



今日论衡之公民间政

□伍里川

**“一经售出，概不退换？”****“霸道”演出票务条款涉嫌违法**

“距离演出还有两个月，也没有出票，为什么不能退票？”近日，来自浙江金华的王女士向《工人日报》记者反映，她在某票务平台上购买了合肥某音乐节的门票，想退票却被一再拒绝。

王女士的遭遇，不过是众多消费者经常感受到的“退票难”的具体表现。《北京晚报》此前报道说，市民吴先生购买五月底的演唱会票后，看到扣款记录时才发现自己情急之下抢错了票：本想购买两张355元的门票，却抢成了1555元两张的套票。

吴先生赶紧联系客服要求退票后重新下单。“没想到客服来来回回就说：‘演出票具有特殊性与时效性，购票成功不支持退换票’。”吴先生非常不解，距离开演还有近一个月，根本不会影响二次销售，为什么不让退票？

消费者的质疑很好理解，一些

演唱会门票非常抢手，退票后的重新出售根本就不成为一个难题。

消费者的愤怒直接体现在数据上，《北京青年报》报道，2021年10月，娱乐票务领域投诉量涨幅达到53.69%，投诉原因多涉及退票问题。

今年8月2日，中消协发布2023年上半年全国消协组织受理投诉情况分析时提及，退票难成演出票务行业普遍问题。

“拒退”理由简直是五花八门。有平台客服称，现在的电子票是二维码，技术上不好处理；有的认为需要防止同行打恶竞争；有的担心，退票可能导致黄牛低成本买票；有的还给出苦情态度：高昂的演出成本，让主办方跟票务公司都难以支撑自由退票……

“电子票不好处理”怕助长黄牛倒票之类的说法简直是滑天下之大稽，数字时代如果比“纸质票”时代更难处理退票，那何以体现时代的进步？何以体现从业者的与时俱进？何况，在实名制时代，只要将防范程序落实好，黄牛很难因为消费者正常申请提前退票而获利。

当然，有些理由并非毫无道理。譬如，有业内人士倒苦水：售票平台多，信息不互通，工作量和风险太大。如果每天都有退票，这个工作量谁都会吃不消。这类说法在一定程度上道出了售票机制承

受的风险和压力。

然而，对此类表态，公众除了聊表“同情”外，并无全然接受的必要。原因很简单，打破信息壁垒，是售票机制的“天职责任”，“工作量”也应该是自身运营所必须考量的成本。对相关问题进行破题，实现售卖+退票的“丝滑”状态，是相关部门必须承担的责任，岂能因为对自己没有好处，就把代价全部挪移到消费者头上？

有报道说，有人曾因妻子在观演前夕怀孕，无法承受舟车劳顿，且也接受不了现场音响，提出由亲戚代替妻子去看，结果遭拒，只能将妻子的票作废。有关方面总是自咬自己不容易，怎么就不能换位思考，品读一下消费者的不容易呢？难道非得“一买定终身”才是最好的结果？这不仅不够人性化，而且还有违法之嫌。

民法典第四百九十九条规定，“提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的，该格式条款无效”。也就是说，当“拒绝退票”成为一方“无理由”式要求时，相关格式条款就已经失去了公平性。

正如中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江所言，票品“一经售出，概不退换”相当于将

**立足最严峻情况 做好最充分防台风准备****首席评论**

□李妹妍

今年第9号台风“苏拉”继续趋近广东海面。根据最新气象预报，“苏拉”将于8月30日半夜进入南海东北部，趋向广东中东部海面，有可能于9月1日白天在我省东部沿海登陆。省防总已启动防风Ⅲ级应急响应。

从目前发展趋势看，双台风“苏拉”与“海葵”可能产生互旋效应，“苏拉”进入南海后的路径仍有

较大不确定性，但对珠江口以东海域及沿海地区的影响是明确的。特别是当前正值开学季，师生交通出行需求强烈，台风致灾风险高，必须立足最严峻情况及时做好防御准备。

“宁可十防九空，不可失防万一”，是广东防汛防台风的重要经验，也是应对各种复杂性挑战的工作方法。面对“苏拉”可能带来的风险隐患，我们必须把防汛防台风当成“天大的事”，“警”字当头，“防”字到底，“以一万”努力防范可能到来的“万一”后果。

8月30日11时38分，中央气象台风云4A红外卫星云图记录到风眼浑圆的台风“苏拉”。

思想上要高度重视、不怕麻烦。虽然广东有丰富的防汛防台风经验，但在肆虐的风雨面前，万万不能有“台风年年有，今年又如何”的麻痹思想、松劲心态、侥幸心理。防汛防台风事关人民生命财产安全，任何一点的“想不到”“没想到”，都有可能带来财产甚至是生命的损失。坚持以大概率思维应对小概率事件，宁可信其有、不可信其无，宁可备而不用、不可用时无备，立足最不利、最复杂的情况做好最充分的准备，我们就有可能把“万一”降至最低。

措施上要突出重点，落细落实。应对“苏拉”后期路径不确定性最好的办法，是不断增强防御工作的确定性。比如，紧盯风情雨情潮汛情况变化，强化预测预报预警；按照临灾“八个再查一遍”要求，细致做好隐患排查；突出抓好人员转移和防风避险，确保“船回

港、人上岸”；统筹做好抢险救援和应急保障，提前向可能受影响区域和重点部位预置人员和物资……把各方面情况考虑得再细一些，把准备工作做得更实一些，我们就能掌握工作主动，不断扎实防汛防台风“安全网”。

防台风没有旁观者和局外人，我们必须以“时时放心不下”的责任感，将防御工作落细落实，下好先手棋、打好主动仗，方能在风雨来袭时最大限度减少损失，保障人民群众生命财产安全。

**大爷大妈情迷网红：算法唤醒的燃情炙热而易伤**

□然玉

一些年轻人追星之狂热，常常让长辈们看得目瞪口呆。然而，老年人追起星来，感情上一样投入。“秀才”“一笑倾城”等一批网红博主，成为大妈大爷们的“顶流”。

不少年轻人闻讯纷纷涌向这些顶流的评论区，调侃着“蹲我老爸”“捉我老妈”“看见大姨”，这既然是年轻人了解父母精神世界的努力，也暗藏年轻人对老人上当受骗的担心——不少老人可是拿着养老金给他们的“顶流”打赏。(南方周末)

越来越多老人跨过“数字鸿沟”，以一种意料之外却又情理之中的方式。短视频频之于全年龄层的深度渗透，在很大程度上改变了老年群体的文化生活和情感表达。相较于年轻人寄情网红时的狂热，大爷大妈追起星来，俨然有过之无不及。直播间中、留言区里，老年粉丝们热情高涨、情话连篇，刷起礼物来也是毫不手软。

腻歪歪、恍恍惚惚，此情此景，哪有什么老成持重，分明是和我们一般的激情如火，真实而旺盛的生命力触手可及。

短视频就是微缩的一个大世界，芸芸众生、来来往往，总能遇见让人一见倾心、心乱情迷的那位。这与其说是邂逅、是巧合、是缘分，不如说是算法煞费苦心的安排与成全。短视频平台基于自身庞大的内容池和流量池，通过在两者之间建立起高效的“赛马机制”，来实现供需的双向适配。在这一条以老年人为目标受众的细分赛道上体现得淋漓尽致。

如今，这座“又贵又丑”、问题多多的雕塑，将何去何从？若继续保留，未免太尴尬；若拆掉，700多万元资金就打了水漂。无论是留还是拆，这座“天价雕塑”都是一记响亮的警钟。

道上，一批短视频博主“初尝胜果”脱颖而出，继而获得了系统大规模的精准推荐，最终不出意外地成长为头部

赢家。而在赢家通吃的规则下，“秀才”“一笑倾城”等一批网红博主，几乎对老年人的手机构成刷屏之势。“善解人意”的算法，筛选出了怎么看怎么顺眼的“博主”，这唤醒了大爷大妈的燃情青春，那小鹿乱撞的心跳之声，简直是“岁月不老”的凭证。这是心动的感觉，是老年人不管不顾“嗨一场”的自我放飞。情感、情绪的肆意释放，悄然间带来了某种不知老之将至的欢脱感。

倘若把短视频看成一类文化商品，那么显然没道理把老年人的消费权利排除在外。但客观来说，鱼龙混杂、套路满满的短视频江湖里，老年用户或许确实是容易深陷其中、吃亏上当的人群。缺乏精神寄托的老人，很可能对心仪的网红错付太多，乃至产生某种隐私而强烈的情感投射。一旦这种畸形的依附关系形成，那么所谓的经济理性和行为审慎将无从谈起。而这，恰恰是很多为人儿女者所深切忧虑的。

毋庸讳言，缺乏陪伴、生活空虚，是“网瘾老年”的重要诱因。有鉴于此，年轻人们除了要关心父母在看什么、在粉哪位，显然更要思考，如何在“手机养老”之外，为他们创造更多多元的视域、乐趣和生活选择。

**“天价雕塑”是一只值得解剖的“麻雀”**

热点快评

□陈广江

8月29日深夜，河南平顶山“鲁山融媒”发布通报称，近日鲁山县牛郎织女爱情主题雕塑受到媒体和网民的关注，鲁山县已成立联合调查组，在初步调查的基础上，决定依规依法对负有直接责任的县住建局党组书记、局长长党某某予以免职，对县住建局工作人员李某某言辞不当的行为给予政务记大过处分，对社会关注的项目设计、工程造价、招标流程等问题进行全面审查。(8月30日新京报)

局长被免职、骂人者被记大过、全面审查启动……“天价雕塑”事件的最新进展，在公众的意料之中。今年七夕节，鲁山县的牛郎织女雕塑揭幕，这座花费715万元打造的雕塑，被指“又贵又丑”。面对质疑，当地的应对可谓“灾难级”，由此掀起轩然大波。种种迹象显示，“天价雕塑”是一只值得好好解剖的“麻雀”。

该雕塑引发关注后，当地“谜一般”的自信和“大写加粗”的傲慢，让人印象深刻。2020年才脱贫摘帽的鲁山县斥巨资共建公共雕塑，公众有权利质疑这些资金花得值不值、这座雕塑美不美。令人诧异的是，当地住建局不仅以“符合流程”“肯定值得”来敷衍舆论，还公然对记者爆粗口——“监督你X，滚”。之后，该雕塑造型被指抄袭湖南长沙的“湘江女神”雕塑，而当地县政府工作人员竟用6个“不知道”和1个“不清楚”回复媒体。

事实上，“天价雕塑”事件漏洞百出，即使相关部门言之凿凿的“符合流程”之说，也有可疑之处。有媒体根据公开信息推算，该项目疑似未招标就已开工。此外，该雕塑设计者马某某自称系“中国城市雕塑建设研究院执行院长”“中国文化经济促进会执行会长”，但媒体发现这两个“国字头”组织疑似

存在“挂靠”现象，从而进一步印证了“天价雕塑”事件的荒诞不经。

显然，商家的自觉靠不住，关键时候还得靠监管部门为消费者撑腰，发力遏制无视消费者痛点和难点的粗鄙行为。

“野鸡组织”。最近几年，马某某创办于深圳的公司，在平顶山市已中标5个雕塑项目，总金额近1500万元；其中，在鲁山县中标3个项目，金额近千万元。其他雕塑项目是否也存在问题？

明明疑点重重，相关部门却摆出一副拒绝监督的傲慢态度，无异于“火上浇油”，又似“此地无银”，这场风波自然愈演愈烈。联合调查组发布的初步调查情况，也证实了网友的质疑——看着有问题，一查果然有问题，而且各个环节都存在问题。

除全面审查项目设计、工程造价、招标流程等环节外，当地还应反思“拍脑袋”决策、政绩观扭曲等问题。争抢“七夕发源地”这块金字招牌，初衷固然可以理解，但前提是不能脱离实际、盲目蛮干。前车之鉴历历在目：陕西省韩城市耗资1.9亿元建设“鲤鱼跃龙门”景观，贵州省独山县投资2.56亿元建设“水司楼”，湖北省荆州市斥资1.55亿元建“巨型关公雕像”，无不付出了惨痛教训。

2020年，针对一些城市雕塑存在的乱象，住建部发布《关于加强大型城市雕塑建设管理的通知》，其中明确规定：严禁以传承文化、发展旅游、提升形象等名义盲目建设脱离实际、脱离群众的大型雕塑。同时，通知要求完善大型城市雕塑设计方案审批机制，并特别强调方案的比选、专家的评审、公众的参与。如今看，这些被严整的问题，在“牛郎织女”雕塑上体现得淋漓尽致。

今后，这座“又贵又丑”、问题多多的雕塑，将何去何从？若继续保留，未免太尴尬；若拆掉，700多万元资金就打了水漂。无论是留还是拆，这座“天价雕塑”都是一记响亮的警钟。

2023年8月31日/星期四/要闻编辑部主编/责编 刘名冉 / 美编 张江 / 校对 张家梁

**国际 A6****加蓬总统邦戈被软禁**

115人遇难

夏威夷野火失踪人数仍难确定

**新华社电** 利伯维尔消息：加蓬“机构过渡和恢复委员会”30日在国家电视台发表声明称，加蓬总统邦戈已被软禁，其子及总统府多名高官被捕。

声明说，邦戈在其家人和医生的陪伴下被软禁。邦戈之子努尔丁·邦戈·瓦伦丁以及总统府多名高官因“叛国”“挪用公款”等被捕。

30日凌晨，加蓬选举中心宣布，邦戈在26日举行的总统选举中以64.27%的得票率获得连任。随后，十余名军方人员以“机构过渡和恢复委员会”的名义在加蓬

布领事提醒说，鉴于当前加蓬局势，使馆已启动重大突发事件应急机制。使馆提醒所有在加中公民居家不外出，遇有紧急情况，及时同使馆联系。



据新华社电 29日晚11时许，随着MH6476航班在吉隆坡国际机场跑道缓缓滑行，熊貓姐妹“谊谊”和“升谊”正式告别它们的出生地马来西亚，前往它们的家乡中国。

“谊谊”和“升谊”是中国旅马大熊猫“兴兴”和“靓靓”所生的女儿。自2014年“兴兴”和“靓靓”抵马后，它们已连生三胎。长女“暖暖”出生于2015年8月，并于2017年11月返回中国。次女“谊谊”2018年1月出生，小女儿“升谊”2021年5月出生。

在29日举办的欢送仪式上，马来西亚自然资源、环境与气候变化部副部长范长锡说，“谊谊”今年5岁，原本应该在2020年送回中国，但因为疫情

原因延迟了。“升谊”也已经满两岁，此次将与“谊谊”一起返回中国。

他还表示，“谊谊”和“升谊”的名字体现了马中两国的友好关系，象征着马中两国的紧密联系。“希望来自中国的‘特使’大熊猫，能够进一步促进两国的相互理解和密切合作。”

“兴兴”和“靓靓”一家深受马来西亚民众喜爱。众多网友留言表示：“我们会想念熊貓姐妹的，一路平安”“希望你们记住马来西亚的快乐时光”“再见熊猫宝宝，祝你们未来一切都好”“感谢你们带给马来西亚民众的欢乐，我们将永远爱你们”……

29日下午，载着熊貓姐妹的汽车从马来西亚国家动物园出发，前往吉隆坡国际机场。经过动物园门口时，道路两旁站满了游客、民众、媒体以及工作人员。即便天空下着雨，依然抵挡不住人们前来欢送的热情，大家不停地挥手，向熊貓姐妹告别：“拜拜，谊谊！升谊！”

马来西亚大熊猫保护中心的志愿者、资深熊猫粉丝陈哲梅从2014年“兴兴”和“靓靓”抵马后就一直关注熊貓一家的成长。“回到中国后，它们可以接触到雪。我特别想看它们在雪中玩耍的照片和视频，当然有机会我希望去中国看它们，就像我曾经去中国看‘暖暖’一样。”陈哲梅说。

据新华社电 美国夏威夷州当地政府29日说，搜救毛伊岛野火受害者的队伍已开始收尾，不过仍不清楚究竟有多少人在火灾中死亡。

这是美国百年来致死人数最多的野火。据美联社报道，野火摧毁海滨度假小镇拉海纳三周后，官方公布的死亡人数停留在115人未变，但无法确定还有多少人失踪。

当地官员表示，搜救人员可能已找出全部可供辨认的遗骸，他们今后将转移工作重点，清理有毒废弃物，让居民回归家园。

夏威夷州毛伊县紧急事务管理局临时局长达里尔·奥利韦拉在新闻发布会上说，“我们几乎已完成全部搜救任务，正进入下一阶段工作”，清理有毒废弃物将由美国环境保护局执行。

毛伊县警察局共为110名失踪人员立案，其中50多起仍未结案。截至目前，已确认45名遇难者身份，已采集120人的脱氧核糖核酸(DNA)样本，用以确认火灾死者的身份。

美国环保局负责处理野火事件的官员史蒂夫·卡拉诺格说，环保局人员将清理油漆、杀虫剂、锂离子太阳能储能电池和大块石棉等有毒废弃物，同时使用一种可在两三个月内降解的黏合剂喷涂灰浆，避免其大量流入大海。

奥利韦拉28日临时接管毛伊县紧急事务管理局。就野火本月8日发生时毛伊县为何没有拉响火灾警报提示居民避险，他解释说，为野火拉响火灾警报在夏威夷州没有先例。但毛伊县、夏威夷州及该州其他县市正商议就此修订政策。

另据路透社报道，毛伊县政府上周起诉夏威夷电气公司，指认该企业因疏忽未能及时断电，进而导致灾难性火灾。

夏威夷电气28日作出回应，承认8日早些时候拉海纳镇的两起小规模火灾确由该企业电线引发，但辩称在当天下午一起大火开始席卷整个城镇前6个多小时，相关电力设施即已关闭，强调该企业不应为火灾担责。

**主水管破裂 纽约时报广场地铁站被淹**

据新华社电 位于美国纽约市时报广场地下的一条已有127年历史的主水管29日凌晨破裂，导致繁忙的地铁站及周边闹市区被淹，当日早高峰交通受到严重影响，部分地区供水中断。到中午时分，地铁线路和供水恢复。管道维修工作预计持续至30日。

多家媒体认为，这条超期服役的主水管出事，再次凸显美国基础设施老化问题。

纽约大都会交通局29日说，这条主水管直径约半米，当地时间29日凌晨3时左右破裂。视频和照片显示，上述管道破裂后，水流如瀑布般倾泻流入时报广场地铁站。纽约市交通局说，当天上午约6800立方米的水涌入地铁站。受此影响，纽约市地铁1号、2号和3号线在早高峰时段暂停运

营，受影响人数或高达30万人。纽约市环保局局长罗希特·阿加瓦拉说，破裂的主水管位于地铁站上方，铺设于1896年。环保局工作人员用了约一小时才找到漏点并关闭水闸。