

收费不合理,售后存在问题,服务规范性有待提升

在线家政维修服务“小病大修”等乱象何解?

9家平台被约谈后,给出“一口价”收费、兜底售后保障等整改方案

本报讯(记者邹倬然)“小病大修”、虚构故障问题突出;收费规则不透明、乱收费现象较普遍;虚假宣传免费上门等问题高发;假冒官方售后人员现象普遍;服务规范性有待提升;订单取消后退费周期过长。这是浙江省消保委今年上半年对在线家政平台、相关搜索平台开展专项消费体察发现的问题。

今年上半年,浙江省消保委通过线上调查问卷发现,目前,消费者通过在线家政平台使用家电维修、家电清洗与家庭管理服务较多。在消费过程中,近五成消费者认为在线家政服务收费不合理,近四成消费者认为在线家政售后存在问题,近三成消费者表示服务过程中遇到过虚假宣传现象。

近日,浙江省消保委就体察发现的问题

集中约谈58同城、啄木鸟、天鹅到家、到位、百度、UC等9家企业。约谈会上,浙江省消保委通报了体察发现的在线家政服务乱象并提出整改建议。截止到规定期限,体察涉及的9家企业全部提交整改报告。

据浙江省消保委有关负责人透露,各企业提交的整改方案均按照要求对问题进行整改,在“小病大修”“收费规则不透明”“虚假宣传”“服务不规范”等方面有明显进步。

值得注意的是,部分平台表示将优化服务收费模式,启动“一口价”安心付试点服务,完善保障消费者权益,确保用户的维修需求对应标准的收费价格、维修中途不得擅自修改和调整。同时,将通过数字化手段建立异常价格监控体系,实现实时监控和异常预

警。对异常的收费订单,系统直接触发预警,平台管理人员将及时联系用户进行回访,并对违规订单进行核查。

在售后保障方面,平台在整改报告中表示将提供多维度售后保障,例如用户可通过在线客服、电话客服、订单投诉、验收后服务评价等方式向平台反馈遇到的各种问题。部分平台客服人员将在24小时内回访并向用户答复解决方案。如果用户对服务不满意,平台将督促服务商及相关技师免费予以返工,直至满意为止。如果用户仍对服务不满意的,平台提供兜底保障,向用户退款。

部分平台还明确,将对所有直选服务每单投保一份商业保险,以保障技师及客户在服务过程中出现的意外伤害及财产损失。

此外,针对搜索平台“虚假宣传”问题,平台在整改报告中表示,将对虚假宣传上门服务时间、假冒品牌方的广告主资质进行复核,明确相关广告主具备的从业资格均在有效期内。举一反三,持续优化搜索结果,将网民使用频繁的在线家政服务类搜索置顶。如需要在搜索平台使用相关品牌词推广,需要品牌验证后方可进行推广。同时,平台将在用户搜索“家政维修”“家政服务”等关键词时,反馈结果页面将新增“风险提示”,进一步帮助消费者防范风险措施。

据悉,下一步,浙江省消保委将持续跟踪各企业整改落实情况,并将持续关注在线家政服务领域有关问题,不断促进市场健康有序发展。



首列中欧(中亚)班列“京张号”开运

8月29日,搭载54个40英尺集装箱出口货物的中欧(中亚)班列“京张号”,从中国铁路北京局下花园铁路货运中心场区启程,经新疆霍尔果斯口岸出境,驶往乌兹别克斯坦。

“京张号”是张家口开行的首列中欧(中亚)班列,满载汽车配件、家电、纺织品等物资,运往乌兹别克斯坦首都塔什干。

武殿森摄/人民图片

推动运输结构调整优化,物流提质增效升级

八部门发文推进“一单制”“一箱制”发展

本报讯(记者北梦原)近日,交通运输部等8部门联合印发《关于加快推进多式联运“一单制”“一箱制”发展的意见》(以下简称《意见》),推动交通运输结构调整优化,提高综合运输服务质量和效率。

“一单制”是要实现货物多式联运“一张单证,一次委托、一次结算、一次保险、全程负责”,推动物流提质增效;“一箱制”是要实现“不换箱、不开箱、一箱到底”,依托集装箱单元提升转运作业质效。

近年来,各地不断探索创新,“一单制”“一箱制”发展取得初步成效,但仍存在数据信息不共享、服务产品不丰富、制度规则不衔接、保障机制不健全、经营主体培育不到位等问题。

《意见》提出,力争通过3年至5年的努力,多式联运“一单制”“一箱制”法规制度体系进一步完善,多式联运信息加快开放共享,多式联运单证服务功能深化拓展,多式联运龙头企业不断发展壮大。“一单制”“一箱制”服务模式加快推广,进一步推动交通物流提质增效升级,更好服务支撑实现“物畅其流”。

加快推进国土空间治理数字化转型等

国土空间规划明确五方面重点工作

本报北京8月29日电(记者杨召奎)今天举行的2023年全国国土空间规划工作会议指出,要重点从五方面系统谋划国土空间规划工作,包括健全专项规划目录清单管理制度和审核衔接机制,推动国土空间开发保护“一张蓝图”落地见效;加快推进国土空间治理数字化转型等。

自然资源部有关负责人介绍,今后一个时期,重点从五方面系统谋划国土空间规划工作:一是落实国家重大战略,健全主体功能区制度,提升对区域重大战略的支撑和保障能力,系统谋划城乡空间布局优化调整的制度建设,引导国土空间布局更加有序。

二是进一步完善国土空间规划编制审批体系,完善总体规划的管理规则,创新详细规划管理方式,加强村庄规划编制管理,健全专项规划目录清单管理制度和审核衔接机制,推动国土空间开发保护“一张蓝图”落地见效。

三是全面加强国土空间规划实施监督,加快健全国土空间规划法律法规,切实履行规划实施管理职责,完善规划实施的政策手段,加强规划实施的督察执法,确保规划执行更加有力。

四是加快推进国土空间治理数字化转型,建设全国国土空间规划实施监测网络,加强规划实施评估,促进空间治理更加有效。五是深化国土空间规划理论和技术创新,强化基础理论和重大科技攻关,强化规划科技创新人才和行政管理人才培养,推动从业队伍更加融合。

推进再生水利用,解决水资源短缺

全国非常规水源利用量显著提升

本报北京8月29日电(记者蒋嵩)记者从水利部获悉,最新发布的《中国水资源公报》显示,2022年全国再生水、集蓄雨水、海水淡化水、矿坑(井)水、微咸水等非常规水源利用量进一步增加,达到175.8亿立方米,较2021年提高37.5亿立方米,非常规水源利用量已占全国供水总量的2.9%。

近年来,水利部会同有关部门持续加大非常规水源利用力度,联合国家发展改革委等部门先后印发了《关于印发“十四五”用水总量和强度双控目标的通知》《关于加强非常规水源配置利用的指导意见》《典型地区再生水配置试点方案》等文件,将省级行政区非常规水源最低利用量纳入“十四五”用水总量和强度双控目标进行考核,着力扩大非常规水源利用领域和规模,并在29个省份的78个城市开展典型地区再生水利用配置试点。

在各方大力推动下,全国非常规水源利用量快速提升。2022年,非常规水源利用量较2012年的44.6亿立方米提高了2.9倍,较2020年的128.1亿立方米提高了37%。非常规水源利用量占供水总量的比例较2012年的0.7%有了大幅提高,在北京、天津、山西、山东等省市,非常规水源利用量占比分别达到30%、17.9%、8.9%和8%,为保障当地供水安全发挥了重要作用。

下一步,水利部将会同有关部门进一步加大非常规水源开发利用力度,有序推进再生水利用配置试点建设,有效发挥非常规水源利用在解决水资源短缺、提高用水效率、防治水环境污染等方面的重要作用。

闪送与美团外卖达成合作

本报讯(记者杨召奎)8月28日,一对一即时递送平台闪送宣布与美团外卖达成合作。美团外卖将结合自有配送体系,与闪送共同为商家打造更丰富的配送网络,共建合作共赢的即时配送行业生态。闪送合作订单也将获得美团外卖提供的相关保障服务,双方合作将给商家提供更丰富的运力选择,提升经营效率。

在“万物到家”的趋势下,此次合作将成为即时配送行业合作共赢的重要探索。

针对此次合作,闪送副总裁杜尚禹表示,伴随着同城速递行业的崛起,在即时配送创新场景下美团外卖与闪送存在着广泛的合作空间,此次双方实现资源共享,致力于推动行业合作共赢,闪送也将发挥服务优势,共同满足即时配送领域衍生的多元化、个性化的配送需求。

城际铁路施工不忘保护古树

本报讯 日前,在中铁二十二局广清城际北延项目施工现场,建设人员将一棵树龄117年的古树修枝打包,披上黑色保湿布后,搬往200米开外的“新家”。

广清城际北延线是《粤港澳大湾区(城际)铁路建设规划》批复后首条开工建设的大湾区城际铁路,对打造广清一体化和大湾区“1小时交通圈”具有重要推动作用,线路大部分沿城市主干道布置,途经多条重点公路,环保施工要求严格。

此次搬家的古树品种为黄葛榕,树龄117年,挂牌为三级古树。为实现古树成活目标,中铁二十二局积极协调各单位,编制论证报告与专项方案,多次邀请专家现场踏勘指导,采取全冠移植方法迁移,安全、平稳地完成了迁移施工任务。(唐海洋 卢斌)

东北高速路网首座充换电一体站启用

本报讯(记者柳姗姗 彭冰)近日,由吉高集团与蔚来汽车合作建设的充换电一体站,在京哈高速公路四平服务区举办启动仪式,标志东北高速路网首座新能源汽车充换电一体站正式投入使用。

该充换电一体站单日服务能力可达408次,换电时车辆可自动泊入站内,司乘一键操作即可完成换电。每次换电完成,系统都会进行自检三电系统电池、电机、电控等,确保车辆在满电出发前始终处于最佳状态。同时,该站配备了4根超充桩,能满足所有国标电动汽车充电需求,实现可充可换的综合补能方式。超充桩对支持大功率充电功能车辆最快20分钟即达最优电量(20%-80%)出发标准,支持扫码充电,即插即充。

据悉,该项目是吉高集团贴近民生实事工程的一项举措。近年来,吉高服务区公司在吉高集团党委的带领下,以满足电动汽车出行需求为导向,不断完善高速公路出行服务功能,加快健全完善吉林省高速公路沿线充电设施,更好满足公众高品质、多样化出行服务需求。



第六届进博会展前供需对接活动举行

8月29日,在深圳举行的第六届进博会展前供需对接活动上,参展商(左)向采购商介绍进口蓝莓。当日,进博会技术装备、食品及农产品、

新华社记者 毛思倩 摄

从“个体先进”迈向“群体先进”

(上接第1版)

实施多维激励政策

今年1月,天津送变电工程项目安全现场管控专责郑敬波被评为国家电网公司首席专家,薪酬待遇有了大幅提升。这得益于国网天津电力实施的多维激励政策。

国网天津电力构建了技能骨干、优秀专家、高级专家、首席专家四级成长通道。各级专家选聘重点向技能人员倾斜,首批高级专家中生产技能类专家占比超过50%。同时,建立以创新价值、能力、贡献为导向的专家履职评价机制,将各级专家人才待遇与贡献紧密挂钩。

对在聘期内取得突出成果的高级专家,给予成长性激励,鼓励引导创新型、技能型人才快速成长。“成长性激励措施为专家人才和技能骨干注入了活力,大家干事创业的积极性非常高。”郑敬告诉记者。

针对扎根一线的技能人才,国网天津电力推行团队绩效工资包干制,灵活运用工作积分制为主,抢单制、业绩提成制等为辅的职

工多元化考评,突出多劳多得激励导向,让一流人才享受一流待遇。

国网天津电力还在天津经研院试点建立多维化绩点考核法,为每位职工建立个人绩点台账,每完成一项工作任务获取相应绩点。同时,组建柔性团队开展攻关,由团队负责人按照成员贡献度自主分配绩点。“我们按照绩点高低排名确定绩效等级,同岗级职工绩效工资倍率达1.5倍,整体工作效率提高20%,职工主动承接重难点工作的积极性普遍提高。”天津经研院负责人说。

实施多维激励政策以来,国网天津电力一线优秀人才的年收入大幅提高,实现了“干好干坏不一样、干多干少不一样”。

“训”“练”结合激发潜能

近日,国网天津电力首个“双碳”人才培养项目——“双碳特训营”收官。该特训营聚焦天津“双碳”示范工程创新技术,培养了45名“双碳”专业技能骨干。

推进“产改”工作以来,国网天津电力实施技能人才培养工程,坚持“训”“练”结合,成

立技能人才评价委员会,建立“理论讲解+案例剖析+现场问答+随堂考试”四位一体授课模式,培育了一大批技艺精湛、执着专注的“黎明式”人才。2018年以来,先后有58名职工荣获省部级及以上劳动模范和五一劳动奖章荣誉称号。

国网天津电力建成华北地区涵盖业务最全的电缆实训基地、规模最大功能最全的应急抢修实训基地,打造国网系统首个数字技术实训平台、国内首家“产学研”全业态创新研发实训基地,为技能人才提供“练兵场”。

依托津碳“3060”电力行动等重大项目,开展劳动竞赛活动,通过竞赛检验培训效果,实现技术攻关。2018年启动实施的“1001工程”“黎明杯”劳动竞赛活动被列入全国引领性劳动和技能竞赛项目。

“在浓厚的竞赛比拼氛围下,我们团队研发出国内首个变压器智能内检‘机器兽’,使存在异常的220千伏油浸式变压器检修工期从10天缩短至1天。”国网天津电科院设备状态评价中心变压器专业负责人魏菊芳深有感触地说。

历经多年实战与实训双练兵模式的磨砺,如今的国网天津电力人才当量密度提升2.72%,技能人才比例提升6.93%,人才素质与高端人才数量均大幅提升。

距离演出还有两个月且尚未出票,消费者申请退票却被拒绝

“一经售出,概不退换?”演出票务“霸道”条款惹争议

有关部门应充分运用行政监管、行政处罚和行政指导权限,加强监管

本报讯(记者时斓娜)“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。

王女士介绍,音乐节演出分为10月28日、29日两天,每天阵容不同。“我进行缺货登记的时候选择的是10月28日199元的早鸟票,后来票务抢到的是299元的预售票。”王女士说,自己为了能顺利观看演出,犹豫之下还是选择了支付票款,却没有注意到,抢到的是10月29日的票。

没能买到心仪演出阵容的门票,王女士立即申请退票。几经周折联系上人工客服

后,她得到的答复却是:“因为演出票的特殊性与时效性,购票成功不支持退票。”该音乐节的实名制购票及入场方案中同样写明:“票品为有价票券,非普通商品,其背后承载的文化服务具有时效性、稀缺性等特征,一经售出,概不退换。”

王女士的遭遇并非孤例。今年以来,演出市场持续升温,“一票难求”的场景屡屡出现。与此同时,演出票务原因导致的纠纷也日渐增多,成为消费者投诉的热点领域。

记者采访获悉,无论是由于行程有变等原因,还是由于演出阵容发生变化、平台跳票等原因,消费者的退票请求通常都会被拒绝。消费者只能在二手平台上转让演出票,或寄希

望于通过投诉实现退票目的。

演出票售出后为何不能退票,有业内人士称,允许退票一方面可能影响二次销售,对演出主办方、场地方收入造成影响;另一方面,也可能导致黄牛低成本囤票,助长黄牛的倒票行为。

对此,中国人民大学法学院教授刘俊海表示,如果距离演出尚有充足的时间,即使允许退票,也完全可以做到把损失降到最低。此外,目前,许多演出要求的门票、身份证、人脸识别一致的“三证合一”方式,很大程度上起到了打击黄牛的作用,以防黄牛为名不退票,损害了消费者的合法权益。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘

书长陈晋江认为,票品“一经售出,概不退换”相当于将风险全部交由消费者承担,平台有滥用缔约优势推行霸王条款之嫌。

陈晋江建议,可以借鉴火车票、机票等的退票规则,制定合理的退改签制度,根据距离演出时间长短设置阶梯退票费率,而非让消费者承担全部风险和费用。

刘俊海表示,促进演出市场发展繁荣,需要进一步打造消费者友好型的演出市场生态环境,“主办方和平台应完整、真实、准确披露演出信息,若消费者在法律规定范围内行使合同解除权,应当及时同意其退票请求;有关部门应充分运用行政监管、行政处罚和行政指导权限,加强监管。”