让高品质成为在线旅游的底色

焦点评论

□桂从路

随着人们生活水平的提高，不论是说走就走的旅行，还是在诗和远方获得身心放松，旅游已经成为大众日常休闲的重要方式。文化和旅游部公布的数据显示，上半年国内旅游人数达到28.26亿人次，比上年同期增长11.4%；与此同时，品质游、定制游、跨境游等受到越来越多游客的青睐。一边是旺盛的旅游意愿，一边是日益多元、个性的旅游需求，大众旅游时代的来临不断满足着人们美好生活需要，也激发了日渐丰厚的市场。

一个行业的健康有序发展，规则和治理一刻也不能缺席。旅游产业之所以保持旺盛势头，政策推陈出新、监管优化升级是重要原因。近年来，从印发“十三五”旅游业发展规划完善行业的顶层设计，到实施“鹰眼计划”“利剑行动”破除不合理低价游等市场顽疾，再到开展“黑导游”专项整治斩断非法利益链条，旅游管理部门在维护市场秩序上的努力有目共睹。围绕旅游业的转型升级、提质增效，在建章立制上重点着墨，和谐有序的旅游环境，不仅大大调动了居民外出旅游的意愿，也让旅游业高质量发展的基石更为牢固。

然而也要看到，旅游业转型升级过程中，旧的问题虽然得到有效克服，但一些新问题、新苗头值得警惕。这其中，在线旅游就是一个亟须规范的领域。网上预订酒店入住时一波三折，让原本轻松愉悦的假期败兴而归，事后长达半年的投诉，平台方却置若罔闻……凡此种种，让人们的体验大打折扣。作为“互联网+”的产品创新，在线旅游为消费者提供了诸多便利。但说到底，旅游离不开“品质”二字。据统计，去年我国在线旅游市场交易规模为7384.1亿元，今年可能超过万亿元。

不以规矩，不能成方圆。行业发展出现的普遍性问题，单靠企业自身难以根除，需要用治理升级护航旅游的美好时代，让高品质成为在线旅游的底色。近年来，从成立在线旅游市场监管领导小组办公室，到制定出台《旅行社在线经营与服务规范》，再到相关部门对问题企业及时约谈、处罚督促整改，诸多举措让在线旅游朝着规范化的方向发展。适应新的发展需求，还需要管理部门主动作为。一方面要加强顶层设计、完善法律体系，让在线旅游从无序生长走向科学、合理、有序；另一方面将监督端口前移，把资质入口、产品模式、服务供给等全流程监管起来。

互联网和旅游的深度融合，让传统旅游业搭乘上数字化的快车。以治理升级规范新兴旅游经济的产业形态，祛除快速发展的乱象，方能对接好人们日益旺盛的旅游需求，迎来旅游的美好时代。

一键报警应打好组合拳

热门话题

□丰收

不用拨110电话，只需用微信视频报警，就能吓退图谋不轨的网约车司机。8月27日，一则“微信视频报警”的文章引发网友热议。另外，广州天河警方在公众号“广州天河公安”上开发了“微护航”服务，用户使用护航服务后，每分钟会自动向公众号发送定位。

顺风车命案发生之后，舆论热议的话题之一是，乘网约车遇到危险怎么办？无论是烟台公安推出的“微信视频报警”还是广州天河警方开发的“微护航”服务，都有积极意义。通过“视频报警”，群众可与民警面对面交流威慑歹徒，还可为接警民警提供现场证据。通过“微护航”报警，警方可锁定报警人位置。

全国公安系统能否统一一键报警，并且一键报警系统能否与网约车平台完全衔接，值得研究。这样对于某些异地出差的乘客来说，就能方便报警了。而且，全国统一一键报警还能减少开发成本，某些缺少一键报警的地方就不用再单独开发了。从今天的科技发展水平来说，实现全国统一一键报警，应该不存在技术难题。

另外，也不能把一键报警当成保障乘客安全的灵丹妙药，因为这种一键报警离不开手机，也离不开网络。假如某些乘客手机遗失或者没电，就无法一键报警了。即使乘客手机没有问题，但如果某些地段信号不好，会影响手机上网，继而影响报警。遇到这种意外情况怎么办？有关方面也要提前有周密考虑。

可以肯定的是，各地警方探索开发的报警系统，其初心都是为了保障公民安全，会有一定的实际保护作用，我们应该鼓励。但也要看到碎片化一键报警的弊端，还要意识到某些意外情况会影响一键报警。也就是说，保证乘客安全不能指望某一种办法来救命，而是要打出有效的组合拳。

某些网约车司机之所以敢于伤害乘客，并不完全是因为缺少便捷的一键报警，而是因为整个网约车市场很不规范，从“司机群”的聊天记录就能看出某些网约车司机素质极差，从整改不力能看出网约车平台的企业责任感不强。所以，保障乘客安全不仅要从报警等细节入手，更要进行全面彻底整治。

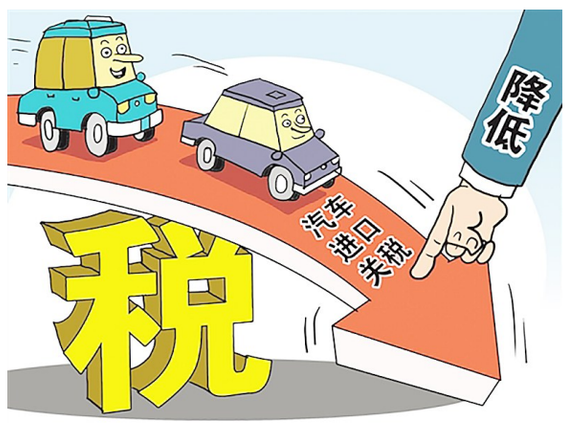
目前，从国家相关部委到多个地方政府，不约而同对网约车平台进行约谈，督促网约车平台整改各种问题，这是规范整个市场的必要之举。但约谈效果如何，还需要再观察。从各地警方推出各种一键报警系统，以及有关方面主动约谈网约车平台来看，经历命案之后网约车似乎正在驶向安全轨道。

漫评

降低关税

朱慧卿/图 时 锋/文

从2002年开始，我国汽车进口关税逐步下调，3升以上与3升以下汽车进口关税从50.7%和43.8%统一降至2006年时的25%，与国际市场基本接轨。今年7月1日，我国汽车进口关税再度降低。降税后，我国汽车整车平均税率为13.8%，零部件平均税率为6%。随着经济全球化和全球贸易的推动，世界各国的汽车关税整体呈下降趋势。关税的降低，使更多国外品牌得以进入中国市场，市场竞争将更加激烈。从长远看，产业链的充分竞争，必将促进我国汽车产业整体竞争力提升。



拒载算失信 这个可以有

□张淳艺

8月27日，国家发改委、交通运输部和公安部发布《关于开展交通出行领域严重失信行为专项治理工作的通知》。按通知要求，第一阶段，治理的对象范围为具有严重失信行为的道路、水路客运企业、城市出租企业（含巡游和网约出租车）和铁路、民航旅客。第二阶段，将针对具有严重失信行为的道路客运驾驶人、出租汽车驾驶人，适时组织开展专项治理工作。

信用时代，任何失信行为都应受到应有惩戒，这是诚信社会建设的内在要求，有助于提高全社会诚信意识和信用水平。去年，中国铁路总公司和民航局先后发布《铁路旅客信用记录管理办法（试行）》和《民航行业信用管理办法（试行）》，将扰乱铁路、民航运输秩序等失信行为，纳入旅客信用信息记录管理。凡被列为严重失信人名单的旅客，将被限制乘坐火车飞机，这样的举措受到舆论好评。

出行者应当文明出行，自觉遵守交通法规，客运服务提供者同样需要诚信经营，提供优质服务。近年来，客运车辆超员、超速，出租汽车拒载、甩客、无证经营等成为一大顽疾，各地虽大力整治，但效果并不尽如人意。上述通知对交通出行领域严重失信行为开展专项治理，让超员、超速、拒载、甩客等失信行为受到相应惩戒，为解决这些顽疾开辟了一条新路。

过去，对于这些行为，有关部门往往通过扣分、罚款、吊销营运资格等方式处罚。纳入信用体系后，道路客运驾驶人、出租汽车驾驶人的违法成本将大大提高。除了直接和间接的经济损失外，相关当事人还会付出“一处失信、处处受限”的沉重代价。2016年，广州率先建立出租车司机信誉档案管理制度，司机发生拒载、议价、甩客等行为，将被纳入个人信誉档案管理，个人购房、买车、贷款、子女入学及积分入户等方方面面将会受到影响。

惩戒是手段不是目的，“黑名单”意在倒逼失信主体自觉改正失信行为，重塑诚信。为此，《通知》要求，有关单位将先向失信治理对象下发整改通知，要求失信治理对象在收到名单后15个工作日内作出书面守信承诺，并按行政处罚要求在一定期限内完成整改。逾期未完成整改的失信主体，才会被列入交通出行领域“黑名单”，纳入全国信用信息共享平台。

交通出行领域严重失信行为专项治理是长期性、系统性工程。“黑名单”应设定一定期限，实行动态调整，从而鼓励“黑名单”当事人主动修复信用，回归诚信正道。

民生视角

互联网家装要找准发力点

□王庆峰

“精装房太贵，自己装太累。”如何省钱省事又能把房子装饰得满意，是很多人买房之后的一大难题。近年来，依靠“时尚、低价格、短周期”等元素，伴以铺天盖地的广告宣传，互联网家装吸引了不少消费者，市场一直处于高速增长的态势。不过今年以来，因质量缩水、账单注水所引发的纠纷也层出不穷。

信息不对称是传统家装的一大痛点，就本质而言，装修无非是采购商品和服务而已，但其中所涉及的行业复杂度太大了。要想把所有流程搞清楚，对每个物件作研究，技术上判定就不是易事，况且对许多“上班族”来说，也拿不出足够的时间和精力。体现在市场空间上，便有了人们对“一站式服务”的普遍渴望，互联网家装模式的出现，可以说正契合了这样的需求。

然而事实证明，互联网家装也许只是看起来美好。7月25日，中消协发布的上半年全国消协组织受理投诉情况分析显示，今年上半年，在涉及消费者个人信息和财产安全领域出现了新的投诉热点，其中之一是房屋装修服务类投诉骤增，同比去年增加了114%，此外，还有多家互联网家装公司卷款“跑路”。之所以如此，是因为在操作模式上，并没有所谓互联网和传统的区别，在很多案例中，仅仅是接单方式不一样了，采用的却依然是“装修游击队”。

如此困境让我们意识到，家装行业是一个产业链延伸很长的行业，仅仅只是将“互联网”和“家装”两种元素简单相加，而不去深度参与家装行业的流程和环节，很难从根本上破解固有的弊病。历数在这一轮行业洗牌中倒下的互联网家装公司，许多本身并不具备电商基因，没有建立起自身的供应链和渠道优势，也没有在施工质量和流程上实现优化，所谓的“模式创新”，仅仅是网络营销的创新。这提醒我们，不能总是迷信所谓“互联网思维”，过去有些企业大搞流量效应，以为有了流量就有了一切，实际是很狭隘的。特别是对产业链长、资产较重的传统行业而言，只有实现产品和服务的创新，才能赢得市场。许多企业本末倒置，不顾行业的特点和规律，即便风光一时，也终难以为继。这充分说明，“互联网”不是任何时候、任何场合都适用的，要对传统行业有敬畏之心。

许多互联网家装公司跑路了，但并不代表“互联网家装”是个伪概念。相反，经历了市场涤荡，剩下的企业应该好好反省，找准发力方向，在行业创新上下功夫，真正提升消费者体验。

社会透析

雨中书缘

上个周末，我到一位朋友家里拜访，朋友要离开这座城市了，她一连给我打了好几个电话，说有东西要送我，让我务必赶快去她家。叙完旧，我临走时，朋友找了根尼龙绳，麻利地把三十多本书捆扎好，“咚”地一声放到了门口。然后说：“这些书扔了可惜，带走又不方便，求你拿走吧，我知道你爱书，这些书到你手里我才能放心，我帮你搬到公交车站。”

朋友真的把我送到了公交车站，我搬着书一上车，就有一个小伙子给我让座：“老师，坐这儿。”我不好意思了，因为戴着眼镜，搬着一捆书，我就升级成“老师”了，还有座位。

快到家时，天突然下起了雨，望着车外，我发愁了。车站离我家不算远，要是不带这捆书，我是可以一路小跑冲回家的，可这书娇贵，淋了雨它会不平整，岂不辜负了朋友的一番心意。

下了车，雨更大了，我搬着书一头扎进车站对面的一个小饭馆，打算避避雨再走。这是个小小的包子铺，只摆着四张桌子。一个五十岁左右的中年男人过来招呼我：“来了，吃点啥？”我说：“老板，我避避雨就走。”老板看了看我脚底下的书，给我递过来一把凳子。

等了半天，雨还没有停下来的意思，我和老板倒是聊熟了。老板听说我住在附近小区，便拿出一把伞，非要送我回去。这是怎样一把伞呢？应该叫它遮阳伞吧，就是路边商店、水果摊经常撑着的那种大遮阳伞，上面印着各种花花绿绿的广告，这伞比一般雨伞大三四倍，伞把像我胳膊一样粗。“这……这伞很沉吧？”我楞了。老板说：“走吧，这伞最中用，你拿把小伞，护不住书，而且抱书也不方便。”

雨像泼洒般顺着大伞的边沿往下流，我和我的书却安然无恙。老板把大伞稳稳地撑在我的头顶，我就像走在华盖下，这让我想起古代贵族那无比风光的出游。路上不时有人扭头看我们，老板都报之一笑。老板跟我说，他很喜欢读书人，读了书长见识、懂道理。老板还说，他的老婆爱读书，教得他儿子也爱读书，他儿子如今进了大学，替他这个卖包子的换了门庭，他最爱看儿子读书的模样。

到了我家楼门口，老板高兴地看着我怀里的书，说：“好着呢。”我赶紧谢他：“好着呢，多亏了你。”我一直目送着包子铺老板离去，他扛着大伞，越走越远，大雨朦胧了他的背影，却清晰了他那颗爱书的心。

回到家，我把朋友送的书擦拭干净，一本一本摆在书架上，爱书人都是贪婪的，我为我又增加了这么多的藏书而嘴角上扬；爱书人都是知足的，我为我能遇到这么多有缘的爱书人而心生感恩。 □金步摇

像野地里的草

陕北，一年四季都吹风，和我如今执着并专注的事情一样。在荒无人烟的大山里，一直坚持着千篇一律的工作。

我开始从一个一个只听过作者的名字、只听过书籍的名字里，一步一步走近他们，慢慢开启我生活的另一个维度和方向，直到今天，通过阅读，我成为了自我生活的观察者。我用看过的所有书来填补我作为一名石油女工，在大山深处的所有荒芜。我现在会拿起一本字典反反复复地翻阅，我想重新认识世界，然后通过更多的思辨阅读理解来认识世界。我会从海子的诗中寻找生活中被遗失的诗意，我一头扎进了这世间的诗意之中，与光与火，与石与沙，互相慰籍与对视，我也从渺小的事物中找到一丝平等的感觉，我的大山何其大，而我只是大山最不起眼的移动式点缀，我试图做一个落后于时代、凝视于人心的人，我从卡夫卡的世界里走出来，表达着我对于亲眼所见的人与物最强烈的爱与孤独。

风霜雨雪，会在每一个平常的日子里叫醒我。让我从诗词歌赋中找到属于我的理想国，那一刻，一株草、一朵花、一棵树、一座山，都是我的全世界，我在贫瘠与荒凉中欣赏落日与雪。我试图从书中寻找一个诗意栖居地、一场梦的旅行乡，我把生活甚至生命的感触与感悟都洒在大大小小的风里，让风朗诵出人间的悲与喜、苦与乐。

书中的字里行间里，让我更好地洞察和明晰以及思考，这种感觉棒极了。它不仅仅是一件精神明亮的事情，更是一件滋养生命的事情。从《龙文鞭影》和《幼学琼林》等国学基础书里，更看到了自己的浅薄。惊觉，我应该多学一些国学和哲学，让我更好地具有思辨、思考方向和能力，而这个世界正在厚待那些努力的人们。只有读书，才能让我们可以成为自己想成为的人，而每天三四个小时的阅读，是我们最为充实的时光，没有空虚，也不会不安地浸泡在孤独寂寞的情绪里。

其实人世间最奇妙最难以忘怀的相遇，便是与一本好书遇见，我们都是一座孤岛，但我们走进一本书就是走进了一个世界，我正在用自己的所思所感，让看书和写作，让自己的知识体系变得更牢固一些。

通过阅读，我爱上了创作诗歌，在书本中寻找自己的心平气和，也找到了属于自己生活与创作的平衡，用读书抵御走向狭隘，我害怕自己在成长中过得狭隘。这种狭隘，对每一个写作者来说，甚至是一种精神死亡。

如今我只愿是野地里的那些草，劲风来袭，依然倔强地扎根地下，说着自己的快乐与苦痛，保持着该有的蓬勃与奋进。 □周文婷

名人与书

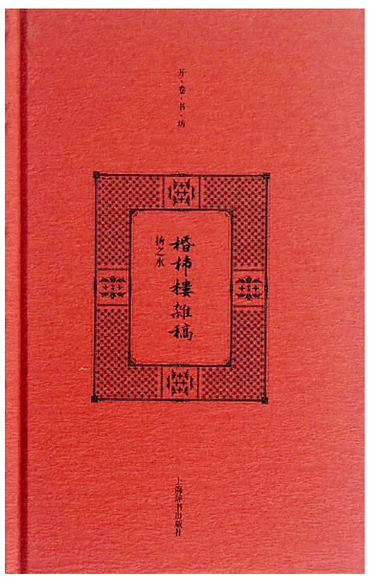
椿柿楼的书香

扬之水是名满京华的奇女子，靠着自学、靠着勤奋，她成为了著名的名物学学者。她数十年如一日，钻在自己的书房椿柿楼里，沉潜读书，专心研学，给天下爱书人烹调出一桩桩丰美的精神大餐，让爱书者钦羡不已。

在北京，她有一个别致的书房——椿柿楼。就是在这个书房里，她完成了非常重要的著作。对椿柿楼，她是有感情的，听听她对这个“椿柿楼”命名的解读吧：“窗前一株椿树，春来每与庭中迎春同时抽芽。又一株柿树，虽不是婆娑其姿，但深秋时节累累柿果亦足破衰飒之景。前尝欲自号椿柿楼主，后乃思易椿为椿。此所在非是不易之居，焉知何时即将易主？当以此志之。”扬之水的第一本书，就是以此书房名来命名的——《椿柿楼读书记》。

这些年里，她的文章如井喷一般，佳作迭现。那些“专业化”很强的名物学著作且不去说，单是她的文史随笔，就让人欢喜万分。这些文史随笔独具只眼，而别有风格，用她评价金性尧先生的文章就是，“平实而质厚，不事雕琢，而有蕴藉。”我读扬之水，是从她的《诗经别裁》开始的，继而才是她的三卷本日记体著作《〈读书〉十年》。从这些日记里，我看到了扬之水1986年到1996年十年间在《读书》编辑部的读书、写作、编辑和交游生活，以及由此展现出的二十世纪八九十年代一代学人的精神风貌和那个社会独有的时代特质。读这些日记，不由得让人想起二十世纪九十年代初，她与俞晓群策划编辑的那一套《书趣文丛》来。在那一套书丛的总序里，她直言编辑此丛书的目的：“我们编这套丛书，正是想说明，‘读书’这件怪事，实在并不简单。读以致用是好事，并不立即‘致用’也并不是坏事。甚至可以说，作为一个知识者，人人都应有‘致用’和‘不立即致用’这两种读书态度的结合。什么是‘不立即致用’，那就是把读书当成一种兴趣，简单说来，‘书趣’就是。”正是基于这样的读书理念和主张，扬之水的读书少了几分功利，多了几分趣味。数十年来，她孜孜以求，一头扎进书籍的海洋里，披沙拣金、积少成多，丰满自己的精神羽翼，强大自己的内心世界。从拉板车、当售货员、开货车，到做编辑、搞出版，一步步成长为引人注目的专家学者。这与她不计名利有关，更与她的勤奋自学不无关系。在《〈读书〉十年》的日记里，不仅仅有买书、借书、还书、查找资料的记录，更多的是一个个“读书竟日”的记载。对于在《读书》编辑部的这一段生活，扬之水深情地回忆：“那时候常去查找资料的地方是北图设在文津街的分馆。高敞的殿堂里，稀稀落落三五人，填好索书单，书取来总是很快的。捻亮桌上的台灯，展卷而读，舒适而安静。”一幅多美的静夜读书图啊，而正是这一段幸福、美好的读书生活成就了她。在她的身边，总有那么多有学问、有气度的师友，诸如徐梵澄、黄裳、谷林、张中行、沈昌文、杨绛、金克木、吕叔湘……在无私地指点她、帮助她。这实际上是《读书》杂志给予她的最大财富。扬之水紧紧抓住与这些大师级人物约稿、取稿、抄稿的联络机会，把它当成一种“师从众师”的难得机缘，虚心请教，潜心向学，大师们的言行举止、学养风度、性格情趣深深地影响了她，使她获益良多，因此她说，《读书》十年，是她人生读书治学的重要阶段。扬之水后来感叹说：“在《读书》认识的作者都是顶尖人物。这对我来说就是‘师从众师’了。不限于某一老师，这样就不会有一种思维定式，视野就更开阔了。那种帮助是一种影响，等于是在他们中间熏陶出来。”这或许可看成是她之所以能华丽转身、转向文化学术大道的最为重要的因素。正是有了这样的就学经历，扬之水的学问文章才独具一格，才情与学识熔于一炉，达到化境。

在热闹繁华的京华之地，在这一座美丽的“椿柿楼”里，扬之水读书养性，阅世识人，修炼人生，涵养生命，用她简约娟秀的小楷，书写着读书人的梦想，留下了一串串动人心魄的书情书色、书香书趣。 □胡忠伟



社址：西安市莲湖路239号 邮政编码 710003 广告经营许可证：陕工商广字01—018号 华商数码信息股份有限公司 本期零售价壹元