

敢于向职业“差评师”亮剑

□ 唐伟

现有的电商平台评价体系中，“好中差”的消费评价可以左右消费者的购买意愿，也会影响网店的等级和评分。在这样的情况下，围绕好评和差评之间，产生了一条庞大的利益链条和灰色产业。一些“差评师”以“差评”为要挟，对电商店家进行敲诈，这样的行为，既不符合道德要求，又涉嫌违法犯罪。

职业“差评师”在危及电商行业的信用体系和治理规则的同时，也成为扰乱社会秩序的一个因素——在不胜其烦的骚扰和侵害下，绝大多数店家为了维护自身的合法权益，往往选择花钱息事宁人，忍气吞声接受差评师的讹诈。再加上职业“差评师”身份的隐蔽性和手段的灵活性，作出判断和调查取证并不容易。

消费评价作为维护消费者权利的制度设计，

本身并没有问题，也受到法律的保护。电子商务法规定：电子商务平台经营者不得删除消费者对平台内销售的商品或者提供的服务的评价。违反规定者，由市场监督管理部门责令限期改正，可处2万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，处10万元以上50万元以下罚款。然而，当前必须解决的一个问题是，在保护消费者合理评价权之时，也应保护店家不受恶意差评的侵袭。

事实上，职业“差评师”敲诈勒索对平台民事权利，比如名誉权、荣誉权等权利也是一种侵害，尤其是对平台秩序和管理带来了挑战。如果不能对此乱象进行治理，就可能成为同行竞争对手利用的工具，致使不公平竞争现象的滋生蔓延。根据《侵权责任法》第6条的规定，行为人因过错侵害他人民事权益，应当承担侵权责任。在杜某、邱某、张

某3名职业“差评师”因敲诈勒索罪被判刑的基础上，平台公司诉以民事追偿，能起到敲山震虎的威慑效应，有效维护网店和平台的合法权益。

健康有序的网络空间治理规则的形成，离不开各方包括平台方的拿起法律武器的主动作为，其间既包括敢于发现问题并坚决采取措施，又包括因势利导对刑事判例给予民事诉讼。只有让处于灰色空间的职业“差评师”感受到痛苦，其敲诈勒索式逐利的冲动才会得到遏制，职业“差评师”这个行业臭虫方能真正得到消灭。

就目前来说，作为全国首例电商平台以侵权为由起诉网络“差评师”的案件，象征意义大于实际意义。不过，只要整个电商行业都能纷纷效仿，敢于向差评黑灰产业亮剑，则网络空间治理规则的形成和优化则指日可待。

热点快评

不给钱，就差评？2017年，三名职业差评师以撤销差评为由，先后五次敲诈淘宝店家，从中获利2万多元，三人被法院判处敲诈勒索罪，刑期八个月至一年不等。此后，淘宝公司以侵权为由，将三人诉至法院，请求法院判令赔偿1元，并要求其在淘宝网首页赔礼道歉。（1月23日《南方都市报》）

在以信用作为等级考核的电商管理体系下，消费评价决定着店家的信誉度和信用度，也决定着其在平台上的等级度和前景度。事实上，在

春运归途 期待便民新招再多样

□ 谢晓刚

1月21日，2019年春运正式拉开帷幕。记者来到位于北京的中国铁道科学研究院采访，发现除了候补购票环节外，“12306”在注册环节也引入了人脸识别。目前，有很多第三方软件盗用旅客身份在“12306”注册，大量刷票，有了人脸识别，旅客可在线办理被冒用账号的处理。（1月23日《科技日报》）

2019年春运已拉开了序幕，人们又开始了新一轮的大迁徙。令人可喜的是，铁路“12306”除了增加候补购票环节外，为防备网络黄牛，在注册环节引入了人脸识别，旅客可在线办理被冒用账号的处理，与此同时，旅客原来购票过程中的验证码也大大减少了。“系统升级，可以自动识别机器抢票和人的购票行为，当发现有异常的请求时，才会显示验证码。”“12306”技术部技术总监杨立鹏说，目前97%以上的所售车票无需验证码。

候补购票、人脸核验、减少验证码……铁路部门便民新招迭出，以更加精细的服务和安全便捷，让百姓在细微之处感受到来自铁路部门的悄然改变，使出行体验更加美好。铁路服务措施不断自我创新，这既是对民意的最大尊重，更是铁路发展根本所系。春运归途，期待便民新招再多样、再多样。

新能源汽车 不能买车易充电难

□ 武西奇

近年来，新能源汽车受到消费者欢迎。然而，车越来越多了，找不到充电桩却一直让消费者烦恼，成为新能源汽车产业发展一大瓶颈。（1月22日《人民日报》）

受减免购置税等优惠政策的支持，近几年，新能源汽车的销量一直保持着高速增长。最新数据显示：2018年，新能源汽车的产销分别完成127万辆和125.6万辆，比上年同期分别增长59.9%和61.7%。

新能源车爆发式增长，是一种可喜的变化。然而，相应的充电基础设施却一直未能跟上，买车易充电难的现实，成了广大车主的一块心病。据统计，截至2018年7月底，全国已建成充电桩约66.2万个。目前，我国新能源汽车存量已超过200万辆，两相比较不难发现，车主想充个电有多么闹心。去年底，国家发展改革委、国家能源局、工业和信息化部、财政部联合发布《提升新能源汽车充电保障能力行动计划》，提出用3年时间优化充电基础设施发展环境和产业格局，千方百计满足“一车一桩”充电需求。这份计划，向社会释放了一个积极信号。

当然，一车一桩只是解决了数量不足问题。与此同时，充电桩布局不合理、接口不匹配、信息互通等问题，也应着力解决。这需要相关部门做好整体规划，尽快为充电桩制定统一标准，大力推进平台互通数据共享，让充电桩通用开放，使服务更为方便快捷，从而满足用户充电需要。

杜绝职业资格证书“吃空饷”

□ 潘锋印

日前，山东省住建厅、人社厅等五部门联合转发住建部、人社部等7部委办公厅的通知，开展工程建设领域专业技术人员职业资格“挂证”等违法违规行为专项整治，对违规的专业技术人员撤销其注册许可，自撤销注册之日起3年内不得再次申请注册，记入不良记录，列入“黑名单”，向社会公布。（1月23日《大众网》）

近年来，在建筑施工领域，一些人在考取建造师、结构师、给排水工程师等职业资格证书后，通过出租、挂靠，每年可获得数万元的“挂证费”。对此，住建部、环保部等部委陆续通报多起违规“挂证”机构与人员，多地也专项清理整顿过职业资格“挂证”现象，但职业资格的挂靠乱象并没有得到根治。

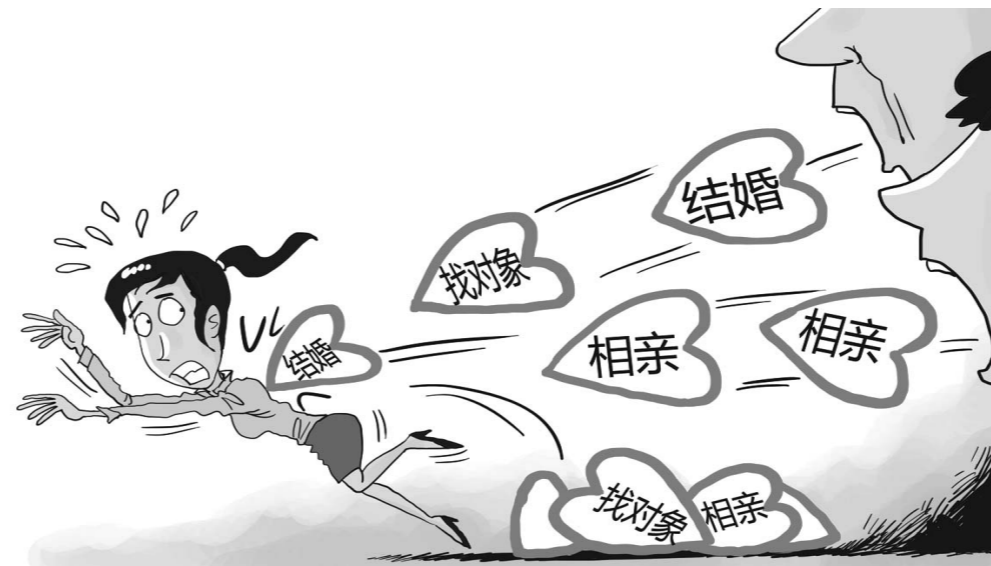
职业资格证书挂靠，危害不小。辛辛苦苦考到一张含金量十足的职业资格证书，不是用于工作和服务社会，而是拿去给企业“充门面”，持证者得到了实惠，企业借以提高资质，在市场上也有竞争力。而且，通过率越低的资格证书，其价码越高。按理说，任何行业为不诚信买单天经地义，但在实际资质运作和监管考察中，“人”“证”又往往跟责任担当相分离，又如工程建设质量追究为例，即便存在严重质量安全问题，许多责任调查结果是不了了之。正因如此，职业资格证书“挂靠”得以肆意泛滥。“挂证”问题突出，严重影响了

国家职业资格制度健康发展，扰乱了相关行业市场发展秩序，给公共安全、公民人身财产安全带来了隐患。

杜绝职业资格证书“吃空饷”，国家和地方应进一步清理取消与企业资质相关的行政许可事项，减少企业资质与人员资格挂钩，放宽准入条件，优化市场秩序，从源头上阻断挂证乱象。加强职业资格“挂证”治理工作，加大执法力度，严肃查处各领域存在的“挂证”问题，对核实确认的“挂证”当事人、当事企业、违规中介，发现一起，严肃查处一起，还要对玩忽职守的监管部门和责任人实行责任追究，斩断“挂证”利益链条，遏制“挂证”泛滥势头。推进职业资格信息共享和信息公开，增加企业资质信息透明度，将职业资格注册信息和企业资质向社会公开，接受社会监督，堵塞职业资格证书“吃空饷”的漏洞。同时，应完善职业资格报考条件、专业设置和考试内容，提高职业资格设置的科学化水平，通过多种方式提升相关从业人员素质，增加人才有效供给。

清理整顿“挂证”乱象，说到底还是一个提高违法成本的问题，得让“挂证”的双方产生足够的痛感：弄虚作假的“挂证”企业，应该驱逐出相关行业；毫无操守的“挂证”人员，则应实行终生禁入。以此，才能彻底消除“挂证”问题滋生的土壤。

漫画



春节临近，许多离家在外的年轻人心情都很复杂。一名大三学生寒假回家的时候，妈妈突然问他：“你们学院女生很多，有没有看上哪个？”未势汹汹的“催婚”，让很多青年不愿回家过年。（1月22日《中国青年报》）

每个人都不是孤独的，都被嵌入到各种各样的社会网络之中。在我们身边，都有一些“被耽误”的年轻人；等着，拖着，耗着，挑着，年龄越来越大，在婚恋市场上受欢迎的程度逐渐下降。这样的“反面教材”，进一步验证了“结婚要趁早”。当亲人们可以为“催婚”找到形形色色的理由，“大三被催婚”也就见怪不怪了。

春节作为一个合家团圆的节日，许多年轻人都会遭遇“催婚”。但“催婚”的背后，往往隐含着两代人乃至几代人的代际差异和观念冲突。一代人有一代人的爱与痛，在搭配上也不可同日而语。不论是财富观，还是生活方式，抑或精神世界和文化品位，年轻人的婚配，并没有祖辈、父辈想象的那么简单，他们也有自己的无奈与纠结。长辈们少一些焦虑，多一些真诚沟通，“催婚”才不再是年轻人的压力与苦恼。

（文/杨朝清 漫画/张建辉）

山东旅游职业学院

聚焦立德树人，深化内涵建设，创建优质高职院校

□ 马保烈

2018年6月8日，一个艳阳高照、生机勃勃的好日子，在位于龙山脚下、百脉泉畔的美丽校园里，山东旅游职业学院又为其2018届2000余名毕业生举行了供需见面会。同往年一样，又是招聘单位云集，又是毕业生被“哄抢一空”。来自国内外的460余家用人单位提出用人计划1.6万余名，供需比例1:8。正如一学生代表所讲：“作为山东旅院的学生，我们不是就业，而是择业。”一字之差，高下立见。其中的自豪感、自信心溢于言表。山东旅游职业学院院长宋德利介绍：自2004年升格为普通高等学校以来，毕业生已连续14年供不应求，许多学生毕业后走上了管理岗位。正是凭借突出的办学特色和强大的就业竞争力，山东旅院人才培养工作受到社会各界的高度评价。2018年，学院获国家教学成果奖二等奖1项，省级教学成果奖特等奖1项、一等奖1项、二等奖1项。



△在阿联酋七星酒店阿拉伯塔实习的学生和他们的同事



△航空服务专业学生在模拟舱前合影

业生，培训近70000名旅游及相关行业的优秀从业人员。一部分毕业生已担任旅游饭店、旅行社和旅游景区总经理，航空公司乘务长等职务。

28年来，山东旅院的办学水平得到了各级领导和社会各界的广泛赞誉。先后荣获全国职业教育先进单位、全国职业技术学校职业教育指导工作先进单位、全国国防教育特色学校、全国旅游职业教育校企合作示范基地、全省示范性高等职业院校、山东省名校建设工程首批技能型特色名校、山东省优质高职院校建设工程立项单位等各级各类荣誉100余项。学院党委被省委高校工委授予“科教兴鲁先锋基层党组织”称号，是受表彰的10所高校党委中唯一的职业院校。

28年来，山东旅院就像一列奔驰的火车，凭着异乎寻常的创业勇气、创造精神、创优智慧，抢占了中国特色旅游教育又一个制高点。作为一所年轻的学校，山东旅院何以能在短短的30年里取得如此骄人的成绩？对此，山东旅游职业学院党委书记陈国忠说：“这首先得益于党的改革开放政策，没有改革开放就没有山东旅院的今天；其次得益于中国旅游业特别是山东旅游业的蓬勃发展，是旅游业沃土哺育了年轻的山东旅院；第三，是我们准确把握了旅游职业教育的实质，那就是：以立德树人为根本，以服务经济社会和行业发展为己任，坚持改革创新精神，坚持文化立校战略，大力推进校企合一

和国际化学办学，不断凸显办学特色。”

理念引领：三十年孜孜探索求发展

办学理念是学校的灵魂，是引领学校发展的引擎。办学理念是否具有时代性与前瞻性，直接关系到学校的可持续发展。在长期的办学实践中，山东旅院始终遵循旅游职业教育的发展规律，紧紧围绕“培养什么样的人 and 怎样培养人”这一核心问题，坚持“旅游教育与市场接轨，与国际一流水准接轨”的办学方向，打造以校训为统领、具有鲜明山东特色的“七大”办学理念体系。包括“我们的天职是创造幸福”的山旅校训、“现代旅游管理服务精英的摇篮”的山旅定位、“教育引导学生求知、学会做事、学会共处、学会做人”的山旅使命、“服务为本”的山旅精神、“我们是绅士淑女，我们培养绅士淑女”的山旅气质、“职业精神、职业素养、职业技能”的山旅素养、“建设人文化、生态化、数字化、国际化的国内一流、世界知名的旅游学院”的山旅愿景。先进的办学理念使学院驶入了健康发展的快车道。

文化立校：大力实施文化扎根工程

有教育专家指出：三流的学校靠设施，

二流的学校靠师资，一流的学校靠文化。山东旅院始终坚持“文化立校”战略，通过实施文化扎根工程、理念创新工程、制度创新工程、精品培育工程、环境育人工程等“五大工程”，积淀形成了特色鲜明的山旅文化育人体系。早在2004年，提出全面建设“人文化、生态化、数字化、国际化”校园的发展愿景；2005年，确立了“我们的天职是创造幸福”这一充满浓郁人文关怀色彩的新校训，是国内院校中最早明确提出人文化建设目标的院校之一。围绕这一目标，学院立足于文化育人、环境育人，致力于实现校园文化建设的体系化、制度化、常态化、系统化，在国内高校率先编印出版《我们的天职是创造幸福——山东旅游职业学院文化手册》。实施“精品培育工程”，打造化人物精品载体，打造文化精品载体，先后创办了百川报、人文百川文集、百川辩论、学生与院长面对面、社会公益活动日、兰亭茶叙、山旅文化季和风采季、毕业生返校日等8个精品载体。这一切，连同校园里彬彬有礼的师生，共同构建出校园文化建设的一道亮丽风景线。

校企合一：打造成熟的旅游人才培养模式

实践能力是国际公认的职业人才的必备核心素质，对学生实践能力的培养是旅游职业教

育的生命线。山东旅院以培养应用型、复合型旅游人才为目标，逐步探索走出一条“校企合一、工学结合、顶岗实习，立足国内，面向海外”的职业教育开拓创新之路。切实加强实践教学，建设了国内同类高校一流的校内实训场馆，能够为所有专业提供一流的实训条件。依托百川花园酒店开展真实工作环境下酒店管理专业人才培养模式实践，这种与国际接轨的教学模式在国内独树一帜，省内外高校纷纷前来学习取经。充分整合社会资源，与北京长城饭店、上海花园饭店、广州白天鹅宾馆、深圳世界之窗、山东航空公司、东方航空公司等知名企业共建实训基地，将课堂延伸到企业。积极拓展校企合作深度，探索形成洲际模式——集团化培养、济南国际机场模式——联合培养、辽宁金通模式——专业共建、苏州同程网模式——定向委培、山东大厦模式——产学研基地、中豪模式——输出管理等六大校企合作人才培养模式。牵头成立山东省旅游职业教育集团和山东省旅游促进会。

国际合作：与国际一流旅游职业教育接轨

国际化是世界高等职业教育的发展趋势。在国际平台上培养人才，是全球化时代中国旅游教育发展的必然选择。早在上世纪90年代，山东旅院就进行了国际化的发展设想和实践。2006年，出台《关于加速国际化进程的决策》，逐步形成多层次、宽领域的国际合作格局。学院先后与美国MCC大学、旧金山州立大学、韩国信义大学、金泉大学、韩国资源评价研究院、阿联酋Jumeirah酒店管理学院、新加坡厨艺学院、英国波恩大学和普尔学院、法国拉罗谢尔商学院建立合作关系，互派访问师生。适应“一带一路”建设需要，与蒙古国财经大学合作，招收蒙古国留学生，系国内专科学校首次为国外本科院校留学生提供学历教育。实施“品牌全覆盖战略”，与洲际、文华东方、香格里拉等几乎所有世界著名酒店品牌建立长期稳定的合作关系，洲际集团在该院建立了英才培养学院。每年在海外实习研修的学生多达300多人，是全国所有旅游类院校中海外实习研修渠道最多、数量最大的院校。

学院将坚持立德树人为根本目标，紧紧把握文化和旅游融合发展的机遇，加快提升办学水平，为建设“人文化、生态化、数字化、国际化”的优质高职院校不懈努力。