

距起飞时间还有8天想取消订单,却被告知1200元机票费用不能退

# 预订“机票+酒店”套餐无法退改机票,合不合理?

专家指出,平台和航空公司应采用阶梯式手续费率并有效告知消费者

本报北京2月4日电(记者陈丹丹)“1200元机票钱一分不退,只退燃油基建费和订酒店的钱。”今天,在新疆乌鲁木齐工作的吴女士向《工人日报》记者反映,自己1月14日花1601元在某在线旅游平台预订了“机票+酒店”套餐后想要取消订单,却发现1200元机票费用不能退,她觉得非常不合理。

1月14日,吴女士通过某在线旅游平台购买了一张1月24日从乌鲁木齐飞往深圳的海航机票,途经兰州中转,附带到深圳当晚的酒店住宿费用,价格共计1601元。1月16日,距起飞时间还有8天,吴女士在平台上申请了退订机票。

然而,吴女士点击退票后,订单页面跳出的退款明细着实让她吃了一惊:“1200元的机票一分钱都不给退,只退401元!”随后,吴女士立即联系了平台与航空公司的客服人员,被告知其订单不可改签,“票款不退”。

“我订票时,根本没看到不能改签、不退机票钱的提示,只是因为到深圳时太晚了,图方便才订购的配套酒店。”吴女士十分不解,“以前如果临时有事退订机票,平台或航空公司都是按照阶梯式标准扣除手续费的。”

随后,吴女士在其他订票平台搜索了同一家航空公司、同路线、同时间、同时包含机票酒店服务且价位同为1000余元的航班,订

票页面的退改规则均显示:退票遵照阶梯式手续费率。“按照相似航班的退改规则,我1月16日当天退票应收取326元的手续费,而非扣除1200元的机票费用。”吴女士说。

“平台和航空公司表示,他们已经提示机票不能退。但是,这种对消费者有重要影响的条款不应该弹窗或者加粗提示吗?而且,即便提示了,这样的条款真的合理吗?”吴女士提出了疑问。

对此,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,机票退改规则要公平合理,而且要以有效方式告知消费者。尤其是一些跟消费者有重大利害关系的信

息,要以显著的方式进行提示,充分保障消费者的知情权。如果因为航空公司或平台没有履行应尽义务导致消费者权益受到损害的,消费者有权要求赔偿。此外,航空公司和平台都要畅通消费维权渠道,可以考虑制定阶梯式退票收费规则,或者设置订票“半小时犹豫期”,以免给误操作的消费者造成不必要的损失。

“现在出行方式选择很多,企业只有做好服务,让消费者获得良好消费体验才能获得长远发展。”陈音江说。

截至发稿,吴女士仍在和平台、航空公司进行交涉,其诉求尚未得到新的回应。

## 春节饰品热销

2月3日,农历腊月二十四,北京的一家大型超市内,市民正在选购春节饰品,喜迎新春。

随着春节的日益临近,春节饰品走俏,消费升温,迎来节前销售高峰。在北京各大商超、批发市场内,对联、春花、福字、红灯笼、生肖吉祥物等各式各样的节日饰品喜庆夺目,年味十足,吸引了不少市民驻足购买。 本报记者 王伟伟 摄



## 2023年我国对外投资合作平稳发展

据新华社北京2月4日电(记者魏弘毅)商务部4日发布统计数据,2023年全行业对外直接投资10418.5亿元人民币,同比增长5.7%(折合1478.5亿美元,同比增长0.9%),我国对外投资合作平稳发展。

相关数据显示,2023年我国对外非金融类直接投资9169.9亿元人民币,同比增长16.7%(折合1301.3亿美元,同比增长11.4%)。我国企业在“一带一路”共建国家非金融类直接投资2240.9亿元人民币,同比增长28.4%(折合318亿美元,同比增长22.6%)。

# 化解不动产登记堵点痛点问题迎来重要突破

## 经济观察

本报记者 杨召奎

日前,自然资源部会同国务院国资委、国家税务总局、国家金融监督管理总局印发《关于进一步提升不动产登记便利度促进营商环境优化的通知》(以下简称《通知》),推出8条不动产登记便利化改革举措,促进营商环境优化,支撑经济高质量发展。其中,全面推进不动产登记“全程网办”、优化继承登记办理流程、推动实现“交地(房)即交证”“抵押即交证”等内容备受瞩目。在专家看来,化解不动产登记堵点、痛点问题迎来重要突破。

《通知》要求,加快实现不动产登记企业业务类型网上可办、网上好办,提升转移登记、抵押登记等高频业务“全程网办”比例;

加快推广不动产登记电子证书证明在抵押贷款、税收征收、经营主体注册登记、户籍管理、教育入学、财产公证、水电气热过户等方面的社会化应用,逐步实现应用场景全覆盖。

近年来,我国大力推动数字政府建设,推动更多政务服务事项免证办、网上办、掌上办、自助办,让数据多跑路、群众少跑腿。例如,几年前企业开办就已实现全程网上办理,经营主体信用修复如今也可全程网上办理。特别是北京市市场监管局政务服务除特殊事项外,已实现100%“全程网办”。但不动产继承登记材料较多、程序繁琐,要实现“全程网办”难度很大,不少地方还是以线下窗口办理不动产登记为主。

一方面,不动产涉及范围很广,除了土地、房屋之外,还包括森林、耕地、林地、草地,甚至还包括海域,不仅包括城市建设用地,也

包括了农村宅基地。另一方面,因建设主体灭失、用地手续不完善、欠缴土地出让价款和相关税费等历史遗留问题导致的不动产“登记难”,是群众反映比较强烈的痛点问题。全面推进不动产登记“全程网办”,可以说是“刀口向内”的改革,一方面需要化解本就存在的“登记难”等问题,另一方面还要加强安全管理,通过人脸识别、录音录像等方式,线上核验当事人身份信息和真实意愿,有效防范风险。

为了推进“全程网办”,《通知》还专门提出,推广应用电子证书证明。加快推广不动产登记电子证书证明,逐步实现应用场景全覆盖。法律关系复杂、证明材料难审查、登记错误赔偿风险大……非公证继承涉及的不动产登记一直是堵点和痛点,如今化解这一问题将迎来重要突破。此次《通知》提出,简化材料查验方式,引入遗产管理人制

度、探索告知承诺制,这些都是老百姓期待已久的改革措施,显示了政策的温度和便利性,能在很大程度上精简办理流程,压缩办理时间。

值得一提的是,此前,交地、交房与登记办证未能同步办理,影响企业办理开工、融资贷款,影响购房群众落户、子女入学或交易房产。此次《通知》提出,推动实现“交地(房)即交证”“抵押即交证”,打通了过去交房办证不同步的堵点,这也是企业和老百姓十分见见的改革举措。

小小一本证,牵动万家心。随着上述这些改革举措的落实,不动产登记领域的许多堵点、痛点问题将得以破解。期待各地都能尽快将《通知》里的改革举措尽快落实到位,让老百姓和经营主体办理不动产登记更方便快捷,让一本不动产产权证成为营商环境改善、经济社会高质量发展的助力和见证。

# 应急管理部部署各地扎实开展冬春救助

切实保障受灾群众安全温暖过冬

本报北京2月4日电(记者王冬梅)2023年,全国自然灾害形势复杂严峻,各类灾害给人民群众生命财产安全造成了不同程度的威胁。应急管理部提前部署启动全国受灾群众冬春救助工作,会同财政部于2023年12月安排下达中央冬春救助资金48.46亿元,会同国家粮储局调拨37万件棉大衣、棉被等中央救灾物资,支持地方切实保障受灾困难群众冬春基本生活。

为确保春节前将中央冬春救助资金全部发放到受灾群众手中,国家防灾减灾救灾委员会办公室、应急管理部派出10个工作组深入18个重点省份现场调研指导。截至1月27日,中央冬春救助款物已全部发放到位,累计帮助3080万名受灾群众安全温暖过冬。

为确保冬春救助更有力度,各地高位部署、强化保障,吉林、四川、贵州等18个省份同步安排省级救助资金共计3.12亿元,河南、湖北、湖南等14个省份还调拨了77.5万件省级御寒保暖物资,及时发放到受灾困难群众手中。

1月31日以来,我国中东部地区持续出现大范围雨雪冰冻天气过程。2月3日以来,国家防灾减灾救灾委员会办公室、应急管理部会同国家粮储局向安徽、湖北、贵州三省共调拨棉大衣、棉被等6万件中央救灾物资,支持地方做好低温雨雪冰冻天气受灾群众救灾救助工作。春节临近,应急管理部部署各地密切关注各类灾害发生发展,提前做好救灾救助各项准备,加强抢险救援力量,御寒取暖物资预置,进一步做好冬春期间救灾救助各项工作,切实保障受灾群众温暖过冬。

# 证监会依法严厉打击信息披露违法行为

近三年办理上市公司相关违法案件增长近20%

本报北京2月4日电(记者北梦原)证监会今天发布消息,自中办、国办联合发布《关于依法严厉打击证券违法活动的意见》以来,证监会进一步加大了对欺诈发行、财务造假等信息披露违法行为的打击力度,持续净化市场生态,提升上市公司可投性。

近三年,证监会共办理上市公司信息披露违法案件397件,同比增长近20%,作出行政处罚523件,涉及1932名相关责任人,对168人采取市场禁入措施,向公安机关移送涉嫌犯罪案件116件,坚决清除“害群之马”,加速促进“优胜劣汰”。

证监会表示,下一步,将从提高发现能力、完善工作机制、强化责任追究、突出打防结合等方面综合施策,不断铲除造假滋生土壤,切实维护市场诚信基础,保障投资者合法权益。具体包括以下四个方面:

一是完善线索发现机制,综合运用现场检查、年报监管、舆情监测等多元化线索发现渠道,加大对涉嫌欺诈发行、财务造假问题线索的排查力度,坚持露头就打、打早打小,更好保护投资者的权益。二是对相关违法案件从重从快予以处罚,同时继续推动健全民事赔偿机制,对投资者进行实实在在的补偿。三是坚持“一案多查”,全面排查涉案相关中介机构,对违法性质恶劣、情节严重的中介机构加大惩戒力度,督促其履行好“看门人”职责。四是注重惩防并举,推动建立多部门联防联控打击财务造假的常态化工作机制,强化规范运作正向引导,实现标本兼治目标。

便利以旧换新消费,促进资源节约利用

# 九部门发文推进废旧家电等再生资源回收

本报讯(记者北梦原)近日,商务部等九部门联合印发《关于健全废旧家电家具等再生资源回收体系的通知》(以下简称《通知》),提出到2025年,在全国范围内培育一批废旧家电家具等再生资源回收体系典型城市和典型企业,推广一批经验模式,全国废旧家电家具回收量比2023年增长15%以上,废旧家电家具规范化回收水平明显提高。

近年来,我国家电家具市场已从单纯的“增量时代”进入“增量与存量并重时代”,整体保有量与更新报废量都很大,更新需求进入集中释放期。健全废旧家电家具等再生资源回收体系,有利于改善以旧换新消费环境,畅通家电家具更新消费循环,也将促进资源节约利用,有利于节能降碳。

《通知》提出了一系列具体工作任务。在完善回收网络规划布局方面,要合理规划回收网络,完善社区回收网点建设,畅通公共机构回收渠道。在培育多元化、规模化回收主体方面,要延伸生产企业责任,发挥流通企业渠道优势,支持回收企业做大做强。在探索创新回收模式方面,要发展“互联网+回收”,支持开展规范的“以车代库”回收。在做好规范化处理方面,要促进废旧家电家具规范化处理与二手商品流通。



## 公益课堂帮助老人提高反诈防骗意识

春节前后是诈骗分子“活跃”期,老年人的防范意识较弱。为此,北京链家“我来教你用手机”公益课堂融入防老诈骗、电信诈骗等内容,帮助老人提高反诈防骗意识,安安心心过好年。

图为近日在北京市西城区新社区养老服务驿站,老人们在公益课堂上课。 本报记者 杨召奎 本报通讯员 曹凯 摄

“行动”的市民之一。家住栈桥附近,每天晨昏在此锻炼是他多年的习惯,每年入冬,海面星星点点的白色海鸥,总令他驻足观看良久。

看到倡议书,陈兴华拨去电话询问如何加入“组织”,共同爱护海鸥。跟随王希明等专家的脚步,陈兴华掌握了海鸥的投喂知识,并且义务做起了“宣传大使”,他将这一行动告诉家人、朋友、同事,一传十、十传百,参与的市民越来越多。“总觉得这是作为青岛市民的一份责任。”陈兴华这样解释初衷。

这些年,为了“尽好地主之谊”,栈桥景区管理服务中心做了诸多努力。比如广播循环播放如何投喂、爱护海鸥,醒目位置张贴文明观鸟提示语,增加人力物力保护环境等等。各方努力之下,长达20多年的时间,冬天到栈桥喂海鸥成为青岛市民入冬必做的事。

如果不是一场突发的疫情,可能青岛人自己都未曾察觉:海鸥已经成为这座城市的牵挂。

2020年春节,一场“今年谁去喂海鸥”的讨论在青岛激烈展开。“疫情期间不能出行,许多市民联系媒体、相关部门询问,我们每天都能接到十几个电话。”王万波说,“大家最担心的就是,今年没人喂海鸥,明年它们会不会就不来了。”

通过发起倡议,当地许多爱心企业纷纷加入,每天免费提供400公斤适合海鸥食用的全麦吐司、干面包等。整整3个月,栈桥管理中心的4名工作人员,每天两次手掰面包投喂海鸥。

“我们先是喊号子召唤,没过几天嗓子就哑了,又换成了吹哨子。”王万波笑着说,海鸥

是有灵性的,只要哨声一响,成群结队的海鸥就向他们飞来,后来只要他们出现在海边,海鸥就会靠近,变换排列出波浪、旋涡等队形表示欢迎。他说:“我们的制服是天蓝色的,海鸥大概认得。”

官方投喂海鸥的举动再次得到广泛关注,市民频繁致电询问,还有许多人自发提供食物,一度令王万波他们应接不暇。

2020年2月15日,青岛普降大雪,空无一人的栈桥和海面被白雪覆盖,4位身穿蓝色制服的工作人员向高空抛撒着食物,萦绕在他们身边的则是成群结队的毛色雪白的海鸥……这幅人、雪、鸥在一起的画面,被一位摄影爱好者捕捉,美好得令人心生荡漾。

## 回馈

“2022年10月5日,2023年8月16日……”王万波清楚记得每年海鸥来去的精准时间。与海鸥朝夕相处多年,栈桥管理中心的工作人员早已和海鸥产生了深厚的感情。王万波的手机电脑里存满了不同年份、不同神态海鸥的照片,逢人便炫耀自家孩子一般展示。

王向东是个“口是心非”的人,虽然抱怨着因为海鸥增加了环卫、巡检、救援等一系列景区维护的工作量,但是每年临近海鸥飞回的日子,他总是心心念念地期盼着,海鸥飞走以后“总是觉得没着没落”。

陈兴华依然坚持锻炼,与海鸥相关的一切他都特别上心,每每遇到不懂海鸥习性乱投食的游客,他总是上前耐心说明。王万波说,陈兴华并非他个例,栈桥周边许多老市民经常自发来到栈桥“巡逻护鸟”,管理中心几乎

每天都能接到市民关于问询海鸥、保护海鸥的电话。

“表面上看,是我们在保护海鸥,其实是它们在治愈着我们。”王万波说,常年行走在栈桥,王万波捕捉了太多人与海鸥互动的画面,“人与海鸥”成为栈桥最为和谐的生态景观。

近些年,王向东明显感觉到“大家变了”,“从前大家也喜欢海鸥,可能是因为不懂,总是伸手去摸,或者抓住一只合影再放生”,如今这样的行为已经不再发生。

人文的改善带来了生态的变化。王万波还告诉记者,早年海鸥都是11月下旬来青,4月30日离青,2022年提前到了10月5日,2023年是8月16日,最近几年,甚至出现零星海鸥常年留在青岛的情况。

王向东发现,近几年栈桥海域赶海的市民几乎翻倍增长,“海里的蛤蚧、鱼虾、螃蟹、海参、海胆越来越多,市民抓到以后现场售卖,肥美鲜甜。”王向东说,2023年夏天他们在海边巡逻,看到成群的海鱼靠近海岸,一路跟随,这样的奇观令他们兴奋了好几天。

长达30年的守护,海鸥以自己的方式回馈着青岛。2023年以来,来青岛观鸟的游客呈井喷式增长,每天多达3万人次,也因此,王向东“抱怨”栈桥景区是青岛唯一一处没有旅游淡季的海域。长达半年的观鸟季,为栈桥周边的酒店、商户带来了可观的经济效益,许多商家感慨“淡季变成了旺季,这些多出来的收益都是海鸥带来的”。

再过两年,王向东就要退休了。他说,到时还会以市民的身份继续守护海鸥。