南旅游?除了久负盛名的自然风光外,逐步实施的国际旅游岛建设优惠政策和日臻完善的旅游服务体系是海南旅游业突飞猛进的主要助推器”。

日臻完善的旅游服务体系,是地方政府公共治理的软件,打造它不仅要靠楼堂馆所、灯红酒绿,还要靠市民的诚信、文明和厚道,更要靠地方管理者自我纠错的勇气和能力。这应该是我们从三亚事件中所能得到的最重要启示。

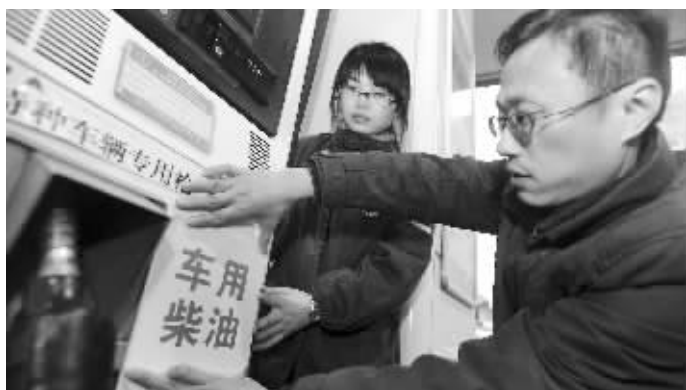
江苏明起全面开售国三柴油

品质更好更环保,暂时不涨价;在13市市区和高速公路销售

从4月1日起,南京将全面“喝”到国四汽油。那么,还有大量的“喝”柴油的机动车,如何同步“环保提档”?

昨天,快报记者了解到,柴油的升级换代也在悄悄进行。从2月1日起,新标准国三“车用柴油”将在全省范围内推行,所有地级市的市区和高速公路上,全部挂牌销售国三标准的“车用柴油”。目前中石化和中石油已经完成了升级的置换工作。南京67家中石化加油站已完成油品更换,不少车主已经提前享受到了国三柴油。

□快报记者 安莹



工作人员在加油机上张贴“车用柴油”的标志 快报记者 施向辉 摄

名词解释

“车用柴油”柴油分“车用柴油”和“普通柴油”两类。车用柴油的品质高于普通柴油,能更好地满足柴油汽车的驾驶性和排放性,对车辆和环保都有利。

“车用柴油”提档不提价

昨天,记者来到南京公园路中石化加油站,远远的就看到“0号”柴油的标识,在加油站看了一圈,记者也没有发现和平时有什么不同。

负责加油站销售和管理的史

培峻经理带记者走到加油站边上的卸油区,原来变化在这里。“其实现现在车主们所加的柴油已经是‘普通柴油’升级后的‘车用柴油’,只不过现在我们还没有正式挂牌。”

史培峻拿出了早已印刷好的“车用柴油”的标志,“从2月1日零

点起,中石化在南京的67家加油站的卸油区和加油机上都将贴上‘车用柴油’的标志。”

记者了解到,从2月1日起,新标准国三“车用柴油”将在江苏范围内推行,所有地级市的市区和高速公路上,全部挂牌销售“车用柴油”。据中石化江苏石油公司相关人士介绍,此次柴油升级仅限江苏地级市的城区和高速公路。

不过,记者获知,虽然炼油成本提高,江苏油品提档但暂不提价。中石化负责人告诉记者,车用柴油按照国家规定的零售价格7.03元/升进行销售,目前与普通柴油执行相同价格。

可大幅减少污染物排放

南京市机动车排污监管中心主任张世达告诉记者,提高柴油的品质主要是为了降低空气中氮氧化物和PM2.5。南京在4月1日全面实施国四汽油后,如果柴油拖后腿的话,空气质量改善将大打折扣。

据了解,普通柴油只满足国家第一、二阶段机动车污染物的排放要求,车用柴油满足国家第三阶段机动车污染物的排放要求。

部分高档进口车有油喝了

使用“车用柴油”对于开进口高档柴油乘用车的车主也是利好。史培峻说,现在宝马、路虎这些高档车都有柴油车,由于一直喝不上“车用柴油”,车主只能忍痛加“普通柴油”,造成车辆毛病不断。“车用柴油”推广后,这些问题将迎刃而解。

从技术角度分析,“车用柴油”的十六烷值有所提高,对汽车的着火性和稳定性有一定的作用,此外,车用柴油硫含量大幅下降,可减少对汽车发动机的腐蚀。

释疑

还能加到“普通柴油”吗?

答:两代柴油将在市场上并存

诸如农用柴油车等并不需要加“车用柴油”,以后还能加到“普通柴油”吗?

史培峻告诉记者,鉴于柴油还有取暖和烧锅炉等其他用途,并不是所有机器都能用得到“车用柴油”,因此在一段时间内,市场上还会“两代”柴油并存,给顾客以选择的余地。

比如在南京,中石化有180多个加油站,“车用柴油”的加油点仅占三分之一。

记者了解到,中石化江苏公司在《车用柴油加油站员工培训资料》中也制定了详细的应急预案,顾客在销售车用柴油的加油站提出加注普通柴油时,加油站员工要主动向顾客宣传车柴知识,为顾客提供解答和建议。顾客如仍坚持加注普通柴油,加油站员工应将其引导至临近的供应普柴的系统内加油站。

两代柴油能混加吗?

答:最好不要混加

油品升级是好事,不过,一旦加了“车用柴油”后,胃口变娇贵的车,能再次接受“次油”吗?业内称,如今省内统一加“车用柴油”已经没有问题了。

一旦出了省,还是建议尽量不要“两代”柴油混加,会影响汽车的动力和发动机。

天气

今天最高10℃ 48小时降温6℃

踩着春节假期的尾巴,我们即将迎来立春节气。受到冷暖空气的共同影响,未来江苏的气温走势将呈现“N”的形态。

冷空气来临的第一个信号就是气温的大起大落。暖气团被北方的冷空气不断推进南下,在短时间里,狭小的空间里汇聚了更多的暖空气,气温就很容易攀升,这就叫做冷空气来临前的“锋前增温”。而冷空气越强,增温的效果就越明显。昨天,南京的最高气温达到了7℃,今天在增温的作用下,南京的最高气温将攀升到10℃。但是前一天气温升得越高,后一天气温跌得更重。预计在冷空气过境48小时内,全省的气温将下降6℃左右,明天,淮北的最低气温有望达到-7℃,全省的最高气温只有4℃至5℃;后天,南京北部最低-4~-5℃。

昨天,湿润的空气里,还有雨后的清新。今天在冷空气来临前,空气中的水汽受到一冷一热的变化,容易出现冷空气影响下的“锋前雾”。但是雾气神出鬼没,常常潜伏在静风、水汽充沛、温差较大的地区,影响雾的气象因素很多,因此雾预报的难度比较大。就目前资料分析,江苏淮河以南出现雾的概率较大。

快报记者 孙羽霖

南京三日天气

今天 晴,偏南风3~4级,夜里转东北风4~5级阵风6级,-1℃~10℃
明天 晴到多云,-2℃~5℃
后天 多云,-4℃~4℃,有冰冻

上下班天气

早晨 在您上班期间,晴到多云,偏南风3~4级,0℃左右
中午 晴,偏南风3~4级,8℃~9℃
下午 在您下班期间,晴,偏南风3~4级,9℃左右