

“追豹”与“追责”，一个都不能少



观点
提要

3只豹子出逃之后，杭州野生动物世界按理应该马上就能发现，他们第一时间考虑的居然不是及时上报，而是企图瞒天过海，这几天竟然一直正常开放营业。金钱豹出逃是杭州野生动物世界的重大过错，没有及时通报则进一步扩大了危害的可能性。

□ 胡欣红

这几天，有关“豹出没”的消息牵动着众人的心。

据报道，6日和7日晚，杭州市民报警称在转塘附近山林和金苑山庄小区附近发现疑似豹子的踪影。疑似豹子出没的西湖区转塘街道龙门坎村位于午潮山脉东北山麓，杭州野生动物世界位于该山脉西南山麓，直线距离不足10公里。而金苑山庄小区与杭州野生动物世界的行车距离为1.4公里，直线距离更近。但是，杭州野生动物世界、杭州动物园却表示没有动物出逃。

5月8日，画风突变，杭州野生动物世界在上午10点左右突然临时关园，下午就发布消息称豹子系杭州野生动物世界外逃，并且首次确认不止1只，有3只。截至8

日晚，已有两只被捕获。当地组织近千人展开大规模搜捕，联合调查组也已入驻，将彻查金钱豹外逃原因，同时责令杭州野生动物世界停业整顿，并对野生动物世界主要负责人进行控制。

人命关天，确保国内的猛兽不能逃逸出来，既是最基本的要求，也是不容违背的原则问题。一次逃出3只豹子，可见其管理之混乱。

更令人感到不可思议的是，3只豹子出逃之后，野生动物世界按理应该马上就能发现，他们第一时间考虑的居然不是及时上报，而是企图瞒天过海，这几天竟然一直正常开放营业。没出现伤亡事故是不幸中的万幸，但延误了追捕的最佳时机，需要政府投入大量人力物力进行搜捕造成的

国家财产损失，尤其是给周围居民生命安全造成威胁和带来心理上的巨大压力，并造成一定程度上的人员恐慌，该当何罪？

对此，园方解释是因为考虑到出逃的未成年金钱豹攻击性较弱，担心事件公布会引起恐慌，并表示“深刻反思、深表歉意，诚恳接受社会公众的批评和监督”。明明是想“捂盖子”逃脱责任，却变成了“担心事件公布会引起恐慌”，网友们对这样的道歉不太买账。

专业人士表示，金钱豹出逃是野生动物世界的重大过错，没有及时通报则进一步扩大了危害的可能性。现在尽管没有人员伤亡，但对这样的失责进行行政处罚是有依据的。《浙江省安全生产条例》第四十一条规定，

生产经营单位的主要负责人未履行本条例第十条第二项至第五项规定的安全生产管理职责的，责令限期改正；逾期未改正的，处二万元以上五万元以下罚款，责令生产经营单位停产停业整顿。

如果造成人员伤亡，就属于业务过失类犯罪，涉嫌“重大安全事故责任罪”。《刑法》第一百三十四条规定，在生产、作业中违反有关安全管理的规定，因而发生重大伤亡事故或者造成其他严重后果的，处三年以下有期徒刑或者拘役；情节特别恶劣的，处三年以上七年以下有期徒刑。

继续搜寻固然是当务之急，但同时也要严肃追责，只有这样，才能警示相关人员切实把公众的生命安全放在第一位。

游客30天无理由退货应成为“标配”

□ 程春荣

近日，记者从2021年云南旅游市场工作情况专题新闻发布会上获悉，自2019年5月推行“30天无理由退货”以来，截至今年4月29日，云南省已为游客成功办理退货17494起，退款1.22亿元。“30天无理由退货”已成为诚信云南新标志和云南旅游新品牌。

近年来，云南省推进“整治乱象、智慧旅游、提升品质”的“旅游革命”三部曲，持续改善旅游环境、提升旅游体验。围绕“提升品质”，针对游客购物不满意这一旅游市场痛点问题，在全省推行游客购物“30天无理由退货”。无疑，云南“30天无理由退货”推行两年，为游客办理1.7万余起退货，值得点赞！

在日常生活中，游客出行旅游或多或少都会采买一些旅游地的物品，但有时游客采购物品后会不满意，或是觉得没有必要买，还有的游客是在商家促销下冲动购物后又后悔不迭。无理由退货制度相当于为消费者营造了一个“消费冷静期”，消费者可在一定期限内对消费行为作出更为理性的判断和调整，从而保护自身权益，避免损失。

无疑，云南省游客退货中心承诺游客可30天无理由退货，一方面体现了监管部门保护消费者利益意识的增强，另一方面，也是督促经营者诚信经营。

长期以来，产品出现质量问题，在“三包”期间，消费者才可以提出退货或保修，经营者只要按照这一规定执行，就是合法经营。而无理由退货，就是要求商家主动降低退货标准，在利益并不受损的条件下，把方便让给消费者。商家执行无理由退货，实际也是一种经营手法，体现出商家以人为本，用诚信经营的商业理念来吸引顾客。

“顾客满意度”是企业认识自身、社会评价企业的常用客观标准。在一个成熟的市场中，由于存在激烈的市场竞争，商家为了获取更多的利润，首先应考虑用户的利益，取得用户的信赖，以期赢得更大的市场。因此，“顾客满意度”是企业认识自身、社会评价企业的客观标准，“无理由退货”则无疑能有效提高“顾客满意度”。进一步看，“无理由退货”不仅是实体店竞争力的表现，还能促使商家专注产品开发、增强产品质量、提升售后服务，从而助推生意的一路向好。

就此而言，云南省游客退货中心承诺游客可30天无理由退货，值得借鉴。相信各地经营者从维护用户利益的角度出发，建立完善的服务机制，取得消费者的信赖，吸引更多的游客，就会赢得更大的市场份额。当然，更期待这样的做法能被越来越多的地方学习和借鉴，让游客“30天无理由退货”成为旅游购物的“标配”。

大众报业集团十大名牌专栏 诗评画议

任教经历靠编凑，价格圈套来诱。顶格处罚不冤枉，严打违规理性购。

绘画 闵汝明 配诗 郝玲

针对群众反映强烈的校外教育培训机构乱象，市场监管总局价监竞争局会同北京市市场监管局开展联合行动，北京市市场监管局对“作业帮”和“猿辅导”两家校外教育培训机构，均处以警告和250万元顶格罚款的行政处罚。经查，“作业帮”在其官方网站谎称“与联合国合作”、虚构教师任教经历、引用不真实用户评价。“猿辅导”在其网站谎称“班主任1对1同步辅导”“微信1对1辅导”“您的4名好友已抢购成功……点我抢报”，虚构教师任教经历等不实内容。

据北京日报客户端



整治“饭圈”乱象要实施精准打击

此次整治“饭圈”乱象被纳入2021年“清朗”专项行动，就是为了规范娱乐产业，严肃治理网络环境，消除教唆粉丝过度消费、网络暴力、粉丝“互撕”等不良行为和现象，规范粉丝群体网络行为，从本源上解决问题，引导青少年理性追星。

□ 江德斌

5月8日，在国务院新闻办公室举行的新闻发布会上，国家网信办介绍了2021年“清朗”系列专项行动有关情况，再次提出要严厉打击引发网络粉丝群体非理性发声应援等行为，并在随后答记者问时，就此前被热议的粉丝“倒奶打榜”事件表态，明确要求加强“饭圈”研究，引导理性追星。存在已久的“饭圈”问题，由此再次被纳入公共治理视野。

追星本来无可厚非，但是没有底线的追星，就成了社会问题。在“追星族”队伍里，未成年人占了很大比例，其中以学生为主，他们的思想尚未成熟，喜欢模仿、跟风，又较为冲动，很容易

被不良行为误导，养成不健康的追星习惯。因此，监管部门对“饭圈”进行严肃整顿治理，遏制不良风气，有助于引导未成年人理性追星，树立健康“三观”。

近年来，“饭圈”频频曝出丑闻事件，诸如后援会送礼、买热搜流量、粉丝“互撕”等，导致“饭圈”文化走向畸形化，产生了极为恶劣的社会影响。特别是最近“倒奶打榜”事件，暴露选秀节目背后的黑幕，拜金主义至上，彻底沦为“金钱游戏”，并造成严重的食物浪费，引起社会舆论的强烈谴责。

之前，国家网信办已多次要求打击诱导未成年人打榜应援、

刷量控评，整治煽动“粉丝”互撕行为，并取得一定的成效，但此类事件并未禁绝，仍然时有发生，社会影响恶劣，令大众非常不满。此次整治“饭圈”乱象被纳入2021年“清朗”专项行动，就是为了规范娱乐产业，严肃治理网络环境，消除教唆粉丝过度消费、网络暴力、粉丝“互撕”等不良行为和现象，规范粉丝群体网络行为，从本源上解决问题，引导青少年理性追星。

“饭圈”乱象产生的一大根源，乃是网络平台和娱乐节目制播单位、赞助厂商的利益所致，为了吸引流量、赚取暴利，故意制造各种话题，诱导粉丝对立、攻击，制定“花钱投票”机制，引

诱粉丝无度消费。同时，“饭圈”乱象的背后，还潜藏着“黑灰”产业链，利用黑账号进行刷量、人肉搜索、恶意营销等，将网络娱乐搞得乌烟瘴气。

因此，整治“饭圈”乱象要实施精准打击，一方面要约束平台和节目制播单位、赞助厂商，要求其在法律和行业规定的范围内，进行规范化经营，不得搞“花钱投票”等烧钱模式，不得一味追求利益而忽视社会效益；另一方面则需严厉打击“黑灰”产业链，铲除黑账号，压实平台责任，对违规用户进行封号处置，删除不良内容，引导粉丝理性追星，树立正确的“三观”，为未成年人提供健康成长环境。