

每周一评

# 游客“过度维权”当休矣

本报首席评论员 刘振

近日,一则“游客怀孕,投诉导游提供大床房”的事件在微信朋友圈疯转,虽然该事件最后被认定为某旅行社的营销手段,但却引发了不少旅游从业者对游客“过度维权”的共鸣,许多一线导游纷纷吐槽,旅游途中游客类似非理性行为并非个例,甚至还有游客吐痰被骂后找导游报销、出境游晒伤皮肤后让组团社赔钱等极端案例。其实,游客“过度维权”是一把双刃剑,如若把握不好力度,不仅会维权失败乃至伤及自身,还有可能危害整个旅游行业的健康发展。

一言不合就擅自脱团,一有纠纷就大闹机场,诸如此类的新闻屡见报端,如今游客“过度维权”的形式也是花样百出,譬如谩骂、推搡、撕扯导游或领队,甚至大打出手,再不然就肆意损坏公共财物,占用旅游设

施和公共财物等,总之非要扩大损失,并且把动静闹得越大越好。需要提醒的是,在旅游消费过程中,游客一旦采取类似“拒绝登机”、“强行脱团”等极端手段来“维权”,不仅可能导致维权失败,由此造成的损失还要由游客来买单。所以,游客维权一定要冷静加理性,要有理、有据、有节,切勿采取过激行为,不然的话让有理变成没理,非但自身损失赔偿不了,甚至还会触及法律红线。

在我看来,游客“过度维权”现象之所以屡屡发生,首先和游客自身的消费心态密不可分。简言之,游客一旦在旅行社报名参团,就极可能形成“我花了钱你要为我百分百服务”的思维定势,但由于旅游行程涉及面甚广,完全无疏漏的旅游体验很难实现,原本出发前抱有极高期望值,此时就很容易

产生心理落差,再加上旅途中疲惫感的驱使,非理性的情绪化行为就顺势而发了。此外,多数旅行社为降低负面影响,往往对消费纠纷采取息事宁人的态度,这也在一定程度上降低了游客“过度维权”的成本,甚至将游客导入“不闹腾不能维权”的思维误区里。

由此开来,解决游客“过度维权”现象,首先还是要引导游客提高合同意识和法制观念,充分了解相关法律法规界定的游客权利和义务,尽可能做到依法维权。同时还要加强旅行社的规范经营,旅游企业要严格自律,切实提高旅游服务的质量,把纠纷发生的可能性降至最低。此外,旅游主管部门也要加强监管,设立游客黑名单制度,将游客信息纳入不文明行为记录,尝试成立旅游纠纷仲裁机构,受理旅游投诉和纠纷。

## 专利授权同比增三成多

本报8月4日讯(记者 刘振) 8月4日,记者从德州市知识产权局获悉,上半年德州市发明专利量稳步增长,其中发明专利申请量为466件,发明专利授权量为187件,截至6月底全市有效发明专利达到1089件。

根据国家知识产权局统计数据显示,2016年上半年德州市发明专利申请量为466件,比去年同期增长105件,同比增长29.1%;发明专利授权量为187件,比

去年同期增长50件,同比增长36.5%。截至6月底,全市有效发明专利达到1089件,比去年同期增长347件,增幅为46.8%,增幅列全省第3位。

据了解,反映地区外向型经济发展水平和地区国际技术竞争能力的PCT国际专利申请达到7件。反映自主创新活跃程度和发展潜力的专利密度达到1.91件/万人,比去年同期增长0.60件/万人。

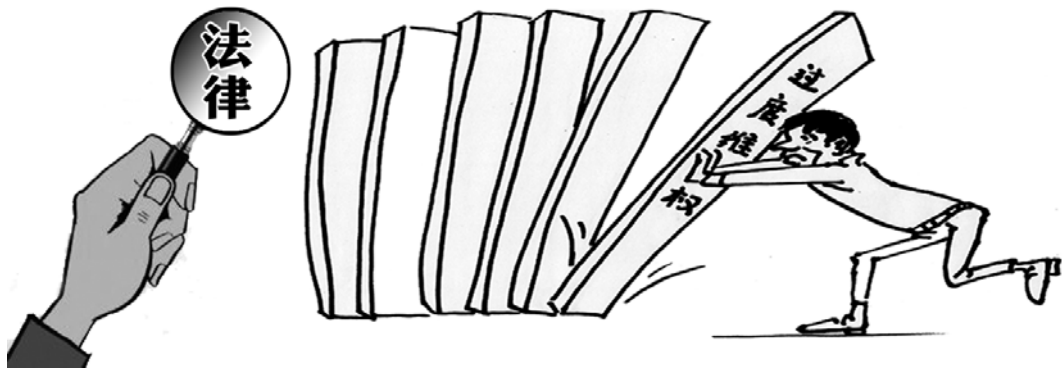
## 新建一生活垃圾压缩站

本报8月4日讯(记者 李榕 通讯员 唐洁) 日前,位于德城区北外环与育英大街交叉路口的垃圾压缩站正式投入使用,日处理规模可达80吨,可满足整个天衢工业园生活垃圾中转运输工作,有效解决北部片区生活垃圾转运难题。

据介绍,北外环垃圾压缩站设计日处理规模80吨。与德州原有生活垃圾压缩站相比,该站采用立体式结构,将生活垃圾投放口和转运口完全分离,

可一次性倾倒1吨生活垃圾,并安装了快速卷帘门,5秒之内快速升降,既提高了工作效率,又能有效控制生活垃圾异味外溢影响周边环境。同时,修建起环形道路,缩短垃圾运输车辆进出站时间,车辆作业更加规范有序。

此外,压缩站在关键部位修建了排水沟,冲洗污水及垃圾渗沥液通过管道进入化粪池,真正做到了雨污分流,减少了对周边环境的影响。



## 平原>> 开展电缆井隐患整治活动

本报8月4日讯 8月2日,在平原县清华园小区6号电缆井处,国网平原县供电公司员工对小区地下电缆设备安全情况进行检测,严防因电缆井隐患造成小区故障停电。

为确保迎峰度夏期间小区居民用电安全,平原县供电公司开展专项行动,加大对全县小区电缆线路设备隐患的排查治理力度,全面治理电缆井及电缆通道隐患。排查中,该公

司从电缆安全运行、电缆井管理及整治措施等方面着手,明确隐患排查重点,检查电缆井盖有无缺损,电缆沟道有无积水、坍塌、外力破坏、设备锈蚀等。该公司将继续加大对中低压配电设备的运行维护力度,通过先进的带电检测技术和红外测温仪器,发现并及时消除设备运行安全隐患,保障全县居民安全可靠用电。

(张国亮 孙延飞)

## 平原>> 开展营业窗口明察暗访工作

本报8月4日讯 8月2日,国网平原县供电公司行风监察小组突击检查基层供电所人员到岗到位情况,重点对业扩报装是否存在推诿扯皮、效率不高、态度不好等情况进行了明察暗访。同时,检查组还对行风建设方面相关要求和规定,营业厅基础环境设施完善、人员到岗到位、仪容仪表、业务公开、业务受理、临时用电管理情

况等进行了监督检查。入夏以来,面对不断攀升的用电负荷,该公司在加快农网改造升级和配网技改大修工程的基础上,加大对基层窗口单位的暗访力度,督促窗口人员消除服务行为、办事流程、工作效率、业务技能等方面存在的薄弱环节,提高窗口规范化服务水平,为群众用电提供优质服务。

(张德新 孙延飞)

## 服务光伏扶贫项目

8月2日,武城供电组织人员对武城镇14个竣工光伏扶贫项目进行了集中验收,主动、靠前、上门服务提升光伏扶贫项目并网速度,加快农村贫困户的脱贫增收步伐。

本报通讯员 杨加明 纪学菊 摄



## 平原>> 构筑线下垂钓“保护墙”

本报8月4日讯 8月1日,国网平原县供电公司为防止发生线下垂钓误碰触电事故发生,组织各所站开展辖区鱼塘沟渠等钓鱼场所线下垂钓专项隐患排查治理,构筑线下垂钓“保护墙”。

该公司组织人员对辖区内鱼塘、沟渠等重点线路进行“拉网式”排查,建立线路常态性管理制度。派专人深入供电辖区鱼塘沟渠及钓鱼场所,向户主宣传

电力设施保护和危及人身安全知识,并积极配合供电部门进行老旧线路改造,对裸铝线全部绝缘化处理,最大限度地避免意外触电伤害。加强线路巡查力度,缩短巡视周期,告知鱼塘主对于发现线下钓鱼者要予以制止,并与渔具店合作出售渔具、鱼饵时,赠送电力安全手册,提醒垂钓爱好者保护电力设施,共同为垂钓者建立安全保护屏障。(孙延飞)



## 高温下消息

7月29日,武城县供电公司输电运维人员冒高温完成110千伏白新线4基杆塔更换加高作业,成功消除安全隐患,确保线路稳定运行。

本报通讯员 郑智慧 杨加明 摄

## 庆云>> 组织员工献血献爱心

本报8月4日讯 “生命有限,爱心无限。我希望有更多的人能积极主动地参与到义务献血活动中来,为社会奉献爱心……”国网庆云县供电公司员工王婷说。8月3日上午,在德州红十字会采血站庆云公司组织26余名干部职工参加献血活动。

活动中,在医护人员和相关工作人员的指导下,

大家有序地填表、量血压、验血和接受采血。当天,共累计献血近7000毫升。多年来,庆云公司积极参与各种社会公益事业,把义务献血作为企业员工履行社会责任的一个重要载体,在确保更多的群众在医疗临床用血需要的同时,也履行了一名基层供电员工的社会公益责任,树立了企业良好的社会形象。(解敏)



## 紧急抢修战高温

7月31日凌晨6时许,乐陵35千伏茨头堡变电站一组电容器发生故障,经过抢修人员现场排查,发现电容器故障是因为电容器间连接电缆对地放电造成,确定故障原因后,抢修人员立即制定抢修方案,及时完成了连接电缆的更换工作。

本报通讯员 高彬 摄