

游客安全必须放在第一位

韩韫超

据多家媒体报道,10月27日,深圳欢乐谷景区一过山车项目发生车辆碰撞事故,造成多人受伤。经初步调查,事发时一列载有22名游客的过山车在上坡时发生故障,突然沿轨道倒滑,与另一列已到站正在下客的过山车发生碰撞。深圳市南山区安委办已成立联合调查组,责令该景区于10月28日起闭园整改。截至10月29日晚,当地三家医院共接诊受伤人员28人,17人留院诊治。

几天来见诸媒体的相关信息让公众揪心,比如,前一天涉事过山车已遇故障,当时车辆系统启动了紧急保护装置;该景区过山车曾多次出现弹射失败情况,5年前就曾发生过过山车相撞事故;涉事项目半年前刚花709万元招标大修,今年10月19日该景区刚完成全面安检……

近年来,国内一些地方大型游乐设施事故时有发生,诸如游客坐过山车因设备故障被长时间在空中倒挂、悬停,玩网红吊桥项目不慎从高空坠落,坐水上漂流项目不慎跌落、翻船甚至溺亡等。其中,有的是由于设施设备存在严重的设计缺陷;有的是经营者心存侥幸,或未配备持证人员进行操作,或未对操作人员展开严格培训与监督,导致操作人员未严格遵守安全操作规程;有的是设施设备的购进环节有猫腻、

运维保障走形式,以此压低成本、换取更大利益。此外,一些新兴游乐设施并未在现有法规监管和约束范围内,给了一些经营者钻空子的空间。

时下,国内游乐行业发展迅猛,不少地方忙着兴建大型主题公园、上马大型游乐设施,有的甚至打出“打造一个园,荣耀一座城”等口号。必须明确的是,游乐设施要为游客提供极致娱乐体验,其前提是保障游客的安全,这也是游乐行业繁荣发展的前提。

这是一个复杂的、系统的工程。在游乐设施的安全链条上,应该有规划设计建设者的精心勘测、科学设计、规范建设,有经营者的认真操作运营、维保检修,有游客对相关安全措施的知晓和践行,更应有监管者的依法依规严格监督和约束。其中任何一个环节掉了链子,都会为安全事故埋下隐患,可能令链条上其他环节的努力瞬间归零。

在保障大型游乐设施安全方面,目前国内不乏相关制度和规定,诸如《游乐园管理规定》《游艺机和游乐设施安全标准》《特种设备安全法》《特种设备安全监察条例》《大型游乐设施安全监察规定》等,对游乐设施的设计、制造、安装、使用和监督检查等作出了明确要求。随着技术手段不断进步升级,游乐设施的安全管理工作日渐走上了规范化、标准化的轨道。

然而,海恩法则告诉我们,每一起严重事故的背后,必然有29次轻微事故和300起未遂先兆以及1000起事故隐患。再完美的制度,如果不落到实处,都可能导致事故发生。再先进的技术,在实际操作中也代替不了人本身的意识、素养及责任感。当既有制度被严格落实,当事故征兆和隐患被充分重视,当安全链条上的每个细节都不被放过,不少事故或可避免,大型游乐设施的“安全带”才能系牢、游客安全才有保障。

不少国家高度重视游乐设施监管,一些制度做法或可借鉴。比如,一些国家在运营方自查和监管部门外部监督之外,还引入了第三方独立检查制度,邀请安全顾问机构、保险公司等充实监督力量;强制性要求游乐设施经营主体设置较高的保险额度;实施产品缺陷投诉受理制度,在充分调查的基础上完成鉴定、召回等一系列后续安保措施等。

惊险刺激的游乐设施的魅力,或许是通过为游客制造风险幻象来帮助其获得娱乐体验。那么,在风险幻象和现实风险之间,究竟是隔着一座山还是一层纸,取决于安全链条上的每个主体的态度、每个环节的状态。期待相关教训能成为行业发展的负面教学案例,督促相关从业主体警钟长鸣,避免类似事故和悲剧的再度上演。

化“关注红利”为城市竞争力

孟繁哲

“空中巴士”长江索道,穿楼而过的李子坝轻轨,灯火辉煌的洪崖洞……今年中秋国庆假期,山城重庆的“网红”景观再度吸引大量游客排队“打卡”。看建筑、拍照片,品茶、吃火锅,了解抗战历史、感受烟火气息,这座城市带来的独特文旅体验,令许多人流连忘返。

何止是重庆?长沙、成都、西安、淄博……近年来,国内的“网红城市”接连出圈。有人分析,城市走红离不开短视频等平台的传播。从某种意义上说,这背后也是人们在重新发现城市、理解城市。无论是在热门景区游玩,还是品尝当地美食,无论是探寻影视剧取景地,还是沉浸式体验非遗项目,当更多人认真品味城市、体验城市生活,寻常的景象便也蕴藏着与众不同。多样的元素得以有机组合,城市的历史建筑、自然风光、风土人情便拥有了新的文化内涵与审美价值。

时代在发展,旅游消费需求也在不断升级。如今,人们对旅游的理解不再停留于“看山看水看风景”,而更希望去感受文化、体验未知、丰富阅历。从古色古香的胡同小巷,到时尚前卫的现代街区,多一些精致的元素、人文的浪漫、拐角的惊喜,往往就能受到游客青睐。为适应新趋势,近年来,一些地方运用自身文化资源禀赋,努力打造城市名片,不仅赢得了人气,也开拓了发展空间。可以说,“网红城市”现象是城市文化底蕴、公共服务等一系列因素综合作用产生的,折射着城市文旅产业的深度融合。

那么,“网红城市”如何“长红”?越来越多的人认识到,文化是城市的灵魂,唯有传承历史韵味、坚守文化品位,城市才具有蓬勃生命力。因此,必须在挖掘、彰显自身文化独特性方面下更多功夫。以西安为例,这座城市十三朝古都拥有丰厚的历史文化资源,将历史的厚重、文化的韵味融入旅游产业,经过不懈努力,西安的文旅产品“爆款”不断。在汉长安城未央宫国家考古遗址公园穿越时空、触摸历史,在大唐不夜城漫步“古诗词路”,在易俗社文化街区听一场地道的古韵秦腔……通过打造新场景、创造新体验,西安的文化特质得到激活,让游客留下了深刻记忆。事实证明,文物古迹、历史街区、工业遗产、非物质文化遗产,都是城市记忆的结晶,都能为城市发展旅游业提供滋养。

也应看到,“网红”带来的客流,可能造成交通拥堵、安全隐患等问题,给当地人日常生活带来一定影响。这也提醒城市管理者,应当追求将“关注红利”转化为发展动力,着力完善配套设施、提供精细化服务,由内而外全方位提升城市品质。主动作为、不弃微末,补齐基础设施短板,持续做优公共服务,才能让游客玩得安心、舒心,也才能让城市的知名度、舒适度、美誉度更上层楼。

“城市是人民的城市,人民城市为人民。”今天,我们的城市更加宜居宜业宜游。无论“网红”与否,城市的核心是人,城市建设必须贯彻以人民为中心的发展思想,让人民群众生活更幸福。那些致力于让居民生活更美好的城市,必将在人们心中“长红”。

整治宠物过度医疗现象应及早破题

唐伟

随着养宠人群的增长以及养宠观念的转变,“宠物经济”不断升温。据《2022年中国宠物医疗行业白皮书》显示,早在2020年,我国犬猫养宠规模就已经超过了1亿只。与此同时,宠物的“人格化”使宠物经济具有了“情感经济”的特点,更容易引发多种纠纷,特别是由于目前宠物诊疗行业尚不规范和诊疗技术良莠不齐,宠物意外死亡、过度医疗、“天价”医疗等现象屡见不鲜,导致宠物看病难、饲养者维权难,宠物医疗领域亟待破题。

随着宠物经济蓬勃发展,宠物医疗行业也呈现出水涨船高之势。但与此同时,由于宠物医疗行业的粗放式发展以及医疗收费的“自主化”模式,包括宠物作为医疗对象的特殊性,都使得宠物过度医疗问题更为突出,表现也更为隐蔽,实施维权也更为艰难。

宠物患同样一种疾病,在甲宠物医院治疗可能只需要几百元,到了另一处就可能攀升至上万元。为了牟取巨额利益,一些不法的宠物医疗机构往往采取过度医疗

的不正当方式。宠物的过度医疗通常表现为过度用药、过度检查、滥用手术和抗生素等。此现象的出现具有多重原因,包括创办宠物医院投入巨大,从业人员的收入与之挂钩,一些宠物主对疾病的认识不够,对医疗提出了过高的要求等,再加上缺乏统一的收费标准,监管上存在极大滞后性,给过度医疗行为的产生和蔓延创造了条件。尤为关键的是,由于受专业本身的影响,对过度医疗的判定也存在较大的难度,并为消费者维权带来了极大的挑战。

无论从维护正常的医疗秩序出发,还是从保护消费者权益出发,又或者从消除矛盾和纠纷以维护社会稳定层面出发,对宠物过度医疗的问题都不能听之任之,而应针对问题采取切实有效的破解措施。宠物医疗市场走出无序的泥潭应当以规范为主,采取多管齐下的治理策略,充分调动和发挥各方力量参与,最终形成齐抓共管的格局。

首先对宠物医疗的行为要出台相应的指南,解决无标准可依的问题。同时可以效仿对既有医疗行业管理的相关做法,对医疗收费要做到公开透明,而不能暗箱操作的格局。

可以要求宠物医疗行业牵头,制定相应的行业标准,对各种疾病的治疗出台相应的指南与指引,并按病种进行最高收费的限定。

其次要提高宠物主的防范和维权意识,在选择治疗时到正规医疗机构,查看相应的证照与证书,必要时“货比三家”,在治疗过程中要保管好相关医疗服务合同、收据、聊天记录等关键证据。如果觉得动物诊疗机构有过度医疗的嫌疑,宠物主人可以提供相关材料,委托律师走相关的鉴定程序。

再次,政府监管部门加强兽药监管,检查宠物医院处方和用药记录,规范宠物医生诊疗行为等,尤其是要加大对无证行医等乱象的打击力度,避免出现劣币驱逐良币的效应产生,用严格的监管确保行业干净清爽。

最后,要建立完善的权利救济渠道,建立快速的投诉反应机制,完善相应的法律法规,及早弥补《动物防疫法》在“执业兽医对诊断结论负责”等方面界定模糊等问题,尽快把宠物医疗纳入到法治轨道上来,如此才能实现预防为主,标本兼治。



消费陷阱

“您有XX积分未使用,到期将失效,请立即登录积分商城兑换商品……”近来,很多人都曾收到类似短信。

不过,这些看起来颇有诱惑力的优惠,实际上很可能是消费陷阱。

新华社 王鹏 作