

# 如何看待跨省旅游经营活动不再与风险区实施联动管理

新华社北京11月16日电 (记者徐壮)文化和旅游部11月15日印发关于进一步优化新冠肺炎疫情防控措施科学精准做好文化和旅游行业防控工作的通知,提出跨省旅游经营活动不再与风险区实施联动管理,加大“一刀切”、层层加码问题整治力度等措施。该通知有何背景?对于文旅市场有什么意义?记者采访了业内人士进行解读。

## 落实最新防控工作部署

国务院联防联控机制11月11日公布进一步优化疫情防控的二十条措施,要求科学精准做好防控工作。文化和旅游部最新通知正是在落实以上部署要求的背景下印发的。

进一步优化防控工作的二十条措施将风险区由“高、中、低”三类调整为“高、低”两类,提出最大限度减少管控人员,高风险区一般以单元、楼栋为单位划定,面向跨省流动人员开展“落地检”,加大“一刀切”、层层加码问题整治力度等要求。

按照这些要求,通知优化了对跨省旅游的有关防控措施:明确跨省旅游经营活动不再与风险区实施联动管理。这意味着对于出现高风险地区的县(市、区、旗)和直辖市的区(县),旅行社及在线旅游企业不再需要暂停经营进出该地的跨省团队旅游业务。

此外,通知还细化提出,跨省游客需凭48小时内核酸检测阴性证明乘坐跨省交通工具;积极引导游客主动进行核酸检测,推动防控关口前移;压实各级文化和旅游行政部门和各类行业主体责任,严格执行国家统一的防控政策等。

北京第二外国语学院旅游科学学院教授厉新建表示:“文化和旅游部快速响应中央精神,落实优化疫情防控的二十条措施,发出通知进一步科学精准做好文化和旅游行业疫情防控工作,这对于提振旅游市场信心,推动旅游业快速发展具有重要的标志性意义。”

## 市场反应迅速

15日晚间发出的通知,迅速得到文旅市场的注意。携程数据显示,通知发出后,携程跨省游产品搜索量达到国庆假期以来的峰值,自由行产品搜索量较前一日增长超2倍;飞猪平台上,跨省游相关产品搜索热度随之攀升,“双11”售出的“囤旅游”产品核销规模持续扩大,截至目前,已核销出行的订单数同比增长50%。

“已经有南方游客前来询问东北冰雪游的相关产品了,大家对新政策的反应还是比较积极的。”北京一家旅行社的业务员告诉记者。

业内人士普遍认为,通知的印发对于文旅市场统筹做好疫情防控与发展有较强的风向标意义。飞猪“双11”项目负责人舒琛认为,通知将文旅领域相关疫情防控措施进一步精准化、科学化,有利于行业的恢复发展。“通知旨在在文化和旅游系统更好地推进疫情精准防控。”携程研究院战略研究中心副主任张致宁预计,随着各地区具体的落地细则陆续制定,国内跨省旅游市场将迎来加速恢复。

## 科学精准做好文化和旅游行业防控工作

通知强调,各地文化和旅游行政部门要坚决落实党中央对进一步优化防控工作的重要部署,推动文化和旅游行业防控工作更加科学化、精准化。

从2021年8月对出现中高风险地区的省(区、市)进行跨省旅游“熔断”,到今年5月将该机制调整为对出现中高风险地区的县(市、区、旗)和直辖市的区(县)进行“熔断”,再到跨省旅游经营活动不再与风险区实施联动管理,可以看出,文旅部门不断适应疫情防控新形势和新冠病毒变异的新特点,不断提升防控的科学性、精准性。

“通知在优化有关措施的同时,要求继续暂停旅行社和在线旅游企业经营出入境团队旅游及‘机票+酒店’业务,暂不恢复陆地边境口岸城市团队旅游业务。这说明有关部门不是要放开、更不是‘躺平’。”张致宁表示,通知的主要精神,仍是坚定不移落实“外防输入、内防反弹”总策略,坚定不移贯彻“动态清零”总方针。

还有不少游客表示,虽然该通知减少了一定的出省游顾虑,但仍希望各地的执行细则尽快落地。“政策的优化也意味着疫情防控要求的提高和预防处置能力的‘在线’,只有切实提高疫情防控的科学性、精细度,消除疫情防控‘一刀切’、层层加码等问题,政策的效果才能真正体现到行业发展上、旅游相关企业的经营上以及人民群众美好生活上。”厉新建说。

# 推动关口前移 降低维权成本

## 聚焦《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》



新华社北京11月16日电(记者姜琳)为推动解决问题关口前移,降低劳动者维权成本,人力资源社会保障部等九部门16日发布《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》。

意见部署了哪些强化劳动人事争议协商调解的举措?遇到工资发放不及时、公司强迫加班等问题时,谁来帮助和支持劳动者与单位协商调解?怎么确保协商调解协议的有效执行?

### 发生争议时能和单位协商吗?

“在我国,劳动者与用人单位发生劳动人事争议,可以通过协商、调解或仲裁、诉讼方式解决。协商是劳动人事争议办理的法定程序。”人力资源社会保障部调解仲裁管理司相关负责人介绍。

近年来,随着市场主体数量的快速增长,劳动人事争议也相应增加。由于用人单位大多在劳动关系中处于强势地位,劳动者往往很难与其进行平等协商,不得不通过仲裁甚至诉讼方式来解决,由此耗费大量时间和精力。

人力资源社会保障部数据显示,2021年,全国各级劳动人事争议调解组织和仲裁机构办理的劳动人事争议案件数量已攀升至263.1万件,涉及劳动者285.8万人,涉及结案金额576.3亿元。

“这些案件大多案情并不复杂,涉及金额也不高,平均涉案金额只有2万多元,但是会影响劳动者的基本权益,甚至影响一个家庭的生活。如果能够通过双方协商或者第三方调解就将矛盾化解,有利于更好维护劳动者利益,更有利于社会和谐稳定。”中国社科院法学研究所社会法室副主任王天玉说。

党的二十大报告提出“完善劳动关系协商协调机制,完善劳动者权益保障制度”“健全共建共治共享的社会治理制度”。此次出台的意见,正是落实相关要求、推动源头治理的重要举措。

### 劳动者怎么和单位协商调解?

意见要求用人单位畅通劳动者诉求表达和利益协调渠道,建立完善内部申诉、协商回应制度,及时回应劳动者协商诉求;工会、企业代表组织帮助劳动者与用人单位开展争议协商。

根据意见,劳动者可以通过用人单位设立的负责人接待日、劳资恳谈会等提出自己诉求,也可以向工会、企业代表组织推动用人单位帮助。

单位建立的劳动者申诉渠道和争议协商平台反映自己的协商要求。

协商不成的,劳动者可以向调解组织申请调解。

“意见强调发挥各类调解组织特色和优势。”人力资源社会保障部调解仲裁管理司上述负责人介绍,劳动者发生劳动人事争议,可以向企业劳动争议调解委员会、基层人民调解组织、乡镇(街道)调解组织、行业性或区域性调解组织、以及这次意见明确的劳动人事争议仲裁院调解中心申请调解。

这位负责人举例说,某城市产业园区企业因转型需要进行人员优化,不幸被裁员的员工如不认同公司决定,或者不同意补偿标准,则可以向用人单位劳资专员或工会等提出协商;协商不成的,可以通过“12333”人社服务热线等搜索调解组织的电话,寻求调解员帮助。

近年来,为更好解决外卖骑手、网约车司机等新就业形态人员与平台企业发生的争议,在北京、辽宁、上海、浙江、广东、贵州等地,已经建立了一批新就业形态调解组织,相关从业人员也可以向这些调解组织申请调解。

### 协商调解达成协议后如何落实?

劳动者申请协商、调解后,可以向工会组

织、调解组织提供用工信息,包括是否签订劳动合同、签订劳动合同的时间及期限,工资构成,加班情况等。

根据意见,劳动者申请协商后,人社部门、中小企业服务机构、工会、企业代表组织等应提供咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解的服务。

“意见提出,协商一致后,工会组织要推动和解协议的履行,并明确经劳动人事争议仲裁委员会审查的和解协议,可以在仲裁、诉讼程序中作为证据使用。这一规定大大增加了和解协议的效力。”王天玉表示。

针对第三方进行调解后双方签订的调解协议,最高人民法院办公厅、人力资源社会保障部办公厅在今年年初下发关于建立劳动人事争议“总对总”在线诉调对接机制的通知中,已经强化了司法保障调解协议的效力。

通知提出,经司法确认的调解协议或者法院在调解程序后出具的调解书生效后具有与法院判决相同的法律效力,可向人民法院申请强制执行。

在王天玉看来,这次意见进一步明确,要加强对当事人履约能力评估,达成调解协议后向当事人发放履行告知书。调解组织要引导劳动者与用人单位提起仲裁审查申请或者司法确认申请。这些举措将加大调解协议的落实力度,有力解决实践中调解协议履行难问题。

# 中非友谊大树上的一朵新花

## 记中国人张林在坦桑尼亚坠机事件中勇救幼儿

对于30岁的张林来说,2022年11月6日原本是普通的一天。然而,一起意外的航空事故,让他对这一天终生难忘。

张林是中国交通建设集团第二公路工程局有限公司坦桑尼亚分公司员工,三年前来到坦桑尼亚分公司。11月6日,他早早起床,6点就搭乘精密航空PW-494次航班,从坦桑最大城市达累斯萨拉姆返回公司项目所在地——维多利亚湖畔的卡盖拉省布科巴市。

张林日前在接受记者书面采访中,描述了当时的惊魂一幕……

飞机本该8点抵达目的地,但因遭遇雷雨天气,机场能见度较低,飞机迟迟没能降落。

在盘旋二十分钟后,飞机终于开始缓缓降落。突然,嘭的一声巨响让所有人错愕。张林抬起头来,看见座位上方的氧气面罩自动弹出,飞机客舱前部大量进水且持续下沉,后部水位也快速上升。机舱内乘客的惊叫声此起彼伏。

原来,飞机在迫降过程中因天气恶劣、视野受限,不慎坠入距机场约100米的维多利亚湖内。危险近在眼前。

张林极力克制内心的恐惧,一边回想公司日常安全培训和应急演练的要求,一边反复告诉自己“冷静冷静,不要慌”。他抓紧时间把座位下的救生衣掏出穿在身上,走向机舱的紧急舱门。这时,舱内水位不断上升,已经快没过头顶。张林眼睛进水,呼吸开始困难,但他很清楚,紧急舱门是生命之门,必须打开。

幸运的是,在他和几名乘客协助下,空乘人员终于将紧急舱门打开,大家争先恐后涌出舱门。张林从舱内出来后,爬上浮在水面的机翼。他用英语大声劝告堵在舱门口的人赶紧离开,为后面人留出逃生通道,同时帮助浮出水面的人爬上机翼确保安全。

这时,张林突然看到后舱门口处有人托举着一个幼儿正在挣扎,情况危急,幼儿随时可能坠入水中。

已经暂时脱离险境的张林没多想,立刻沿着机翼爬上机身,慢慢挪到飞机尾部靠近后舱门的位置,看准时机后,将孩子一把抱进怀里,再沿原路小心翼翼回到机翼。

“孩子有危险,救人要紧啊。”张林这样描述当时的心情。

不久,附近渔民驾驶小渔船赶来现场救援。张林抱着怀里一岁多的小孩,和其他乘客一起被成功解救,并被送到当地医院接受检查和救治。

在这次坠机事故中,失事飞机上共有43人,其中24人获救,19人遇难。当天下午,坦桑尼亚总理马贾利瓦前往事故现场指导救援,并到医院看望被救乘客。得知机上唯一中国乘客张林沉着应对险情、积极协助救援和营救当地幼儿的事迹后,马贾利瓦对他表示赞许和感谢。

次日上午,同样在医院接受治疗的被救幼儿母亲抱着孩子在医院找到张林向他致谢。让大家感到神奇的是,被张林救下的孩子在他面前不哭不闹,还张开双臂让他抱,仿佛知道这

次起彼伏。

张林的英勇行为受到广泛赞誉。他在坦桑尼亚卡盖拉省立医院接受了简短的采访。

### 记中国人张林在坦桑尼亚坠机事件中勇救幼儿

▲ 11月7日,被救幼儿母亲在坦桑尼亚卡盖拉省立医院向张林(右)表达感谢。

新华社发(杜帅摄)

个来自中国的叔叔是自己的救命恩人。

据当地媒体《国民报》报道,被救男孩的母亲鲁廷达怀有7个月身孕。事故发生时,每位乘客都在努力自救,鲁廷达左手抱着孩子,右手拿着救生圈。一名中国乘客看到,便把孩子抱起来,带到救生艇上。

孩子的父亲姆丰西古瓦是卡盖拉糖业公司的员工。他在接受新华社记者采访时说,飞机失事时,他正在布科巴准备迎接妻子和孩子,却等来了飞机坠湖的不幸消息。

“当听说一个中国人救了我的孩子,我高兴

地哭了。孩子现在很好。我永远不会忘记张林的英勇行为,他的行动在我脑海中不可磨灭。”

张林的事迹很快也传遍公司。分公司领导说,张林在这次事件中的表现展现了中企员工高度的社会责任担当。

当年,中国人在坦桑尼亚艰苦奋斗,修建了著名的坦赞铁路,成为中非友好的一座丰碑;如今,张林不顾个人安危、勇救当地幼儿的壮举,成为中非友谊大树上的一朵新花。

(记者谢昊)

新华社达累斯萨拉姆11月15日电

# 陪诊服务如何“走得更远”

新华社北京11月15日电(记者侠克、刘方强)儿女在外地的空巢老人、单身在异乡的都市白领,生病后到医疗机构就诊,常常因为无人陪伴带来诸多困难和不便。由此,陪诊服务悄然兴起,提供挂号、取号、代取药品、取报告、陪伴就诊等服务,并从一线城市向各城市逐渐扩展。

记者在北京、安徽等地调研发现,新兴的陪诊服务的确满足了一定的现实需求,但由于其准入门槛低、服务质量参差不齐,有的机构或人员甚至以“陪诊”之名,行“黄牛”之实,妨碍医疗公平。对此,监管和行业规范需同步跟上,在保障供需双方和医院合法权益的基础上,让陪诊服务更加规范安全,“走得更远”。

### 花钱请来的“看病帮手”

在北京工作的胡女士亲属都在外地,到医院看病通常是孤身一人,有时强忍着病痛走在医院里让她倍感孤独。数月前,胡女士因胃肠镜检查前往医院就诊,并联系了陪诊服务。

就诊当天,陪诊师王女士提前帮忙取了号,全程陪同就诊,还引导胡女士做检查前的各种准备,并帮忙拿药,直至就诊完成离开医院。

胡女士说,自己不经常到医院看病,很多医院都没去过,甚至就诊的流程都不了解,陪诊师对医院很熟悉,“这次检查还需要打麻

药,一个人根本无法完成,有人陪诊真是解决了大问题。”

陪诊师王女士告诉记者,她的客户许多都是老人和单身的白领,也有外地患者。他们没有家人陪伴,或对医院不熟悉,希望有人带着,心里更踏实。

安徽合肥一家陪诊公司的运营经理王晖表示,如今医疗服务信息化、智能化程度越来越高,老年人群就医时难免会面临一些困难,如果儿女不在身边或工作太忙,就只能找人陪诊。家庭结构的变化和人口老龄化的不断加速,以及异地就医的现实需要和人们对高品质生活的追求,都使得陪诊服务需求越来越强烈。

记者了解到,目前提供一对一陪诊服务的主要是一些公司和个人。各地价格不同,基本都在半天200至300元、全天300至500元不等,多为与陪诊师面谈,并没有相应的价格标准。

中国社会科学院社会学研究所科研助理宋煜表示,陪诊服务的需求是真实存在的,一些医院也进行了探索,比如专门设置导医台或者通过线上咨询为新入院患者提供引导,通过护士为患者和家属提供陪诊服务,还有部分医院独自或与社会服务机构合作,组织人员在院内为患者和家属提供陪诊服务等。

采访中,许多患者表示,即便医院配备有志愿者或护士进行引导,但终究无法和陪诊师这样一对一的服务相比拟。

### 陪诊服务尚存诸多隐患

记者调研发现,虽然陪诊服务的确满足了部分患者的现实需求,但由于该新兴行业的发展迅速,行业规范和监管制度还处于缺位状态,仍然存在一些风险隐患。

——准入门槛低,服务质量参差不齐。陪诊师高月表示,这个行业的门槛确实不高,各医院的就医流程大同小异,只要熟悉各大医院的布局就行,因此从事这个行业的也是什么人都有。胡女士说,自己曾约过两次陪诊服务,第二次的服务仅仅是提前帮忙取号并带到诊室门口候诊,陪诊师便以还有其他客户在医院就诊为由先行离开,服务差异较大。

——规范和监管缺位,一些名为“陪诊”实为“黄牛”。记者调研发现,一些陪诊服务声称可以帮助加号,还能提前预约检查,但需要额外加价。曾兼职干过几个月陪诊工作的李枫告诉记者,还有陪诊师故意扣留患者的就诊卡和检查报告,“强行”留住客户。

此外,由于没有相关行业规定和监管,陪诊师和患者双方的权利、责任并不清晰。就诊过程中出现突发情况责任如何认定,费用该如何计算,对陪诊质量不满如何处理等问题都还未明确。

——没有“靠谱”平台,服务“真假”难辨。记者以“陪诊师”为关键词,在多个网络平台

搜索,均显示数百条甚至上千条相关内容,广告繁多,让人无法分辨和选择。

### 陪诊服务需加强规范和监管

受访专家认为,相关部门要及时关注陪诊行业特点,从服务保障患者就医的层面完善相关行业规范和监管制度。

安徽大学社会与政治学院副教授王云飞认为,相关部门可出台指导性文件,规范其准入门槛、服务内容、收费标准等,让陪诊师和患者均有章可循。另外,陪诊服务开始前,双方应签订合同,明确各自权利和义务,保护患者隐私,避免患者、陪诊师以及医院之间产生纠纷。

安徽医科大学第二附属医院放射科主任医师赵红表示,若陪诊师以“插队看病”为卖点,必然影响医疗公平。相关部门要予以监管,避免出现假借陪诊之名,行黄牛、托医之实。

宋煜认为,在陪诊服务过程中出现纠纷,同样会加剧医患矛盾。对此,可发挥医疗服务机构的主体作用,提升自身专业化导医服务的规模和质量,并对在院内开展陪诊服务的人员加强管理。

需要注意的是,对于个性化的有偿陪诊服务,应当在不影响医疗机构服务过程的情况下,维护好供需双方的权益,加强监督管理,依法依规处理矛盾,避免造成社会问题。



## 生活观察