

“亲爱的”“抱歉”随时挂嘴边,处理投诉却让消费者干着急

一些互联网平台的客服话好听、事难办

消费者常陷入向客服投诉客服的循环,最后不了了之

本报讯 (记者杜鑫)在前不久滴滴顺风车女乘客遇害事件中,滴滴客服环节出现的处理慢等问题饱受舆论诟病。《工人日报》记者近日调查发现,不仅是滴滴,一些电商、短租等互联网平台的客服也存在话好听、事难办的现象。

“滴滴快车司机一边开车一边打电话,从我家到机场绕路约10公里,还莫名其妙收了20元过路费,但是我没有看到有收费的地方。”家住杭州的滴滴钻石会员樊先生8月31日告诉记者,他将此事投诉给滴滴客服。虽然客服态度很好,但是只能给出“赔偿10元代金

券”的答复。

樊先生表示抗议后,滴滴客服表示要升级到高级客服处理,但是要24小时给回复。“一层一层地处理,太耗时间了。”樊先生说。

“去年底我在途家网上订了一间房准备跨年,但是住进去后,发现没燃气,没热水。客服态度同样很好,但是跟房东互相推诿,迟迟不给合理的解决办法。”樊先生说,虽然最后解决了问题,但是一家人凌晨被安排到酒店,非常折腾。

记者随机采访的10多位消费者中,有7位表示不止一次遭遇过互联网平台客服话好

听、事难办的经历。而不少网友也表达了对互联网平台客服“打太极”、工作机械的不满。有网友表示,某电商平台客服不听客户说话,自顾自念着台词,不停“打太极”。

北京志霖律师事务所副主任赵占领表示,一些互联网平台的客服权限过小,层级较多,处理效率低,导致其服务水平不高。而客服处理问题量大,一些平台对客服的管理、考核体系不完备,这也会影响客服工作的积极性。

消费者若要投诉客服途径并不多。有消费者日前在九牧卫浴京东自营旗舰店上购买

了一个浴室柜,由于到货发现洗手池破损,需要重新发货。售前客服承诺2~3天发货,但是忘了告诉售后,导致消费者10多天后才收到浴室柜,耽误了装修工期。其间,这名消费者多次向客服投诉,客服却一拖再拖。

记者发现客服在与这名消费者的对话中,多次表示“亲爱的,真的很抱歉”。而采访中,多名消费者表示“亲爱的”“抱歉”是互联网平台客服的常用词。

“客服完美甩锅的方式就是让消费者等待24小时或者48小时,谁没事跟他们干耗

着。”北京的张女士表示,一旦投诉,就会陷入到向客服投诉客服的循环,最后不了了之。

有评论指出,从互联网平台运营模式看,平台对于自身提供的服务掌握了绝对的话语权。一旦出现“不守承诺”的行为,除了找客服投诉,还能通过什么样的方式跟进,又由哪些部门处理监管,公众并没有明确的答案。

赵占领认为,互联网平台的客服不能既当运动员又当裁判员。至少在平台内部应有专门机构和人员来处理消费者对客服的投诉,起到监督作用。

本报北京9月11日电 (记者王冬梅)今天上午,应急管理部召开台风防范应对工作会商部署会,紧急部署第22号台风“山竹”和第23号台风“百里嘉”防范应对工作。

应急管理部紧急派出由应急办、救灾司、消防局、国家减灾中心等单位组成的两个工作组赶赴广东、海南等地,协助做好台风灾害风险防范应对各项准备工作,并开展抢险救灾和安全防范工作检查。

会议强调,要密切监视台风动向,加

应急管理部紧急部署

台风防范应对工作

强应急值班值守,协同配合水利、自然资源、交通等部门,指导、督促台风重点影响地区做好灾害风险防范应对,重点做好建筑工地、危化品、人员密集场所等危险地区防台风工作,坚决避免因自然灾害引发重特大生产安全事故。

据气象部门预测,今年第23号台风“百里嘉”和第22号台风“山竹”本周将先后登陆我国华南沿海,其中台风“山竹”将达到超强台风级,广东、海南等地将迎来强降雨天气。

2018媒体融合发展

论坛在深圳举行

本报讯 (记者赵琛 刘友峰)由人民日报社联合中共深圳市委、市人民政府以及招商局集团共同主办的“构建全媒体传播格局——2018媒体融合发展论坛”9月10日在深圳举办。中央各部委和各地宣传网信部门的负责人,中央媒体和地方媒体代表,互联网企业人士,知名专家学者等近700人与会进行深入交流和探讨。

在当天上午举行的开幕式上,人民日报、新华社、中央广播电视总台、解放军报等多家媒体单位的代表结合各自单位融合发展实践发表了主旨演讲。下午,20多位来自中央和地方的媒体领军人物以及学界的知名专家学者,围绕“如何增强内容定力,拓展渠道平台”“如何拓宽业务范围,延展服务价值”“如何用好技术引擎,弘扬主流价值观”等议题发表了主题演讲并展开高端对话。

此外,本届大会还设有内容、技术、舆情与大数据、融合创动经济4个分论坛,聚焦正能量内容生产与推广、党媒平台建设、大数据与社会治理等话题。

杭黄高铁开始联调联试

本报讯 (记者刘静)9月11日,杭黄高速铁路开始联调联试,预计今年12月建成通车。

据介绍,杭黄高铁东起杭州东站,西进黄山北站,全长287公里,共设10座车站,设计时速250公里,将名山黄山、名城杭州、名江新安江和富春江、名湖西湖和千岛湖串联于一线,被美誉为“世界级黄金旅游线”。杭黄高铁开通后,将结束杭州西部桐庐、千岛湖等地不通火车的历史,杭州至黄山之间的旅行时间将缩短至一个半小时,对构建中西部地区至华东快速通道、推进沿线旅游等经济资源开发具有重要意义。

北京市石景山区

开展“质量月”进企业活动

本报北京9月11日电 (记者蒋嵩)北京市石景山区质监局局长韩洪亮在今天举行的2018年“质量月”进企业活动中表示,近几年,石景山区持续加大对企业开展标准制修订工作的资金补助力度,引导企业发挥标准的引领作用,服务质量提升,已累计补助450余万元,并且逐年递增。

“质量是企业的身立之本,要充分认识到质量提升活动是企业自身发展的内在要求,企业在质量提升中处于主体地位,要把质量提升活动贯穿到质量管理体系中,并落实到每个生产环节。”韩洪亮说,还要充分发挥标准在企业构建质量优势中的引领作用,不断提升标准化能力和水平,不断与国内国外先进标准对标达标。

合规是企业的生命线

本报记者 杨召奎

“合规要成为企业文化的重要组成部分,企业领导层要充分理解和认识合规作为企业生命线的根本价值,高度重视合规体系建设和合规风险的防范,将其融入企业的价值现、发展战略和运营目标。”9月7日,中国企业联合会常务副会长朱宏任在2018中国企业合规论坛上说。

合规具体指什么?中国贸促会全国企业合规委员会副主席王志乐曾表示,合规包括三层含义:遵守法规,即遵守公司总部所在国和经营所在国的法律法规及监管规定;遵守规制,即遵守企业的规章制度,包括企业价值观、商业行为准则;遵守规范,即遵守职业操守、道德规范等。

在与会专家看来,合规是企业的生命线。在当前中国发展新的历史起点上,强化企业合规经营是中国发展阶段转换、企业转型升级、践行“一带一路”倡议、适应国际环境风云变幻的迫切需要。

“从宏观层面来讲,当前,我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。高质量发展的中国经济不仅仅是品质经济、创新经济,同样也应是合规经济。”朱宏任说,从企业角度来讲,企业也要适应转型升级的需要,不仅要重视技术创新等硬实力,也要关注软实力的建设,其中就包括合规体系的建

设。

强化合规经营也是践行“一带一路”倡议的需要。自从我国提出“一带一路”倡议以来,中国企业加快了“走出去”的步伐,在获得了更多发展机遇和合作机会的同时,也伴随着更多的风险。

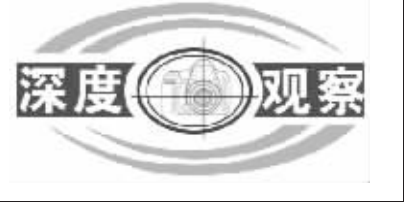
“‘一带一路’沿线国家和地区不仅在其地域与文化方面有不同的表现,在企业

经营管理水平方面也有所不同。对于走出去的企业来说,应尽快适应和遵守当地的制度、文化和法律规范,同时也要克服不成熟市场中以损害公平竞争为代价获取短期利益的诱惑。同时,合规经营也是中国企业在‘一带一路’沿线站稳脚跟,赢得当地政府尊重和民众信任的前提条件,也能为中国企业在运营地长远可持续发展打下坚实的基础。”朱宏任说。

在外交部条法司参赞孙劭看来,随着我国境外投资规模扩大,一些国家针对我国企业和产品的技术壁垒,以及反垄断、反倾销、安全审查等都在加剧。因此,强化合规经营也是适应国际环境风云变幻的迫切需要。

事实上,我国一直在加强合规管理相关领域的立法工作。2017年5月审议通过的《关于规范企业海外经营行为的若干意见》明确要求,加强企业海外经营行为合规制度建设,逐步形成权责明确、放管结合、规范有序、风险控制有力的监管体制机制,更好地服务于对外开放大局。2017年12月,我国发布了《合规管理体系指南》的国家标准,并于今年7月1日正式实施。

在当天的论坛上,国家市场监督管理总局信用监督管理局副司长庚登大表示,目前我国正在大力推进企业信用监管和信用体系建设,强化企业国际经营信用意识,规则意识和主体责任意识,制定国际层面合规管理和国际计量规范标准,加快对接国际规则体系,促进中国企业融入国际市场。



9月11日,在福建省泉州市泉港区行政服务中心,一名市民(左)在工作人员的帮助下通过自助机了解办事信息。

2018年以来,福建省泉州市泉港区着力

升级行政服务中心各项服务,运用“云”计算技术建立数据可视化监管平台,为群众和企业提供“24小时不打烊”的服务。

新华社记者 宋为伟 摄

宁夏“五宝”之变

新华社记者 新 赫 任 玮

在宁夏,红、黄、蓝、白、黑5种颜色被用来指代5种极具地方特色的产品,分别为枸杞、甘草、贺兰石、二毛皮和太西煤,并称宁夏“五宝”。近年来,由于生态环境保护、产业发展等原因,宁夏“五宝”发生了内涵性变化。

过去,“五宝”之一的“黑宝”是指发菜,这种生长于荒漠等贫瘠土壤上的可食用藻类植物,因色黑而细长,像人的发丝而得名。因谐音“发财”并且具有一定营养价值,发菜曾一度备受餐饮业欢迎,经济价值凸显。

然而,20年前,当地群众大规模采集发菜造成植被大面积破坏,使本就十分脆弱的生态环境进一步恶化。2000年起,发菜采集和销售被全面禁止,宁夏另一特产太西煤逐渐成为新“黑宝”。

近些年,伴随着种植结构调整、农业产业发展,宁夏拿得出、叫得响的特色产品早已不止5种。葡萄酒、晒地瓜、凉凉蔬菜、黄花菜等“色彩缤纷”的特色产业纷纷崛起,“宝”家族

逐渐壮大。

夏末秋初,宁夏贺兰山东麓的葡萄熟了,工人们将一串串酿酒葡萄小心剪下装筐,送去酒庄酿美酒。这里是业界公认的全球最适合种植酿酒葡萄和生产高端葡萄酒的黄金地带之一,产出的500多款葡萄酒在国际大赛中获得奖项。

宁夏葡萄酒产业起步于1984年,并于近5年内快速发展。目前,宁夏酿酒葡萄种植面积已达57万亩,占全国总种植面积的近四分之一,年产葡萄酒近10万吨(1.2亿瓶),年综合产值超过200亿元。葡萄酒产业已成为宁夏的一张“紫色名片”,业内人称它为“紫宝”,名副其实。

如今提起宁夏“白宝”,人们想到的也不仅仅是二毛皮,还有洁白莹润的宁夏大米。2017年8月,宁夏正式发布首批农产品区域公用品牌,居首位的就是宁夏大米。

“宁夏平原沟渠纵横、稻香鱼肥,素有‘塞

盐碱地里“种”对虾

这是宁夏贺兰县蓝湾生态园南美对虾养殖基地(9月11日无人机拍摄)。

近年来,宁夏大力推进低碳高效循环水养殖产业,在银川市贺兰县耕种多年的盐碱化

我国单位GDP能耗整体呈下降态势

2017年比1978年累计降低77.2%,主要由工业贡献

本报北京9月11日电 (记者赵剑影)今天,国家统计局能源司发布报告称,改革开放40年来,在各项节能降耗政策措施的大力推动下,我国节能降耗取得突出成效,单位GDP能耗整体呈现下降态势,2017年比1978年累计降低77.2%,年均下降3.7%。

2017年,规模以上工业单位增加值能耗比2012年累计降低27.6%。按照单位工业增加值能耗计算,规模以上工业五年累计节能约9.2亿吨标准煤,占全社会节能量的近90%,单位GDP能耗的降低主要由工业贡献。

据悉,工业内部结构优化带来显著节能成效。2017年与2012年相比,六大高耗能行业单位增加值能耗累计降低23.2%。年均下降5.2%。六大高耗能行业五年累计节能约6.8亿吨标准煤,占全社会节能量的65%以上。

同时,淘汰落后产能成效显著,单位产品能耗明显降低。通过改进工艺技术,更新改造用能设备、淘汰落后产能和加快技术进步等,单位产品能耗明显降低。按照统计的25个重

网约车行业安全大检查持续加码

对驾驶员进行全面清理,要求APP显著位置设置“一键报警”

本报北京9月11日电 (记者杜鑫)从今天起,由交通运输部、中央网信办、公安部等多部门组成的网约车、顺风车安全专项工作检查组将陆续进驻首汽约车、神州专车、曹操专车、易到用车、美团出行、嘀嗒出行、高德等网约车和顺风车平台公司,开展安全专项检查。9月5日至9日,联合检查组进驻滴滴公司,已基本完成了现场检查、数据对接、询问谈话等阶段性检查工作,目前正在总结分析。

9月10日,交通运输部、公安部下发《关于进一步加强网络预约出租汽车和私人小客车合乘安全管理的紧急通知》(以下简称《通知》),要求立即开展行业安全大检查,加强网约车和顺风车平台驾驶员背景核查,严格督促企业落实安全生产和维稳主体责任,健全完善投诉报警和快速反应机制,严厉打击非法营运行为。

《通知》明确,要对现有网约车和私人小

上江南”之称。”宁夏农牧厅种植业管理局高级农艺师王继涛说,得益于品种改良、农技推广、品牌塑造等系列措施,近年来宁夏大米产业异军突起,先后获得“中国十大大米区域公用品牌”等荣誉。

宁夏新“宝”层出不穷的同时,老“五宝”也通过产业转型升级、产品更新换代,上演一场“变形记”。

有“红宝”之称的宁夏枸杞因品质优异而远近闻名,然而长久以来,由于缺少必要的加工技术,当地企业无法生产像压片糖果这样的深加工产品,枸杞主要以干果形式出售,产业链条短、产品附加值低。

为破解这一问题,宁夏引导支持枸杞加工企业进行技术创新,并引进高科技企业,对接科研院所,构建科研开发平台,目前一批新技术获得专利,枸杞面膜、糖肽、精酿啤酒、泡腾片等数十种精深加工产品相继面市。“红宝”枸杞正以种种颠覆传统认知的形象出现在消费者面前,产品附加值也成倍提升。

“五宝”之变,正是近年来宁夏特色产业蓬勃发展的一个缩影。如今,宁夏之“宝”越来越丰富,产品种类增加、价值日益提高,塞上大地渐成“聚宝之地”。

(新华社银川9月11日电)

合肥调高商品房预售“门槛”

市民普遍赞同,部分开发商感到压力

本报讯 (记者陈华)继“限购、限贷、限价”等一系列房地产市场调控举措之后,合肥市日前再一次调高商品房预售“门槛”,对商品房在预售前的施工进度设定了具体的指标。不少市民对此表示欢迎,但这同样给部分开发商带来焦虑。

新调整的合肥市商品房预售新规范明确,商品房在预售前,建筑层数1~6层的,应实现主体结构封顶;建筑层数7层以上的,应达到地上层数的三分之一且不低于7层。此前,合肥市对预售条件的要求是“形象进度达到地上一层施工封顶”。此次调整不仅涉及居住用地,商住用地也囊括在内。

合肥市房地产管理局行政审批处处长钱朝武表示,新政的实施意味着合肥市民“看图纸看沙盘买房子”的时代即将过去。在他看来,尤其是以多层为主的商品房开发项目在

申报预售时,工程主体、设施配套将直接呈现在购房群众面前,且便于与周边类似在建或已建项目综合比较,有利于购房者科学选择、理性消费。

“预售‘门槛’提高,还可以让老百姓减少等待交房的时间。”钱朝武解释,以新的商品房预售许可形象进度要求测算,房地产开发项目申报预售平均增加2~3个月,能有效打击期房炒作、快开快卖、虚假宣传等各类违法行为。此外,随着预售“门槛”的调整,开发商企也将会省去额外建样板房的一笔费用。

对此,合肥市民普遍表示欢迎,不少市民甚至希望早日实现现房销售。

据合肥市房产局相关负责人透露,随着政策不断完善,市民们希望的现房销售在合肥未来有望实现。按照合肥市房产局有关工作人员的预测,新政会增加开发成

本和开发周期压力,从而有效降低土地竞拍价格,并一定程度上反向抑制房价非理性上涨。

对于商品房预售提高“门槛”的做法,部分开发商已经明显感受到压力。合肥市房地产管理局调研员陈新胜表示,在新政公开之后,他一上午就接了不少开发商来电,都是咨询预售新规如何实施的。

有业内人士分析,提高商品房预售“门槛”会给房地产开发市场带来一定的变局。预售成本的增加将推动大型房企实行“住宅+租赁”多元化经营,倒逼部分中小房企转型。而房地产开发企业须更加注重产品设计、公建配套、房屋质量等因素。同时,高层或者小高层必须盖到7层以上才能预售的条件对开发商的资金周转带来一定的考验,一批资金实力低、建设管理差的房企或许因此被逐渐淘汰。