

今日论衡之民生探微 □马泽明

省长重视“海胆事件”：旅游投诉本无小事

对于三亚官方发布的“海胆蒸蛋无海胆”事件的调查结论，涉事游客李先生通过某社交平台发表看法：“看到三亚官方通报，我不作任何心情，没想到，这就是全国网友与我们共同得到的商家态度和结果。”

游客、餐厅、官方各有说法，让此事陷入“罗生门”。对此，海南省省长冯飞在12日国务院新闻办公室举行的新闻发布会上主动回应道：对旅游市场的秩序，海南省委省政府高度重视，我们在监管体系、投诉受理机制和专项整治这三个方面，已连续多年重拳整治。这件事情我们将深入调查，及时回应社会的关切。(4月12日上游新闻)

复盘此事，4月9日，浙江游客李先生在三亚某餐厅的海胆蒸蛋只有蛋没有海胆，且澳洲龙虾也怀疑被调包。在与店方理论过程中，有好心人告知其不要闹事，不然走不掉。李先生受惊后立即报警。

相关的情况是，尽管是在相关部门协调下，餐厅对海胆蒸蛋免了单，店方、官方调查结论也都称，目前季节海胆味淡——菜品没问题，但游客李先生并不买账。特别是官方通报公布后，李先生的不满情绪有所“升级”，以“没想到”，对官方结论打了个“差评”。

各方说法各异，孰是孰非，旁观者难以置评。但在网上，更多的评论都在担心，三亚旅游乱象现象是否有反弹迹象？而此时，海南省省长的“将深入调查”表态，无疑是让我们看到了还原真相的又一次机会。

“海胆事件”孰是孰非是一个问题，当地的重视程度，是另一个问题。显然，后一

个问题更重要：只有每一起投诉都能被认真对待，每一个游客的投诉都不被当成小事，或以“小事不小”的态度去解决，三亚旅游的形象才能立得住，连续多年重拳整治的成果才能得以维系。从这个意义上说，任何旅游纠纷、消费者投诉事件都不能被当成小事，否则，“小事”可能引发大问题。这方面，不少旅游城市已有“血的教训”。

关于此事的调查，据三亚官方的通报称，经多部门联合调查，涉事餐厅使用秤具计量准确，产品销售加工过程，公开透明(均有录像佐证)，未发现海鲜掉包、掺杂掺假等价格欺诈行为。按理说，我们应相信官方调查。但如果能将“录像佐证”公开，调查结论的可信度会更高。投诉者对官方结论的不满，也正在于此，因而“强烈要求官方公布店家的视频和录音”。

我们常说“有图有真相”，但直到现在，游客与店家以及官方，都没拿出能够还原现场事实的视频或音频，结果是，游客所说的“受到威胁”“争论时受辱”“龙虾调包”和店家辩称的“不存在”，双方都是口说无凭，以至于事件陷入“罗生门”。这是大家都不愿看到的情况。

此事最终惊动省长，由此将引发后续深入调查，这令人欣慰，也让我们看到了海南省高层对旅游形象、对游客权益问题以及舆论监督的高度重视。但不得不说的是，前一轮官方调查一定程度上有失严密，因只有结论，而未及时公布视频音频证据，让调查呈“半拉子”状态。这值得反思，但也为下一轮深入调查提供了借鉴。

长途漫游费怎能违法违约无休止“漫游”

首席评论 □冯海宁

“长途漫游费”早在2017年就被取消。然而，记者近期接到消费者投诉，称亲人的手机一直被收取名为“亲情省”的漫游套餐费。对于已经被取消的业务为何一直收费，中国移动客服给出的解释却是“用户不取消会一直默认收费”。记者发现，这一情况并非个案。(4月12日北京青年报)

早在2015年8月，中国移动就在京津冀地区取消了长途漫游费。也就是说，该电信企业在京津冀地区从这个时候起就不能再收长途漫游费。2017年9月，三大运营商在全国范围内取消了长途漫游费，这意味着该项收费从此成为历史。然而事实情况是，有的手机用户至今仍被收取长途漫游费。

由于电信企业提供的短信账单没有明细，不少用户也没有详细核对账单，所以，有的用户虽然仍在为已被取消的收费项目“买单”，但却毫不知情。收费的电信企业显然是知情的，但却“假装糊涂”，让用户继续贡献利润，这种情况既违法又违约。而且，类似“已停办却收费业务”还有多项。

从契约角度看，《中国移动通信客户入网服务协议》明确规定：“如遇政府主管部门统一调整资费标准的，本协议按政府主管部门调整后

的资费标准在规定的时间内执行。”《国务院关于落实《政府工作报告》重点工作部门分工的意见》规定，电信运营应在2017年内取消手机国内长途和漫游费。

显而易见，该电信企业违约了。同时，违反了《消费者权益保护法》，该法律规定，经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务；经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益……对照该电信企业“对已停办业务收取费用”，明显不符合法律要求。

对此，有法律人士给出建议，由于所涉金额通常都不大，通过诉讼方式维权成本相对较高，权益受损

的消费者可依法“向有关行政部门进行投诉”维权。这的确是个有利于消费者的建议。

虽说上述操作维权成本相对较低，但也是要付出时间、通信等成本；同时，有关部门解决这类投诉也是要付出相应的人力成本。所以，消费者投诉维权是次优选项，应该让违约又违法的电信企业主动停止长途漫游费等不当收费，承担沟通成本，主动赔偿损失。

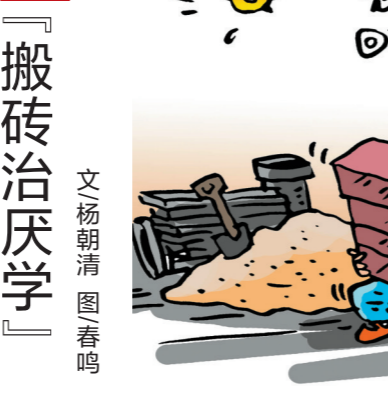
相关电信企业也要意识到，如今全国范围内已经进入携号转网时代，电信消费者有权重新选择更优秀的运营商和优质服务。任何“已停办却收费业务”，都会影响到消费者对电信企业诚信度、规范化的印象。从某种程度上

来说，“已停办却收费业务”可能让电信企业“因小失大”，造成用户流失。

这一现象再次反映出，虽然我国电信相关改革仍在不断深化和推进中，但企业系统和服务理念似乎仍在“原地踏步”。对于已经被取消的业务为何还会产生套餐资费，客服人员表示，这是系统问题——可见系统相当滞后，系统滞后到到底是电信企业对用户缺乏应有尊重，对契约精神和法律规定缺乏足够敬畏。

希望三大电信运营商能主动彻底清理所有“已停办却收费业务”，也希望有关部门采取有力措施督促、监督电信企业规范化运营。只有如此，才能避免长途漫游费等乱扣费现象继续“漫游”下去。

漫话漫画 『搬砖治厌学』



文杨朝清 图春鸣

一则父亲带着儿子到浙江杭州市一个工地劳动的视频，近日走红网络。男孩父亲表示，视频拍摄于去年8月，儿子因小升初课业压力大产生了严重厌学情绪，每天玩游戏，怎么劝都没用，只好带他到自己工作的工地来搬砖、扛水泥。四天体验结束后，儿子的学习态度有了很大转变，如今8个月过去，再没产生过强烈的厌学念头。(4月12日澎湃新闻)

要让新能源汽车退役电池有正规去处

热点快评 □戴先任

新能源汽车正成为炙手可热的“香饽饽”。2020年新能源汽车销售136万辆，今年1季度更是同比增长2.8倍，销量达51.5万辆。然而，作为新能源汽车产业的重要一环，退役电池回收暗藏风险。业内人士指出，到2020年我国动力电池累计退役量约20万吨，其中大量流入小作坊等非正规渠道，带来安全和环境隐患。如何避免新能源汽车“爆发式增长”带来“爆发式污染”，值得警惕。(4月12日新华社)

近年来，新能源汽车市场发展迅猛。如国家统计局近期公布的数据显示，今年1至2月，新能源汽车生产量31.7万辆，同比增长达395.3%。数据显示，截至2020年底，我国新能源汽车保有量达492万辆，比上年增长29.2%，并呈高速增长趋势。新能源汽车保有量越来越大，但一般动力电池会在5至6年后退役。我国自2015年之后迎来新能源汽车热潮，不少动力电池现已进入退役期。中国汽车技术研究中心数据显示，2020年我国

动力电池累计退役量约20万吨，2025年累计退役量约为78万吨。

电池退役呈现“井喷”之势，但对于退役电池的处理却存在诸多问题，如新能源汽车的废旧电池仍有较大经济价值，一些不法企业争抢废旧电池，导致大量退役电池流入“黑市”。新能源汽车“爆发式增长”却可能带来动力电池“爆发式污染”的后果。大量的退役电池没有流入正规渠道，却流入了“黑市”，背后原因较为复杂——比如正规车企和电池处理企业在规范投入、环保投入方面付出了更多成本，而一些无资质、环保成本低的小厂在这些方面几乎零投入，这让他们可以比正规企业出更高的价格买走电池，形成行业的不公平竞争。另外，消费者对电池回收的渠道信息不了解，也导致大量退役电池未进入回收环节。

大量的动力电池退役后流入“黑市”，可能带来很多问题，比如电动汽车动力电池，含镍、钴、锰等重金属，电解液中的六氟磷酸锂在空气中容易水解产生五氟化磷、氟化氢等有害

物质，通过不规范利用，可能对环境带来更大威胁。没有正规回收，退役电池可能会遭到非法扔弃、存放不当或不规范利用，这些都可能带来安全隐患。

新能源车节约能源，有益于环保，但新能源汽车的废旧电池流入“黑市”，却会对环境带来严重威胁。不能让退役电池非法回收将推广新能源车带来的环保利好变成了“环境损害”，从而破坏了推广新能源车所带来的环保成果。

要避免“爆发式增长”之后带来“爆发式污染”，就要破解电池回收收集难题。对此，正如今年的政府工作报告提出，要加快建设动力电池回收利用体系。车企、电池企业不能“只管生产不管善后”，从车企、电池企业、回收企业、物流企业等相关各方，要能协同联动，建立健全高效的电池回收体系。同时，对于回收退役电池的“黑市”，也要加大打击力度。还要加强宣传教育，让消费者意识到电池回收的好处，提高公众的环保意识等。要确保退役电池能够进入正规渠道回收，才能变废为宝，变害为利。

奋斗百年路 启航新征程 回望初心再出发

庆祝中国共产党成立100周年 The 100th Anniversary of the Founding of the Communist Party of China

广东东江纵队纪念馆：大岭山抗日根据地在此创建 被称为“根据地中的根据地”

总策划：刘海陵 林海利 总统筹：孙璇 执行统筹：林洁 马汉青 胡军 文/羊城晚报记者 余晓玲 图/羊城晚报记者 王俊伟

往昔峥嵘 创建大岭山根据地 打响“百花洞战斗”

东江纵队的前身之一东莞抗日模范壮丁队，于1938年在莞城成立，是广东省最早建立的中国共产党领导的人民抗日武装。1939年，东莞抗日模范壮丁队一部分被整编为东宝惠边人民抗日游击大队，另一部分编入惠宝人民抗日游击总队。

1940年，这两支部队合编为广东人民抗日游击队第三、第五大队，其中第三大队活跃在东莞地区。1942年，部队扩编为广东人民抗日游击总队，1943年，改称为广东人民抗日游击队东江纵队。1940年10月，由曾生等率领广东人民抗日游击队第三大队来到大岭村，在当地人民的支持下，建成东江地区最早的两个抗日根据地之一——大岭山抗日根据地。之后这里经历了一系列血与火的游击战争，抗击日本侵略者。

据广东东江纵队纪念馆研究策划部主任陈光新介绍，东江纵队在抗日战争期间的27场重要战斗，有10场在东莞打响，其中最著名的是“百花洞战斗”(遗址位于大岭山镇百花洞村)。1941年6月10日，日伪军600余人夜袭百花洞村，企图消灭广东人民抗日游击队第三大队。大队长曾生获悉后，率领三个中队200余人及自卫队近1000人在百花洞村周围高地设伏。11日拂晓，日伪军进至百花洞村，遭游击队包围打击。12日，日军以飞机支援，并出动日伪军1000余人增援。第三大队主动撤出战斗。此战，是广东人民抗日游击队(东江纵队前身)的代表性作战，击毙了日军大队长长濑，毙伤日伪军50余人。

在2015年7月7日的《人民日报》刊登的文章《回望血与火的十大战场》中，“百花洞战斗”代表着游击队的伏击战，与“平型关大捷”“百团大战”“台儿庄战役”等并列“十大战场”。

莞市大岭山镇大王岭村是一个有着200余年历史的客家古村落，村子依山就势，背山面水，地形易守难攻，为抗日根据地的形成提供了天然的地理条件。81年前的1940年，东江纵队的前身之一——广东人民抗日游击队第三大队在此创建了大岭山抗日根据地，为华南最早的抗日根据地之一，也是全国十九个抗日根据地之一——东江抗日根据地的重要组成部分，为东江地区的抗日游击战争打下了基础，被原东江纵队司令员曾生称为“根据地中的根据地”。

4月7日，记者走进大王岭村，发现村子整体保存完好，至今仍基本保留着清末至民国初年的格局和风貌，一砖一瓦仿佛都在诉说着当年的历史；正值龙眼花开、荔枝挂果的时节，村中百年荔枝树上已经缀满小小青色的荔枝，龙眼树则花开满树飘香整个村子。在大岭山抗日根据地旧址，不少市民赶来参观并进行党史学习；依托大岭山抗日根据地旧址为重要文物依托打造的广东东江纵队纪念馆正在进行升级改造，将于7月1日向社会各界展示全新升级的《东江纵队 南粤旗帜》主题陈列，同时还会开放新增的游客中心、停车场、观景亭、栈道等设施，向公众提供更加优质的服务。

蹲点见闻 大岭山抗日根据地旧址自去年九月常态化开放

依托大岭山抗日根据地旧址，东莞市于2005年9月在纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利60周年之际，在大岭山镇大王岭村建成了广东东江纵队纪念馆，力求将纪念馆打造为东莞抗日的写真地、全国爱国主义教育的重要基地和世界反法西斯战争的见证地。4月7日，记者走访发现，广东东江纵队纪念馆正在进行紧张的施工改造。据悉，东江纵队纪念馆内一共有三套基本陈列展览，包括东江纵队历史图片展览、《东江纵队 南粤旗帜》以及国防展馆的主题展览、大岭山抗日根据地旧址的陈列展览，展览通过大量的历史图片、文物、武器装备等，客观、全面地反映了抗日战争时期，中国共产党领导的广东人民抗日游击队东江纵队，为了民族的解放事业浴血奋战、夺取胜利的光辉历程。“今年是中国共产党成立100周年，纪念馆进行全面升级改造，今年7月份将以崭新的面目迎接各方游客，全新升级的《东江纵队 南粤旗帜》主题陈列也将向社会开放，同



升级改造中的广东东江纵队纪念馆

时还会开放新增的游客中心、停车场、观景亭、栈道等设施，为公众提供更加优质的服务。”广东东江纵队纪念馆的何仲财介绍道。大岭山抗日根据地旧址是广东东江纵队纪念馆重要的文物依托，包括广东人民抗日游击队第三大队大队部旧址、会议室旧址、交通站旧址等9处文物点。记者注意到，第三大队大队部、会议室、大家团结报社、交通站、粮食加工场、操场6处旧址位于大王岭村。第三大队大队部，是当时游击队领导的居住地，很多重要的战斗部署、战略会议等都是在此完成；在大家团结报社旧址里，当年收集情报的机器、油印机等被复原展示出来。华南地区第一份革命报纸《大家团结报》在此创建，在当时鼓舞了很多群众参加抗日队伍。何仲财向记者介绍，广东东江纵队纪念馆于去年9月闭馆升级改造，大岭山抗日根据地旧址自去年9月18日常态化开放，为此，纪念馆对大岭山抗日根据地旧址复原陈列进行了优化，于会议室旧址陈列东江纵队历史图片展，于操

对话“守护者”

打造多元宣教平台 深化爱国主义教育

羊城晚报：您是纪念馆筹建人员之一，当时的筹建工作面临哪些困难？

陈光新：2003年5月，东莞市委、市政府拨款3000万元，在东纵革命老区大岭山镇大王岭村兴建广东东江纵队纪念馆，筹建时间是两年，时间非常紧张。同年9月，东江纵队纪念馆筹建领导小组成立，下设办公室具体负责筹建的各项任务。作为筹建工作的一项重要组成部分，文物征集与馆藏建设、陈列设计等工作同步推进。我们的文物征集工作，从一开始就面临许多客观的困难，包括起步晚、时间紧、人手缺等，而且还是一场与时间竞赛、与社会交联的工作。当时，我们以东纵革命老区为中心，面向全国各地全面铺开文物征集工作。很快我们的工作就得到了东莞、广州、北京、深圳等地的老干局、东纵、边纵联谊会等单位和社会团体的大力支持。经过一年多的努力，一批珍贵的文物陆续入藏，使陈列展览的内容大为丰富。

羊城晚报：目前，馆里共有文物多少件？

陈光新：文物是博物馆的生命之源和发展之本。开馆以来，我们加大了文物征集的工作力度，把征集工作范围继续向省内外拓展，积极主动与兄弟博物馆开展交流，加强与各地民间收藏家的联系和沟通，广泛搜集文物线索。经过十多年来的不懈努力，纪念馆的藏品数量已有5000余件(套)，为东江纵队历史研究、陈列展览和宣教工作提供了珍贵的文物资源。

羊城晚报：纪念馆每年开展“东纵小战士”红色夏令营活动，截至目前已经开展了多少期？您认为开展类似的活动对青少年有哪些教育意义？接下来在开展青少年活动方面还会进行怎样的探索？

陈光新：从2005年开馆以来，纪念馆致力于打造多元化宣教平台，不断深化爱国主义教育，于2006年推出了“东纵小战士”红色夏令营活动，至今已开展了91期活动，参与营员达9680人次。接下来，纪念馆要发挥好引领作用，打造青校合作示范项目，并结合红色资源优势开展青少年教育主题活动。今年是中国共产党成立100周年，纪念馆将继续开展“东纵联大”“东纵第二课堂”“东纵小战士”湾区九小英雄红色夏令营“三大品牌活动，吸引大湾区青少年来馆接受沉浸式爱国主义教育。在7月1日、7月7日、9月3日、9月30日等重要节点与国内多家红色纪念馆异地联动，举办相应纪念活动。此外，还将策划推出“东纵微课堂”线上栏目，讲述红色故事，弘扬东纵精神。



场上新建的大岭山抗日根据地旧址陈列