



2017.10.12 星期四

热线:66111111

网址:www.jinbaonet.com

编辑:贡万军

版式:陈欢 校对:胡红亚

# 改革只有进行时没有完成时

改革开放是决定当代中国命运的关键一招。党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央坚持党对全面深化改革的集中统一领导,紧紧围绕“完善和发展中国特色社会主义制度,推进国家治理体系和治理能力现代化”的总目标,以非凡的政治勇气、高超的政治智慧、强烈的使命担当,坚定不移全面推进各项改革。习近平总书记围绕全面深化改革发表一系列重要讲话、作出一系列重大战略部署,亲自担任中央全面深化改革领导小组组长,亲力亲为谋划指导改革,为推进改革注入了强大思想和实践动力。38次中央深改组会议审议通过一大批重要改革文件,中央和国家机关有关部门推出了1500多项改革举措。改革涉及范围之广、出台方案之多、触及利益之深、推进力度之大前所未有。在党中央坚强领导下,主要领域四梁八柱性质的改革主体框架基本确立,一些重要领域和关键环节改革取得重大进展,改革呈现全面发力、多点突破、纵深推进的崭新局面,谱写了全面深化改革新篇章。

问题是时代的声音。突出问题导向,改革才有针对性和实效性。近年来,全面深化改革始终聚焦经济社会发展的堵点、痛点、难点精准发力。经济生态领域改革抓住阻力大、突破难的“硬骨头”持续攻坚,司法领域改革逐步破解立案难、诉讼难、执行难等难题,社会领域改革聚焦脱贫攻坚、教育医疗、住房养老等民生热点……实践证明,以解决突出问题为切入点,以重要领域和关键环节为突破口,聚焦体制机制顽疾,勇于突破利益固化的藩篱,改革就能为发展清淤除障、助力加油,让社会活力竞相迸发,让创新创业的源泉充分涌流。“计熟事定,举必有功。”全面深化改革是一项复杂的系统工程,注重系统性、整体性、协同性是深化改革的内在要求,也是推进改革的重要方法。近年来,全面深化改革注重把顶层设计与基层探索结合起来,把整体推进和重点突破结合起来,把方案协同与实施节奏、力度的协同结合起来

来,使各项改革举措相互配合、相互促进,取得显著成效。改革必须牵住“牛鼻子”,善于“弹钢琴”,抓住重点带动面上工作。人民有所呼,改革有所应。尊重人民主体地位,从人民利益出发谋划改革,顺应人民期盼抓好改革,才能深得民心,激发起人民群众投身改革的满腔豪情。从推动脱贫攻坚,到降低创业门槛,从推进教育均衡发展,到深化医改让群众得到更多实惠,无不说明全面深化改革有力度,更有温度。坚持以人民为中心的发展思想,把增强人民群众获得感作为衡量改革的重要标准,引导广大人民群众共同为改革想招、一起为改革发力,这是改革至为深厚的基础,也是改革最为可靠的动力。“苟日新,日日新,又日新”,改革只有进行时没有完成时。即将召开的党的十九大将对我国改革发展作出新的战略部署,全面深化改革又将迈上新的征程。“改革不停顿、开放不止步”,继续高举改革旗帜,不断推进改革事业,社会主义中国必将创造新的辉煌。新华社评论员(据新华社10月11日电)

## 追问之声

### 携程在手到底该怎么“走”?

“携程在手说走就走”,是不是听着很耳熟?携程是一家在线票务服务公司,携程APP也受到很多喜爱旅游人士的青睐。但是10月9日,女艺人韩雪发了条微博,告诉大家“携程在手看清楚再走”,质疑携程APP存在不少“套路”,特别是捆绑销售。(10月11日《扬子晚报》)

对于中国线上旅游产品来说,携程是一家不得不提的企业,其市场地位大概类似于互联网界的BAT。不过,女艺人的一条微博点燃了公众“踩小人”的热情,恐怕不只是“痛打落水狗”的快意。道理很简单,韩雪的粉丝量只有几百万,反映的问题也谈不上劲爆级,却弄得大江南北山呼海应,大概只能用四个字来解释:积怨已深。

这怨到底是哪里积来的?用电影里的话说,出来混,迟早是要还的。长假期间,一则题为《一年100亿?揭秘“携程”坑人“陷阱”》的文章在社交网络得到广泛传播。尽管携程回应为“诽谤嫌疑”,引燃的民怨之火却未曾止歇。而早在今年4月20日,媒体就曾报道称:中消协就携程网“搭售”事件,已于17日行函携程网,对其中涉及的消费者权益问题启动调查。此后,携程官方表示推出整改措施。

除了深陷捆绑销售之风外,10月11日的法制晚报报道,有网友爆料称,自己曾多次使用携程旅行搜索某一航班机票,第一次搜到的价格最低,多次搜索后会发现票数只剩几张,价格也越来越高,解决的办法就是换个电脑,马上机票又多了起来。

携程现在要做的,固然是扑火式危机公关、是调整程序以彰显诚意,但更要紧的,恐怕还是以下两件事:第一,老老实实交代诸多乱象的真相。这是花式回应的关键所在;第二,与职能监管部门沟通并提出整改及补救措施。

当然,过往莫名其妙地搭售,而今又莫名其妙地“消失”,大概也是一切尽在不言中了。不过,更值得追问的还有一点:携程问题被不同层级曝光,早已不是一两天的事情了。曝光、整改,再曝光、再整改……何时是个头呢?事实上,自各大航空公司取消销售佣金后,在线旅游企业几乎都推出了若干衍生服务,包括保险、旅游券、接送机等,且纷纷以“机票+”方式默认勾选给用户支付。问题是,这种明规则合理合法吗?

中国在线旅游市场仍在勃兴期,有数据称,2017年上半年国内在线旅游市场交易规模3419.3亿元,同比增长24.9%,以携程为代表的在线旅游企业自然盆满钵满。这个时候,如果规则缺失,APP上满是坑蒙的套路,被玩坏的就不仅仅是消费者的心情而已。携程在手,到底该怎么“走”?这个问题,该给出个靠谱的答案了。邓海建

## 不吐不快

### 快递集体涨价折射同质化竞争严重

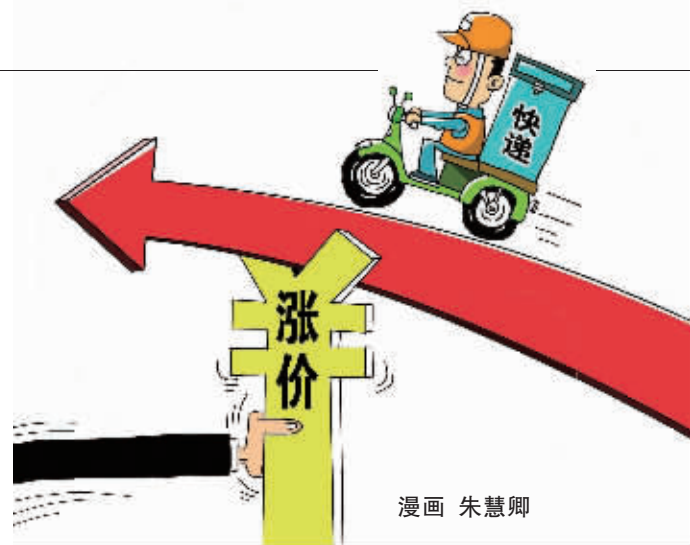
10月10日,中通快递宣布,今年以来,快递业受运输成本增加、人工成本提升、原材料价格上涨等多种因素影响,同时为了进一步提升服务质量,保障客户利益,决定从即日起调整快递价格,具体情况请咨询当地服务网点。目前,中通方面尚未宣布调价幅度和范围。(今日本报A13版)

继中通之后,韵达快递也宣布跟进涨价。有分析认为,不排除另外几家民营快递公司跟进涨价的可能性。此番快递涨价,其实是预料之中的。今年6月1日,几大快递公司调派送费在原有基础上上调了0.15元/票。可能是为了避开集体涨价的反垄断调查,几大快递公司当初并没有直接对外涨价,而是先行上调了内部的快递员派送费。快递公司为什么要这么做?一个重要原因,是为了避免更多快递员往外卖业、跑腿业等流失。但既然派送费上涨了,羊毛出在羊身上,快递费上涨就只是一个时间问题。

大概还是为了免遭反垄断调查,快递公司并没有在同一天宣布涨价,但当初跟进上调派送费的那

几家,想靠内部消化成本费用上涨恐怕都很难。快递业比之早就不仅是价格,还有服务。要不然,价格高很多的顺丰,也不可能发展得那么好。顺丰之前没有跟进上调派送费,现在也不必跟进上调派送费;但这并不是因为顺丰更仁慈,而是顺丰的收费本身已经不高,自己再涨价可能会失去竞争优势。对于消费者来说,快递涨价肯定不是什么好消息,但只要竞争的大门依旧敞开,也完全没必要忧虑集体涨价的垄断协议。快递老板都不傻,谁不想趁着别人涨价,自己多占一点市场份额呢?几家企业就算是达成涨价协议,指望通过集体涨价多挣钱,也只会给后来者进入市场的机会。集体涨价从来就是纸老虎,价格是由供给

关系决定的,不可能由几家企业独自说了算。不难看出,宣布涨价的快递公司,经营模式几乎雷同,无论是在成本控制上,还是在经营服务上,都没能形成自己的独特性。不像顺丰,速度就是快,服务就是好,因此不必跟随市场的风吹草动,而是可以独自做出经营决策。差异化的竞争,是快递市场急需的。之所以快递企业看上去总是集体涨价,正说明同质化的竞争很严重,服务上没有更多形成自己的特色,价格上自然也就没有更多的话语权。快递集体涨价,折射的真正问题,是同质化的低水平竞争。跳出价格之外,更多比拼服务,展开更有质量的差异化竞争,这是消费者所期待的。舒圣祥



漫画 朱慧卿

## 百姓话语

### 故宫“全网售票”有利于解决拥堵

今年7月,故宫开始试行全部网络购票。10月2日起,故宫博物院正式迈入“博物馆全网售票”时代,门票全部网上售出。经过十一长假的成功实践,10日故宫全网售票正式由“试行”转为“实行”,故宫售票处同日摘牌,实体票将不复存在。观众以后需通过登录官网购票或扫描官方指定二维码等多种形式购票。(10月11日《新京报》)

一直被模仿,从未被超越。作为国内旅游景区的标杆,故宫总是在不断探索创新,随着社会变化而改变经营方法,以适应新的消费形势。“全网售票”带来的一个显著好处就是游客进故宫省时省力,可免去

排队购票的烦恼,提高效率,这也是解决游客流量拥堵的一大利器。相比很多景区在黄金周期间人潮涌动、异常堵塞的尴尬状况而言,故宫则显得井然有序,客流分布合理。而且,通过“全网售票”模式,故宫可以掌握到游客的详细数据信息,包括游客地址、联系方式、购票和入园时间等,从而根据游客入园分时人数,及时发布相关动态信息,提醒游客避开高峰期,以合理调整游客数量。据介绍,故宫将基于大数据分析,计划明年试行分时段售票。届时观众可以选择当天的某个具体时段入院,避免出现“上午门庭若市,下午门可罗雀”的场面,给观众营造更加美好的文化赏鉴空间和参观体验。这

就使得游客分布更加合理,避免过于拥堵,让旅游参观更为舒适,减少“看人头”、“挤成相片”的尴尬。可见,“全网售票”配合限流措施,可以有效掌握游客数据信息,从而主动采取调节措施,缓解游客拥堵压力,降低景区的承载负担和意外风险。我国旅游业处于快速发展阶段,民众旅游休闲的热情很高,每逢节假日、黄金周期间,各地景区常常出现游客爆满、超载的情况,虽然也有部分景区发布限流,但手工售票无法掌握确切信息,仍然会出现拥堵现象。因此,各地景区可以学习故宫“全网售票”,采用信息技术手段,精确掌握游客数量,以降低拥堵率,提升旅游体验感。江德斌