

# 服务靠前 精准“赢商”

椰锐评

近日,人生地不熟的外地人李全打算在海口开餐厅,一通咨询电话打到秀英区营商环境建设局,招来8个职能部门的工作人员“组团”到场,面对面为其答疑解惑。店还没盘下,服务先上门,这种前置服务的态度和机制获得李全点赞,这也是海口从“营商”到“赢商”的生动诠释。

创业者来说,时间和精力不仅要花在前跑部门咨询政策上,还可能花在后期会出现的各种问题整改中。比如:装修完准备营业,才知道这里不合规、那里要返工。流程和程序不清楚,倘若走到店开不成、生意告吹地步,对创业者和当地市场而言,都是巨大损失。

留人要留心,同理,“营商”也要赢得创业者的心。李全正处于意向选址、筹备开设花园式餐厅的考虑阶段,首次来海口开店,

他的难点在于“想开店却不清楚要求”。秀英区营商环境建设局探索餐饮行业“全生命周期”前置服务机制,把这件“八字还没一撇”的事往前推了一把——针对餐饮行业合规性要求高的特殊性,该区营商环境、市场监管、消防、生态环境、行政执法、水务及属地政府等职能部门的工作人员来到美高梅商业街,针对选址合规性、经营合规性以及后续审批业务,为李全给出了清单式指

导。从装修材料到标识配置,从管道设计到审批提示……不到两个小时的联合踏勘,回答了李全心中的一堆“问号”。

“李全们”从迷茫观望到心中有底,是海口不断优化营商环境结出的“赢商”硕果。前置服务机制,以跨部门协同提供的精准行政指导,从源头为创业者规避风险,提升其信心与成功率;及时有效的服务为创业者送上关怀,把监管指导转化为支招陪伴,让创业者

实打实感受到诚意。这种“特殊”服务,让李全更加坚定了在该区开店信心,也为椰城赢得了又一名创业者。

海口作为海南自贸港核心引领区,正吸引着越来越多投资者的目光。前置服务及时响应、更快更细,让创业者们发自内心地赞一句“海口,来对了!”这样,定能打造近悦远来的“赢商”生态——赢得投资,赢得人心,赢得机遇。

□吴翠霞

新华时评

5月22日,山西通洲集团留神塔煤矿发生瓦斯爆炸事故。截至目前,事故已致82人遇难,2人失联,128人受伤住院。6支国家矿山应急救援队伍紧急驰援,搜救工作仍在争分夺秒推进。初步调查,涉事煤矿企业有重大违法行为。事故以沉重代价再次敲响警钟:生命不可重来,安全不容失守。必须严阵以待、严防死守,坚决防范和化解各种安全生产风险。

事故发生后,习近平总书记作出重要指示,强调“全力救治伤员,科学组织搜救,妥善做好善后处置工作”,要求“查明事故原因,依法严肃追责”。国务院成立事故调查组明确将较真碰硬开展事故调查,国家卫健委组织多学科专家赴事故现场开展医疗救治,公安、应急等多方力量协同作战。

习近平总书记的重要指示,从中央到地方迅速响应,彰显“人民至上、生命至上”的坚定态度。当前,搜救救治仍是第一要务,只要有一丝希望就绝不放弃。必须尽最大努力守护生命、减轻伤痛,同时彻查事故原因、严肃追责问责。

瓦斯爆炸绝非偶然。瓦斯作为煤矿安全“头号杀手”,我国对其治理的要求不可谓不严格。留神塔煤矿属于高瓦斯矿井,曾于2024年被列入全国灾害严重生产煤矿名单,且2025年因安全违规被罚。但过往的罚单为何没能阻挡这次惨痛事故?

按照《煤矿安全规程》,高瓦斯矿井在瓦斯抽采、通风管理、隔爆设施等方面均有细致规定。此次事故背后有没有安全责任悬空、制度执行形同虚设?是否存在冒险超采?事故矿井墙上张贴的安全生产“十不准”,为何成了摆设?必须深挖事故根源,查清责任链条,对失职渎职、违规操作等行为依法依规严肃处理。

此次事故教训极其惨痛,不仅要严肃追责,整个行业更要以此为戒,深入自查自纠。国务院安全生产委员会2024年印发《关于防范遏制矿山领域重特大生产安全事故的硬措施》,提出“强化重大灾害治理”等八方面要求。夏季是煤炭消费和生产的高峰期,有关方面要全面严查,检视矿山安全“八条硬措施”落实情况,重拳出击“打非治违”,严查严惩煤矿隐蔽工作面作业、安全监控造假、下井作业人数不清、违规分包转包等问题,确保硬措施得到硬落实。

当前正值汛期,强降雨、雷电等极端天气频发。各地各部门要始终把人民生命安全放在首位,树牢底线思维,紧盯薄弱环节,深入排查整治各类风险隐患,坚决防范遏制重特大事故发生。企业要切实履行主体责任,从源头防范化解重大风险。唯有以“时时放心不下”的责任感,严查隐患、严堵漏洞、严防事故,才能筑牢安全防线、守牢生命底线,为经济社会高质量发展真正保驾护航。

□姜琳 周以航

投稿邮箱:hkrbpl@163.com 本版言论仅代表作者个人观点

## 安全不容失守 责任重于泰山

## 廉航收费规则 岂能“藏着掖着”?

大部分廉价航空公司已不允许普通经济舱旅客免费携带20寸行李登机,部分廉价航空允许旅客付费携带。而全服务航空公司仍保留给旅客免费携带20寸行李登机这一传统。

一名旅客称,乘坐新海航的航班出行,没有免费的行李托运费,携带20寸行李到登机口被拦下了,最终支付了180元行李费。另有一名旅客称,之前乘坐祥鹏航空公司的航班,携带20寸行李是正常登机的,以为这次也可以,没想到不行了,最后为20寸行李支付了200元登机费。

——现代快报微信公众号

上述情况在实际执行中,出现了一些耐人寻味的现象:有旅客表示,到登机口前被拦下,交了两三百元行李费后把箱子带上了飞机,可有个别人在登机口前闹一闹,最终也能被放行。廉航收费规则,岂能如此“看人下菜”、“藏着掖着”?

对于收紧对登机行李箱的要求,航司解释称,是为了控制重量,避免超规行李影响飞行安全。但多掏钱可以带,吵闹还能通融,难道安全隐患可以凭空消失?显然,这一说辞站不住脚,本质上还是航司在变相创收。

长期以来,许多廉价航空公司以低价票吸引旅客,但免费行李额度、携带规则这类信息标注得不清楚,甚至有回避。大部分旅客基于过往乘机经验,默认20寸行李箱可以免费带上飞机,等到登机

时才得知票里不让带、要求有变动,行程在即,只能掏钱补费。这种做法实质上是利用信息差对旅客进行“精准拿捏”。

限制行李规格是现实考量,有些行李箱太大太重,塞不进行李架,确实会带来安全风险。航空公司想创收,大众也能理解,但必须坚守安全的底线,展示清晰的规则。第一,不搞区别对待,规则执行要对所有旅客一视同仁;第二,要在售票页面把规则写清楚,并在短信通知中明确告知旅客,什么样的行李箱能免费带,超标了怎么处理,不同档位都有哪些相应服务,明码标价、不玩虚的。

规则可以定,套路不可取。摒弃“藏着掖着”的固有模式,才不会让旅客每次出行都像玩“通关游戏”。

□吴翠霞



### 诚信不容交易 差评岂能“美颜”?

公安部网安局近期侦破有删差评案件,严厉打击借“舆情优化”篡改评价的不法团伙,彰显整治电商灰色产业、维护市场公平的决心。

真实差评是消费者维权与商家改进的重要依据,而有删差评通过恶意申诉等手段抹除负面反馈,误导消费决策,挤压诚信商家生存空间,造成“劣币驱逐良币”,严重侵蚀电商信用体系,破坏数字经济信任基础。

治理乱象需多方发力:公安部门保持高压打击态势,斩断黑色利益链;平台压实责任,完善技术防控,堵住监管漏洞;商家摒弃投机思维,以品质服务积累口碑。唯有守住真实评价底线,保障消费者话语权,才能让电商市场回归诚信公平,实现行业长远健康发展。

王发东 作

世相漫议



### 少一个纸杯 多一片绿色

中宣部宣教局 中国文明网