

运费险理赔金额不够实际运费,正品险因消费者无法证明真伪而成为摆设……

# 小心,这些消费保险有“坑”

本报记者 张子渝

当下,为了提高消费者购物体验,不少网购平台纷纷试水消费保险。消费者只要购买相关商品,即可获赠或者支付很少的保费就能得到相应的保险服务。这些消费保险涉及正品保证类、价格保证类、物流保障类、退换货类、售后延保类等五大险种,包括退换货运费险、手机碎屏险、体验无忧险等几十个保险产品。

《工人日报》记者调查发现,这些本为保障消费者权益的消费保险看上去很美,部分保险产品却如同鸡肋,甚至可能成为卖家知假售假、吸引消费者的噱头和幌子。

## 运费险理赔金多是“一口价”

在北京某大学读研究生的小周告诉记者,趁着前段时间“双11”促销,她在某电商平台的一家家具旗舰店购买了一款折叠写字桌,下单时卖家赠送了退货运费险。

收到写字桌后,小周发现商品虽无质量问题但与网店所展示照片存在色差,于是选择了七天无理由退货。由于写字桌体积过大,在退货时只能按照体积计算运费,而在收到保险公司的运费理赔金后,小周发现理赔金额远远不够补偿自己支付的运费。

“我找卖家协商希望他们可以补足退

运费的差额部分,但卖家表示只有因为商品质量等可归咎于卖家责任产生的退货运费,他们才会补偿。”小周说。

记者调查发现,大部分电商平台的运费险理赔金都是“一口价”——即根据收发货城市之间的距离标准来进行赔付,并不以实际支付的运费、退换货商品重量、尺寸作为赔付标准。

由于退换货运费保险全流程自动化程度高,且只有在下单过程中才会出现购买选项或者赠送提示,出于消费习惯和对平台、卖家的信任,多数消费者都不会仔细阅读合同保险内容,这就给后期纠纷埋下了隐患。

## 配件非原装的提示字体小、颜色淡

手机屏幕越来越大,摔碎等情况也越来越常见。部分电商在售卖手机的同时顺便也推出了碎屏险的服务。王女士在某电商平台的一家手机自营店里购买手机时,就购买了这项服务。

“这家手机厂商在自家官网也推出了碎屏险服务,但是价格跟电商平台的自营店相比高出了不少。”王女士说,“考虑到电商平台的自营店肯定信得过,也就顺便买了碎屏险服务,而且价格只有手机官网价格的三分之一。”

记者在这家电商平台的服务公示中看到,如果购买了碎屏险,产品在正常使用过程中,因为意外导致的屏幕破裂,可享受一次免

费的换屏服务,但并未明确提及所换屏幕是否为厂家原装。

王女士告诉记者,她在手机屏幕碎裂后,按照平台的服务流程选择了上门换屏服务。但细心的王女士发现,上门技术人员提供的新屏幕未采用和原装屏幕一样的包装。技术人员告诉王女士,这是符合原厂规格、与原装部件同质量的非原厂产品。

王女士提示记者要注意服务公示下方几行字体略小、颜色略淡的说明,这几行说明对于服务公示的内容做了进一步说明,其中就包括了更换的配件非原装的提示。

“这么小的字谁会注意到?虽然说一分钱一分货,但这么玩文字游戏,也太不厚道了吧。”王女士说。

## 先证明所购商品非正品

大齐前段时间通过某海淘电商平台购买了一款尚未在国内上市的球鞋,由于球鞋价格较高,加之海淘商品非真伪问题不接受退换货,大齐自然想到要购买平台提供的正品险。“本来想要图个安心,现在反倒是让我左右为难。”大齐向记者抱怨。

收到海淘鞋子后,大齐在多个付费鉴鞋平台鉴定鞋子真伪,鉴定结果显示有真有假,这让大齐慌了神。大齐按照平台要求上传了多份鉴定报告和其他材料申请退货,并要求

正品险赔付,但是申请很快就被驳回。

“驳回理由是卖家对于付费鉴定平台的资质不予认可,所以对鉴定报告自然也不会承认。”大齐说,“卖家号称所售商品接受专柜验货,而且他只承认专柜的验货资质。但是现在专柜根本不可能提供此类服务,即使专柜帮我验货了,也不可能出具一份或许要承担法律责任,同时证明力有限的鉴定报告。”

购买到假冒伪劣产品要求退货和赔偿本来就是消费者的权利。但是在遇到退换货难度较大,需要先证明商品为非正品的海淘商品时,消费者仅凭一己之力获得具有证明力的商品鉴定报告几乎是不可能的。正品险在这种情况下,很容易成为卖家知假售假,吸引消费者的噱头和幌子。

一位专注于消费型保险的业内人士表示,借助电子商务平台发展起来的这类保险新产品,正在推动着中国保险市场朝着差异化、成熟化的反方向发展。随着消费者个性化服务需求的不断出现,保险行业和保险产品一定会细分。网购的特殊性决定了购买保险的必要性,但是此类保险的购买还是要以实用、经济为前提。保险公司应该努力改善保险行业形象,提高消费型保险产品和网购之间的融合程度。电商平台应建立相关服务长效机制,让消费者充分认识消费保险、了解保险的功能作用。



# 这些班组“最精彩”

工人日报社首届“最班组”  
全国短视频大赛入围作品选登⑨



## 大山深处的“小蜜蜂”

吉林红石国家森林公园市场部讲解员团队

该团队共有讲解员38人,最大的47岁,最小的26岁,先后荣获“吉林市青年文明号”“吉林市模范班组”称号。他们是东北抗联精神和森林文化的传播者,是大山深处孜孜不倦的“小蜜蜂”。这个团队是企业转型发展的受益者,通过勤奋努力,承担起接导游、景区讲解、研学拓展训练、景区推介外联等任务。视频通过讲解员工作画面展示出主题“勤奋、快乐”。



## “最及时”班组

合肥燃气集团高压输配公司罗集门站“及时雨”班组

罗集门站是省级天然气应急调峰储存场站,班组共有22人,主要承担着合肥市LNG应急气源保障任务。班组秉持“态度好、速度快、技能高”的作业要诀,力求“在安全中工作,在工作中成长”的班组理念,出色完成了一次又一次应急保供任务,获得合肥燃气集团“标杆班组”称号。视频讲述的是班组接到调度中心应急气化指令后采取的行动,展现出班组“高效保障每一秒”的良好精神风貌。



## 多了两个零

雅砻江流域水电开发有限公司官地水力发电厂检修部保护班

保护班现有员工7名,平均年龄29岁。班组主要负责全厂继电保护设备、安全自动装置等检修维护工作,连续3年获得“国投集团标杆班组”称号,并先后获得四川省总工会、凉山州总工会颁发的“工人先锋号”荣誉。该班组在对某权威机构核算的变差值保护定值进行首次校验过程中,发现了定子绕组过负荷保护定值存在问题,经过现场重新计算后确认了原因,排除了重大隐患。

本报记者 蒋茜 整理



# 我国持续发力打击象牙走私

据新华社深圳11月26日电(记者刘红霞 王丰)海关总署缉私局局长孙志杰26日说,今年前10个月,中国海关立案侦办444件濒危物种及其制品走私案件,其中,查获象牙及其制品超过9吨。

海关总署和世界海关组织当天在深圳举行“雷电”暨“大地女神”第五期国际联合行动总结会。孙志杰在总结汇报中说,

前10个月,中国海关查获各类濒危物种及其制品约1237.5吨,其中,立案侦办象牙制品走私犯罪案件157起,查获象牙制品9.16吨。

“我们现在是采取国内国外一起打,从走私来源地、中转地到目的地,全程发力、协同发力。”他说,中国海关坚持“破大案、打团伙、摧网络”,成效显著。



11月26日,在位于山西原平市的山西神沐新能源公司内,工作人员在运送秸秆。近年来,该市积极探索秸秆综合利用新

模式,将回收的秸秆用于有机肥生产,减少秸秆露天焚烧,有效解决当地的环境污染问题。新华社记者 杨展光 摄

## 试验检测为工程质量把关

本报讯 中铁二十二局集团京诚检测公司所属中心试验室严格质量把关,在新白广城际、广佛环线城际等珠三角地区重点工程建设中,公司完工工程质量经检测全部合格。试验检测关乎工程质量。为此,企业建

成了集工程试验、工程检测在内的综合质量服务项目中心试验室,能够随时对原材料、混凝土砂浆、现场路基压实质量、混凝土实体质量等37个类别进行检测。到目前,他们形成了集试验管理、室内检测、实体质量检测等为一体的工程质量试验检测综合服务体系。(孔祥文 张齐)

# 劳动照亮梦想 奋斗谱写新篇

——内蒙古自治区总工会经济工作纪实

千里大草原,壮美风景线。扬帆奋进正当时,砥砺前行谱新篇。

在内蒙古自治区经济社会高质量发展这幅波澜壮阔的画卷上,内蒙古自治区总工会团结和带领全区各族职工,以劳动和智慧谱写出这片古老大地上的崭新篇章。

旗帜领航,同圆梦想。党的十九大报告庄严指出,要建设知识型、技能型、创新型劳动者大军。随着中国特色社会主义进入新时代,内蒙古自治区总工会始终高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜,认真贯彻落实党的十九大精神、中国工会十七大精神、内蒙古工会十大精神和自治区党委政府各项战略决策部署,围绕构建符合新的历史背景下少数民族边疆自治地区劳动和技能竞赛机制、建设新时期高素质产业工人队伍、引导全区各族职工在自治区加快新旧动能转换推动经济高质量发展过程中作出贡献这三大任务,带领广大职工当好主人翁,建功新时代,谱写了一首首北疆工人的动人赞歌。

## 深入做好劳动和技能竞赛

一直以来,在各级党委、政府的大力支持下,全区各级工会组织始终坚持深入贯彻《新时期产业工人队伍建设改革方案》和《提高技术工人待遇的意见》,积极落实《内蒙古自治区总工会2016-2020年劳动和技能竞赛规划》,立足打好“三大攻坚战”,以提高职工技能水平和创新能力为重点,开展了主题鲜明、形式多样的劳动和技能竞赛活动。各级工会通过采取建立竞赛领导



区总领导为全国示范性劳模和工匠人才创新工作室揭牌。

机构、分解目标任务、明确具体负责部门和责任人、加强督促检查、强化考核评比等举措,进一步健全劳动和技能竞赛组织机制。据统计,全区12个盟市都成立了本地区劳动和技能竞赛委员会或领导小组,并能够结合实际,每年制定本地区竞赛活动实施方案,分解细化到各旗县(市区),形成责任层层落实的良好局面。从整体上看,近几年每年全区开展劳动和技能竞赛活动的单位都达到建会企业的80%。

如在自治区特高压直流及配套工程建设中开展了专项劳动竞赛,该项目总投资1049.9亿元,参赛项目都共33个,参赛人员达1.3万多人。又如呼伦贝尔市华能伊敏煤电公司能够围绕产业扶贫的重点项目——鄂温克旗集中式42.4MWp光伏扶贫电站建设开展劳动和技能竞赛,在锻炼队伍、提升企业整体素质的同时履行了社会责任,广大职工责任感、使命感显著提升。

## 努力建设知识型、技能型、创新型劳动者大军

内蒙古各级工会认真推动落实《提高技术工人待遇的意见》,大力开展劳模和工匠人才传帮带,培养大批高技能人才。以岗位练兵和技术比武为基础,以行业竞赛为主

体,为职工提供展示才能、交流技艺和提升技能水平的绿色通道。以开展“百万职工技术大比武”活动为抓手,立足地方、行业发展实际和企业发展目标,大力开展技能培训、技术比武等活动。立足工作实际,鼓励地方、企业分层举办各级职工职业技能比赛,不断发现培养更多高技能人才。每年都在一些重点企业和重大工程现场举办全区职工职业技能比赛启动仪式。近5年来,自治区总工会累计组织了涉及电力、化工、民航、铁路、机械、教育、气象等产业(行业)的近400个工种的自治区职工职业技能比赛,通过比赛共有388名职工选手获得了自治区五一劳动奖章。平均每年有3万多家企业单位组织开展了职工岗位练兵、技能比赛活动,100万人次以上参与了各项比赛,帮助2万多名职工提升了职业技能等级。

在良好的内外部条件带动下,全区广大企业纷纷开展各类职工职业技能大赛和练兵比武活动,绝大多数企业在开展劳动和技能竞赛活动中,主动拓展竞赛参与范围,提升竞赛覆盖面,力求将“示范赛”“精英赛”“场地赛”转变为“普遍赛”“全员赛”“岗位赛”,企业职工队伍整体素质有了显著提升,广大职工投身经济社会建设的积极性明显增强。如乌海热电厂根据不同专业特点,开展以“争电量、降能耗”为目的



现场观摩劳动技能大赛。

“一增三降”小指标劳动竞赛,组织职工在“降”与“增”上做文章,通过创新分析制度、优化运行方案、建立激励指标等措施,引导全员参与岗位练兵。同时,该厂围绕生产经营中心,本着“干什么学什么,学什么讲什么”的原则,启动了“人人上讲台”活动,组建了以劳模工匠、技术能手、业务骨干为主体的“讲师团”,通过送学到一线、送教进班组等形式,充分发挥引领示范作用,进一步推动了企业技术人才队伍建设。

## 大力推动大众创业、万众创新

近年来,内蒙古自治区各级工会以技术创新、服务创新和管理创新为重点,着力构建职工立足岗位全员创新、依托班组团队创新、创新工作室引领创新“三位一体”的职工创新体系。各级工会和企业都把职工(劳模)创新工作室作为弘扬劳模工匠精神的重要载体、提升职工技能的重要阵地、开展技术创新的重要平台,大力开展了职工创新工作室创建活动。在各级工会的共同努力下,截至目前,全区共创建各级职工创新工作室1993个。其中,7个被命名为全国示范性创新工作室,198个被命名为自治区职工创新工作室。实践证明,职工创新工作室在促进企业创新发展、推动企业技术进步、提升职工技能素质,引领广大职工

为经济高质量发展、建设创新型内蒙古作贡献等方面发挥了重要作用。

内蒙古自治区总工会始终将开展职工创新工作室创建活动作为职工创新体系建设的重要内容,纳入劳动和技能竞赛总体规划,印发了《内蒙古自治区总工会关于进一步深化职工创新工作室创建活动的意见》,明确了创建工作的“七有”标准并以此指导各盟市、产业做好职工创新工作室创建管理工作。在监督考核上,各级工会按照区总要求,根据行业类型、企业规模、职工状况和生产经营实际,加强督促检查和分类指导,帮助企业确立科学的创建模式,总结推广好的经验做法,查找和发现的问题,并及时予以解决。区总每年都对职工创新工作室创建活动进行督促检查,在工作室自查、盟市工会检查的基础上,对部分自治区级职工创新工作室工作开展情况、规范化建设等情况进行抽检,及时掌握情况,查找问题,有针对性地采取措施。与此同时,区总非常注重创新经验的交流互动,自2013年以来,几乎每年召开创新工作室命名座谈会、经验交流会议等,并积极支持部分盟市和企业组建职工创新工作室联盟、打造创新工作室网络管理平台等创新举措,努力实现创新工作室资源整合和成果共享。

各级职工创新工作室以推进企业创新

发展为目标,坚持团结协作、集思广益、积极探索、勇于创新的工作理念,紧贴企业生产实际,针对技术难点,广泛开展技术革新、工艺改进、技术发明等群众性创新活动,有效地解决了企业生产中的技术难题,推动了企业技术进步。2015年以来,自治区级职工创新工作室共确立创新课题3054个,攻关项目1277个,涌现出创新成果2271项,其中,推广应用成果1348项,拥有发明和实用专利近500项。各级职工创新工作室还充分利用自身人才聚集、技术水平高超的独特优势,通过组建“创新工作室讲师团”、开展“师徒结对子”“送教进班组”等活动,在为企业培养了一大批技术骨干、创新能手的同时,影响和带动广大职工围绕单位经营管理的重点、难点问题广泛开展合理化建议、技术攻关、技术革新和发明创造等全员创新活动,推动企业科技创新、管理创新、服务创新,为企业技术进步贡献聪明才智。

## 弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神

内蒙古自治区总工会自2017年开始,连续3年开展“北疆工匠”选树宣传活动,共选树3批共30名“北疆工匠”,并不断扩大“北疆工匠”的社会影响,在主流媒体上对“北疆工匠”的先进事迹作了广泛宣传报道。

进一步规范劳模专项资金管理和使用,出台了《内蒙古自治区(省、部)级劳动模范专项补助资金发放管理办法(试行)》。每年对全国和自治区(省、部)级劳模的收入状况、生活困难情况、身体健康等情况进行调查核实并发放春节慰问金、生活困难补助金和特殊困难帮扶金,并为企业劳模发放荣誉津贴和专项帮扶金,努力做到精准帮扶。近3年来,区总累计为900多人次的全国劳模进行了免费体检,组织1300多人次的自治区劳模和自治区五一劳动奖章获得者参加疗休养,使劳模充分感受到党和工会组织的温暖。

不驰于空想,不骛于虚声。广泛深入开展劳动和技能竞赛、大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神,使命光荣,责任重大。在下一步工作中,内蒙古自治区总工会将严格落实全总 and 自治区党委决策部署,压紧压实责任,带领全区广大职工肩负起光荣的历史使命,把每一项工作岗位都当成奋斗的舞台,把每一项工作都作为奉献的途径,不断增强创新意识,激发创造伟力,在新时代里大显身手,在新征程上建功立业,充分展示祖国北疆产业工人的实干与担当,以优异成绩庆祝中华人民共和国成立70周年。

(文/徐腾飞 内蒙古自治区总工会供稿) 广告