别急着把质疑泰山说成是“抹黑”

法 热点聚焦

让游客在领略大好河山的同时，感受到人文关怀的独特魅力，也应当成为景区追求的服务目标

□ 赵志疆

4月4日，一则泰山游客集体挤在卫生间过夜的视频上了热搜。视频显示，由于泰山南天门附近的宾馆价格暴涨至1200元一晚，不少游客只好选择去卫生间凑合一夜。

4月5日，泰山风景区发布情况说明，表示山顶宾馆双人标间淡季房价约为200-1200余元不等，旺季价格因供求关系有一定波动，明码标价，供游客自主选择，政府实施日常监管。此外，由于规划建设管控，山顶宾馆饭店较少，每逢旅游高峰，游客需提前数天才能预订上房间。选择夜登泰山的多为青年游客，他们大多会自带或租借棉服，窝在墙角、山坳、山洞、卫生间等避风处。以露宿山顶的方式等待日出，这也是多年来夜间登泰山群体的普遍现象。

作为“就地过年”后的首个小长假，清明节期间旅游市场的火爆，早就在社会各界的预料之中。对于那些经常出门的人来说，热门景区的人满为患、资源分配的僧多粥少，也是可想而知的状况。正因如此，不少人对“泰山酒店太贵”的吐槽不以为然，甚至引发了关于吐槽的吐槽，被人戏称为“网友激怒了网友”。

毫无疑问，在泰山之巅过夜的人，都是奔着看日出而去的。想必很多人出行前或多或少都会就当地的天气情况、山顶酒店的价格等做一些攻略。基于这样的背景，泰山风景区的解释颇具说服力：价格是在综合考虑生产经营成本（运输、人工、运维等成本较高）和市场供求关系的基础上，由经营者自主定价、明码标价、文明经营，并通过店堂、网络等公示价格、公开销售，供游客自主选择。虽然如此，“泰山酒店太贵”的吐槽也未必全无道理，更不必因此扣上一顶“抹黑泰山”的帽子。

泰山此次价格风波，很容易让人联想起雪乡此前遭遇的舆情。去年年底，雪乡一根烤肠售价15元遭到吐槽，相比之下，泰山之巅挑山工挑上山的矿泉水一瓶只卖5元，可谓赚足了好评。同样是奇货可居，为什么雪乡的烤肠受到口诛笔伐，而泰山酒店高房价却被认为是情理之中？除了泰山景区态度恳切的及时回应外，不得不说，公众对泰山的印象分也起到了一定作用。其实，山顶酒店从来就不是一般意义上的商品——如果说雪乡的烤肠还可以有替代品的话，在某些时候，山顶的酒店本身就是一种“必需品”。

乍暖还寒时候，凌晨的山顶最是难熬。这一点，相信所有人心里都清楚。然而，为什么还有那么多人明明没有预订房间，仍要坚持连夜上山？答案很简单，在一心想要爬山看日出的时候，他们低估了山顶的温度，也高估了自己抗寒的实力。当然，也有人可能是因为囊中羞涩。这也正是露宿者多为年轻旅客的原因所在。问题是，寒冷的温度并不以人的意志为转移，当那些扛不住夜间寒意的人，转而寻求酒店庇护的时候，他们实际上是在被迫消费自己本不准备消费的商品，此时数倍乃至十倍于门票的酒店价格，也就难免会引起大家的异议。

如果换一种角度看，这或许不是泰山酒店能不能自主定价的问题，而是价格敏感人群有没有资格看日出的问题。想要领略“平明登日观，举手开云关”的盛况，就必须不辞辛苦连夜登顶。有经济实力和旅游经验的人，自然可以提前预订一个房间，那些没有经济实力和旅游经验的人，除了“窝在墙角、山坳、山洞、卫生间”外，是否可以有其他更好的选择？

坦白说，泰山上的商户做得不错，部分宾馆、饭店允许暂时开放餐厅、会议室等，为没有预定到客房的游客提供明码标价的有偿消费服务。不过，除了这种市场行为外，景区管理部门是不是也可以做点什么？绝大多数连夜登顶的人需要的只是一个“避风港”，而不是一张舒适的床，如果景区能为他们提供一些集中落脚点，不仅能缓解山顶酒店僧多粥少的窘境，而且也能最大限度满足游客的需求。此外，如果景区能针对游客登山的时间作出提醒，也有助于游客提前规划登顶时间，实现景区人员分流。

景区里面，市场的手并不是万能的，缺少服务意识则万万不能。让游客在领略大好河山的同时，感受到人文关怀的独特魅力，也应当成为景区追求的服务目标。

法治 融评

蓝天下的安宁来之不易！

本期“一周画说”重点关注新疆反恐暗流涌动、椰树集团涉嫌发布违法广告被立案调查、沈腾沙溢遭“换脸”等热点话题。更多精彩内容请扫二维码。

民法典是地方民宿立法的重要依据

法 法律人语

□ 王天星

4月1日，《珠海市民宿管理暂行办法》开始施行。至此，就民宿管理规范进行地方立法的城市又多了一个。据笔者不完全统计，截至目前，我国省级民宿管理规范有3件，设区的市级民宿管理规范有15件，县级民宿管理规范有40余件，主要分布在广东、浙江、江苏等地。

认真研读上述这些地方民宿管理规范后，笔者发现，这些管理规范中提及最多的依据是旅游法、治安管理处罚法、《旅馆业治安管理办法》等法律法规，而对民法典没有提及，也没有将民法典中有关相邻权的规范融入到民宿开办的具体规范之中。背后原因可能有二：一是因为地方立法机关的权限主要集中在城乡建设与管理、历史文化保护等领域。在制定地方性民宿规范时，地方立法机关更多关注的上位法是与民宿开办经营直接相关的行政管理类法律、法规；二是民法典颁布时间还不长，地方立法机关对民法典的深入学习、贯彻还需要时间。

现实中，无论是城市民宿，还是乡村民宿，其依托的都是实体性的住宿场所。就城市民宿而言，多数位于城市居民单元楼内。根据民法典相关规定，房屋所有权人将住宅用于经营时，应当遵循法律、法规、管理规约，不得危及建筑物的安全，不得损害其他业主的合法权益，并取得有利害关系人的一致同意。根据最高人民法院有关司法解释，此处的利害关系人主要是指房屋所在单元楼的全体业主。由此可以看出，在城市单元楼内开办民宿，利害关系人的同意是合法开业的必备条件。

目前，民法典在地方民宿立法中的缺失，一方面会导致民法典对建筑物相邻关系规范的精神、规定不能在地方民宿立法中得以全面、及时、充分的体现，另一方面是多数地方民宿立法没有将征得利害关系人同意作为民宿开办的必备性程序要件，导致在相邻权方面缺乏对民宿经营者的基本指引。也正因此，许多民宿投资者在履行地方民宿立法规定的相关行政手续后，未履行征得利害关系人同意这一法定程序，导致在开业后因个别利害关系人起诉而被迫停业，双方均遭受较大损失。

这从2020年以来长沙、广州、重庆等地法院公布的相关案例中，均可看出端倪。以长沙市中级人民法院2020年审结的一起民宿相邻权案件为例，法院援引物权法（民法典2021年1月1日施行后，物权法废止）判决民宿经营方于判决生效后10日内停止在某楼宇内的民宿经营，恢复房屋的住宅性质。法院作出这一判决的理由是：涉案房屋规划用途为住宅类“住宅用地”，现改为民宿，其满足个人、家庭日常生活居住的功能暂时灭失，承担的是类似于酒店、旅馆的职能，这种经营行为实际上已将房屋性质改成了“经营性用房”。而依据当时的物权法，业主不得违反法律、法规以及管理规约，将住宅改变为经营性用房；将住房改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经由利害关系的业主同意。

因此，法院认为被告未经其他业主同意，遂委托案外人将其名下规划用途为“住宅用地”的房屋用于经营民宿，对其他业主的物权构成侵害。对原告要求被告立即停止其涉案房屋的经营活动、恢复涉案房屋的住宅性质的诉讼请求，法院予以支持。

从此案来看，民宿经营者未取得利害关系人的同意而擅自开业，不仅遭遇了诉讼上的失利，更是在投资方面遭遇了重大损失。笔者认为，如果地方民宿立法能够将民法典中有关相邻权的精神、规定融入到民宿开办的条件、程序之中，民宿的管理部门据此对民宿投资人给予相应的指导指引，类似的案例也许就不会产生，类似的投资损失也不会发生。

目前，民宿在我国还是一个新生事物，已表现出蓬勃的生命力。新生事物要健康规范发展，必须纳入法治轨道，依法开办、依法运营，才能持久。相邻权条款虽然在此前的物权法中已有规定，并被新制定的民法典所吸收，但民法典在民宿领域的有效融入，依然需要法学专家的积极推动，需要地方立法机关的认真贯彻。在未来，希望地方立法机关在制定民宿规范时，能够认真对待民法典，将民法典相关条款结合地方实际，融入民宿管理相关程序规范之中，引导民宿业合法、合规运营。

（作者系北京第二外国语学院文化和旅游政策法规研究中心副主任、副教授）

“随便说个数”警惕没规矩的豪爽

法 法治观察

在一个讲法治的社会，作为地方官员说出“随便说个数”，显得很另类，完全看不出解决问题用法，化解矛盾靠法的法治思维

□ 冯海宁

12309中国检察网近日发布河南落马厅官王铁良受贿案起诉书。其中介绍，2009年张海超“开胸验肺”事件被媒体曝光后，时任新密市委书记王铁良曾收取涉事企业董事长给予的40万元。张海超在接受媒体采访时透露：当年王铁良对我说，有什么条件都随便提，让我“随便说个数”。

“开胸验肺”事件当年引起舆论轰动，作为当事人的张海超收获无数同情和关心，经历艰难索赔之后获得120万元赔偿，于2013年成功换肺，后走上帮助尘肺病人维权的道路。如果不是王铁良受贿案最近受到关注，张海超未必能重回舆论视野。

张海超是河南新密人，涉事企业也是新密企业。王铁良作为新密市当时职位最高的官员，其态度对于张海超来说无疑十分重要。王铁良登门看望张海超，并自称“哥”显得十分亲切，这对平民张海超来说，有可能感到一股暖流。如果王铁良当时真的让张海超有什么条件都随便提，“随便说个数”，那么这种表态确实显得豪爽，但也十分突兀。

如果换一个受害者，在面对“随便说个数”时，不排除会趁机“狮子大开口”，毕竟多拿一些赔偿金更有利于日后的治疗和生计。不过，张海超是个理性的人，尽管罹患尘肺病，饱受疾病痛苦，但通过提前咨询律师，他了解到赔偿是有一套标准的，所以当时并没有漫天要价，而是坚持走法律程序。但让张海超当时没有想到的是，王铁良豪爽的背后，原来大有文章。

作为主政一方、级别最高的官员，王铁良本应该依法依规、公平合理地解决张海超的赔偿问题。然而，王铁良却先后收取涉事企业董事长给予的40万元，充当了涉事企业的说客，试图让张海超“随便说个数”以便尽快了结，降低事件不良影响，并利用自己职权为涉事企业后续避免停产整顿提供帮助。

也就是说，王铁良当时表面上看是关心、帮助受害者，实际上是与涉事企业“穿一条裤子”，帮助企业了事。这一现象提醒我们，对于某些官员类似于“随便说个数”的表态，我们要保持足够警惕，不排除这种不讲规矩的豪爽表态背后，隐藏着某些不为人知的原因，甚至是见不得人的勾当。

在一个讲法治的社会，作为地方官员说出“随便说个数”，显得很另类，完全看不出解决问题用法、化解矛盾靠法的法治思维。以张海超赔偿问题为例，相关赔偿不仅有明确的标准，也有法定程序，岂能随便说个数？如果地方官员不讲规矩、信口开河，那么对其辖区的企业、居民来说，也会觉得预期不明、生产生活甚至可能因此进退失据。所以，须警惕没规矩的豪爽。

无论是财政资金，还是企业资金，都来之不易，支出时都有一定规矩。而类似于“随便说个数”这种不讲规矩、不讲法治的表态，要么隐藏着不可告人的目的，要么隐藏着某种黑色交易。假如不是王铁良受贿案案发，包括张海超在内的一些人，大概想象不到“随便说个数”的背后，涉事企业花了40万元行贿。

实际上，稍有基本常识或者讲法治、讲规矩的人，都不会轻易说出“随便说个数”。而说出这种话的人大概自己也不讲规矩。因此，我们不要轻易相信那些不讲规矩的豪爽。同时，反腐部门也要对官员“随便说个数”的类似表态提高警惕，不排除这种豪爽表态是一种“举报”。

“随心飞”不能以牺牲客户体验为代价

法 社情观察

□ 张国栋

花费三四千元购买“随心飞”机票套餐服务，就能在一段时间里、一定条件下，不限次数飞行。去年以来，多家航空公司推出了这样的机票业务新模式，产品一经推出就异常火爆。但近期有媒体报道，随着消费者出行的增加，“随心飞”产品因“套路深”、兑换难等问题饱受诟病。

具体来看，兑换机票数量不透明的情况在多家航空公司普遍存在，消费者买的时候以为能随心飞，换票的时候却发现都没票。部分消费者还发现，一旦自己预订的航班取消或者延误，即使不是自己的责任，也要算作消费者违约，甚至被直接取消“随心飞”的资格。而一旦发生纠纷需要投诉时，又会出现人工客服难拔通、投诉不受重视等现象。至此，以牺牲用户体验为代价的“随心飞”已经变成了名副其实的“闹心飞”。

应当承认，去年疫情严重时期，航空公司推出“随心飞”类产品，对稳定航企现金流、回笼资金起到了一定作用，但这类产品本质上是“赔钱赚吆喝”，消费者飞得越多，公司就亏得越多。同时，随着疫情防控形势趋于平稳，公众出行频次增加，航空公司有时需要在损失部分普通旅客、限制“随心飞”旅客兑换数量之间作出选择，服务质量也因此面临挑战。

但无论如何，这些都不是让“随心飞”变成“闹心飞”的理由，更不是无视消费者合法权益的挡箭牌。航空公司既然推出名曰“随心飞”的机票套餐服务，就该多些真诚，少些套路，让消费者的相应权益真正落地，而不是只顾自身利益，忽视用户体验。

事实上，衡量一款航空产品好不好，关键不在名字起得有多好，而在于用户体验感如何。有道是，金杯银杯不如口碑。若以牺牲用户体验为代价推销产品，终将得不偿失。只有以用户体验为中心的创新和设计才能真正赢得市场。

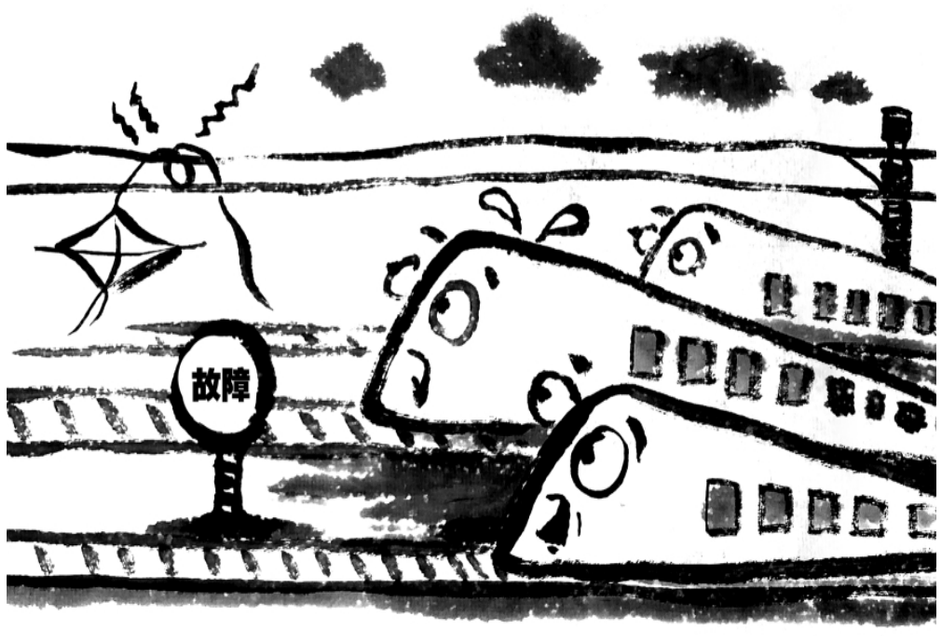
据悉，近日多家航空公司已经宣布下架“随心飞”系列产品。不过，下架产品不是终点，只是解决问题和反思的起点。换言之，航空公司还需拿出更多诚意，解决每个“随心飞”用户体验过程中遇到的问题，尽可能弥补由此给他们造成的损失，以便最大限度地挽回自身形象。并在此基础上，适应市场需求，推出更多有创新性、有生命力的产品和服务，满足客户体验，实现共赢。

法 图说世象

4月4日晚间，中国铁路上海局官方微博发布通报，当天15时39分，沪宁城际苏州园区至阳澄湖区间，因风筝缠绕接触网引发设备故障，导致部分列车晚点。后经1小时左右的抢修，才使线路恢复正常。

点评：草长莺飞日，放飞风筝时。但放飞风筝也要遵守规则、选对场合，否则小风筝也会酿成大事故，甚至造成难以挽回的后果。

文/马树娟



漫画/高岳

数字化监管助力解决民生痛点

法 善治沙龙

□ 马颜昕

食品安全一直是人民群众关注的热点问题。近几年来，随着法律制度的不断完善和监管力度的不断加强，食品安全事件总体上逐步减少，但偶尔曝光的事件还是让公众处于不安中。如今年央视3·15晚会曝光的瘦肉精羊，就再次深深刺痛了公众的神经。公众迫切期望能够借助一些先进的技术手段，不断提升监管质效，确保老百姓“舌尖上的安全”。

就在前不久，浙江上线了“浙食链”——食品安全追溯闭环管理系统。通过媒体报道，可以看出“浙食链”系统归集了从田头（车间）到餐桌生产流通交易数据，整合了原有食品安全综合治理数字化协同应用，构建了预包装食品和食用农产品“厂厂（场场）阳光、批批检测，样样赋码、件件扫码，时时追溯、事事倒查”的全链条闭环管理体系。利用这一系统，消费者只需扫一下食品包装上的“浙食链”二维码，就能了解该食品的生产加工状况、监督抽检结果、进口食品检疫和消毒证明等信息，从而做到放心消费。

这是数字化监管的一个生动案例。在传统监管思路下，要想提高监管成效，就需要不断加强人力执法，但即使监管者再勤勉，也很难24小时无死角地进行监管，单纯依靠人力执法也容易带来高额的执法成本与工作负担。数字化监管则可以有效解决这一痛点、难点。

所谓数字化监管，简单地说，就是运用现代化信息技术，对传统监管方式的部分或全部环节进行改造提升后形成的监管新模式，其核心表现是监管手段上的电子化、网络化、非现场化、自动化和智能化。这些特点可以切实提高监管质效，增加人民群众获得感。

首先，数字化监管可以大幅提升监管效果。在传统监管模式下，由于人力执法资源有限，只能采用抽查、自律、事后追责等方式来实现监督，监管无法实现全范围、全过程覆盖。数字化监管则可以有效破解这一难题。如此前各地推行的“明厨亮灶”系统，其通过摄像头的远程监控，可以实现对操作场所的图像全记录和非现场监管，相对于传统的抽查检查，监管效果有质的提升。同时，数字化监管的智能性还能为精准治理提供帮助。

其次，数字化监管可以显著降低监管成本。监管电子化减少了繁冗的表格填写工作；网络化、非现场化超越了空间，节约了在途成本；自动化和智能化更是对监管成本的降低发挥了积极作用，如智能摄像头可以对违规行为自动识别、主动报警，而无需人工对巨量视频进行审查，极大地降低了执法人力成本。

数字化监管的意义不仅在于监管提质增效本身，还体现在群众获得感的直接提升。传统监管方式下，消费者处于严重的信息弱势地位，没有能力对整个食品生产的上游流程进行追踪。而数字技术的运用，可以有效抹平这种信息不平等，就像“浙食链”，仅需简单一扫，食品的全流程信息就可以看得一清二楚，由此也能增强消费者的消费信心。

数字化监管在解决民生痛点问题上的巨大能量已经在食品安全、环境保护、金融等多个领域中得到证明，并将成为未来监管发展的重要趋势。但新的技术运用也会带来潜在风险与挑战，对此也应当采取相应措施积极应对。比如，在监管中引入智能视频摄像头等感知工具，可能会对个人信息与商业秘密造成潜在危害，如何在监管和信息保护之间进行平衡，是制度设计需要直面的难点。

再者，数字化监管中可能出现一些错误与歧视。很多数字化监管背后都依托于算法，算法看起来是客观理性的，但由于技术限制、原始数据错误等原因，自动化、智能化监管仍然可能出现错误，甚至是歧视。

因此，数字化监管不代表单纯依靠技术进行监管，而是需要在制度建设和队伍建设上同步加强。制度建设要求建立健全数据保护、错误纠正、算法监管、数字时代正当程序、数字弱势群体扶助等方面的具体制度；队伍建设则强调数字化监管不是对监管者能动性的放弃，而是对监管人员水平提出了更高要求，这就需要提高监管人员的数字素养，将监管人员的职能由直接监管，转变为对数字化监管系统的运维、监督以及对可能出现的错误的及时纠正上。

（作者系华南师范大学法学院数字政府与数字经济法治研究中心主任）