



服务“上心”，游客才能“舒心”。无论是因烧烤爆火的淄博、热情待客的“尔滨”，还是虚心改变的小西天景区，这些网友口中“接住了泼天富贵”的地方，都秉持着以人为本的初心。景区应根据用户反馈，不断优化服务，完善基础设施建设，让游客在欣赏美景之余，更感受到一份暖暖的人文关怀。

——人民日报海外版：《文旅产品“上新”服务更要“上心”》

跳转链接，背后打的是流量变现的算盘。而跳转链接乱象之所以屡屡发生，主要在于违法成本低、获利空间大。因此，面对一些商家通过跳转链接侵犯消费者合法权益的行为，有关部门应多管齐下、多措并举，建立完善、科学、合理的管控机制。一方面，应加强监管，定期或不定期开展整治行动，还可建立红黑榜单，对于性质恶劣的商家，该曝光曝光、该处罚处罚。另一方面，应进一步提高技术管理能力，以强大的技术支撑，对不合规的跳转链接进行精准识别和治理，让其“跳”不动、“转”不了。

——工人日报：《莫让“乱跳转”影响网购热情》



【本期话题】

## “大数据杀熟”现象

“同一酒店，不同账号查询价格相差近一倍！”“我是‘钻石会员’，打车的价格却比新会员还高”……从网络投诉平台的网友留言看，令人诟病的“大数据杀熟”现象仍不时发生，这让不少消费者难以接受。对此，你怎么看？

【议论纷纷】

◎王锦南 要想避开平台“杀熟”，消费者就不要同平台那么“熟”。比如说，换个号码登录。

◎梅子鄂 “杀熟”等同于消费欺诈。遭遇了“杀熟”，消费者要主动维权，让“杀熟”的平台付出应有代价。若人人如此，哪个平台敢“杀熟”？

◎黄梅戏笑 “大数据杀熟”是急功近利的鼠目寸光，不利于平台的发展壮大。作为平台，要善待每一个消费者，不能因为“熟”就“杀”。否则，小心“搬起石头砸了自己的脚”。

本期话题下期继续

# 培养生态情怀 也需从娃娃抓起

□郭元鹏

11月3日下午，由生态环境部、市委市级机关工委联合举办的“争做环保达人”南通亲子City Walk环保闯关挑战赛在军山景区拉开序幕，来自全市机关、社区、企业的80组亲子家庭徒步山水间，遇见城市森林的野趣之美。

(11月4日本报3版)

南通市作为一个拥有丰富自然资源的城市，其生态环境是城市发展的重要基石。此次活动选址在军山景区，正是利用了这一得天独厚的生态资源，为家长和孩子提供了一次亲近自然、感受生态美的机会。通过徒步山水间，孩子和家长们一同聆听虫鸣鸟叫，探寻草木芬芳，不仅增强

了环保意识，更在潜移默化中培养了对自然的敬畏与热爱。

“争做环保达人”亲子活动，不仅仅是一次简单的户外游，更是一次环保教育的实践。在绿意盎然的军山景区，亲子家庭们一起探寻城市的森林野趣之美。在徒步的过程中，通过解说与互动的形式，让孩子们了解生态保护的重要性，以及自己在保护环境中的责任与使命。这样的活动形式，不仅让家长与孩子们在游玩中增长了知识，更让他们深刻体会到了生态情怀的重要性。

“绿水青山就是金山银山”，这不仅是国家的发展理念，更是每个公民应当持有的环保态度。对于孩子们来说，他们是未来生态环

境的主要守护者。因此，从小培养孩子们的生态情怀显得尤为重要。这样的亲子环保闯关挑战赛，不仅让孩子们在游戏中学到了环保知识，更让他们懂得了尊重自然、保护环境的重要性。这样的教育方式，比起单纯的课堂教育，更加生动、有趣，也更易于被孩子们接受。随着孩子们的成长，他们对生态环境的认识与保护意识将越来越强。相信在不久的将来，他们会成为保护生态环境的坚实力量，为我们的家园筑起一道绿色的屏障。



## 根治假证顽症须“蛇打七寸”

□知新

过去“牛皮癣”小广告上会看到“办证”的字眼，有些人为了走捷径可能会去联系办理，殊不知这是犯罪行为。记者1日了解到，如东法院审理了一起因为办假证而被判刑的刑事案件。

(11月3日本报4版)

市场生存空间是假证件泛滥的“七寸”所在，制证者与买证者双方有着互相认可的交换价值。一些不法分子之所以敢铤而走险，关键是这一“产业”形成

了诱人的灰色利益链，可谓是高回报、低风险。

围剿假证，有关职能部门既要合力监管，更要“铁腕”执法。公安、城管、通信等部门对假证必须保持常态化的“零容忍”，一方面要注重教育引导、警示在前，让市民不敢以身试法。另一方面要创新机制、严格执法，对不法者“施加重典”“严惩不贷”。如对电话号码采取“呼死你”或停机方式，也可多个部门联合顺藤摸瓜，坚决铲除制假窝点。

还需看到到底哪些人

在疯狂地购买假证件。如果只是单方面严惩制假者，而对使用者不“斩立决”“杀无赦”，那显然是本末倒置，也非治本之策。这起办假证而被判刑的刑事案件，就是最好的警示。由此来讲，一方面要提高违法成本，像惩处制假者那样，对使用者也重典伺候。另一方面，要发挥市场无形之手的作用，既要在使用假证件者坚决说“不”、敢于曝光和追责，也要建立更为科学合理的审核证件机制，从而真正把假证件驱除出“需求市场”。

## 以真正的“人性”去服务客户

□云雀

10月31日，市民向本报新闻热线85110110反映，一些商家提供的人工客服有“摆设”之嫌，无论怎么拨打都难以接通，导致一些求助难以达成。对此，律师提醒，商家若“虚设”人工客服无助于问题解决，那么，市民可举报投诉由职能部门解决。

(11月3日本报4版)

客服是商家售后服务的渠道，客服体验已成为企业品牌形象的重要组成部分。然而在许多情况下，人工客服被架空，成了智能客服系统的“补位”而非“主力”。这不仅耗用户的时间，还让

用户在信息不对等的情况下无助于问题解决，甚至产生强烈的反感情绪。

笔者以为，要解决用户对智能客服的种种不满，关键在于设计上“以人为本”，让用户能够更快捷、便利地找到自己所需的服务。在“以人为本”的设计思维下，客服流程可以采取“减法设计”，即删减冗余步骤，简化选项，让用户在最短时间内找到人工客服，让人工客服更直接地触达用户需求。

在客服体验方面，消费者不仅是用户，更是享有法律保护群体。依据《消费者权益保护法》，消费者享有知情权和公平交易权，这

包括了在交易过程中获得必要的帮助和沟通渠道。当商家承诺提供售后服务，特别是人工客服支持时，便应当承担起相应的义务。

在服务经济逐步发展的今天，客服体验已成为企业竞争的核心要素之一。客服不应是商家甩手的“包袱”，而应是与客户沟通的桥梁，是增强用户黏性、赢得口碑的关键手段。企业应当主动听取用户反馈，完善人工客服系统，让客服不再成为冷冰冰的“摆设”、人“烦”客服，而是真正为客户排忧解难的帮手。其实，只有以“人性”去服务客户，才是真正地尊重消费者。



## 校园食品安全

今年年初以来，崇川区不断推进校园食堂“互联网+明厨亮灶”建设，完善智慧监管体系，创新实施“现场可视化”食堂管理工作法，全流程管控采购、加工、供餐等工作环节，从家长早晨验菜、学校检测蔬菜农药残留到家长、老师陪餐，确保学生们吃得安全、吃得健康。

(11月3日本报2版)

需要多方共同努力

□梁诗韵

食品安全问题一直是公众关注的焦点，尤其是校园食品安全，更是牵动着千家万户的心。

加强学校食堂卫生、安全与营养健康管理，规范食堂建设，利用好互联网等手段实现“明厨亮灶”，严禁以任何方式从学生食堂中盈利，本质上是促使学校食堂回归公益性，要做到并不容易，除了需要学校方面担起责任之外，还需要多方共同努力。一方面需要加大政府投入，提供更多的学生餐食补贴，并落实到每一个学生身上。另一方面，要加大监管执法力度，定期检查后厨，严查原料采购、餐具消毒、环境卫生等全流程情况，保障食品安全。同时，还应要求学校公开食堂台账，并引入家长委员会定期随检，接受社会监督。

要“技防”“人防”齐上

□叶金福

在校园食堂推行“互联网+明厨亮灶”建设好处多多。有了“互联网+明厨亮灶”，一方面食堂食品从进货、清洗、加工到出厨、上桌等环节，就能一一清晰可见，可避免在整个操作环节中出现食品劣质过期，以及卫生脏乱差等安全管理漏洞；另一方面，学校领导和食堂管理者就能随时通过“互联网+”系统发现食堂食品安全问题，而家长也可借助“互联网+”系统参与学校食堂监督。

当然，守护学生“舌尖安全”，既要靠“技防”，更要靠“人防”。比如食堂管理人员严把食材关、卫生关，确保“学生餐”成为安全餐、放心餐，这更为重要。

守护学生“舌尖安全”人人有责。期待各地各学校不妨多多学习、借鉴和推广崇川区的好做法，切实树立起学生食品“安全至上”意识，守护好“学生餐”的卫生和安全，从而既确保学校食堂的“食品安全”，又确保学生的“舌尖安全”。