

让消费者下载APP并注册下单,先是不发货,接着单方面取消订单

# 一些企业被指假借卖口罩推广APP

有关人士表示,相关部门应加大监管力度,有效制止此类行为

本报讯(记者杨召奎)疫情之下,口罩难求,一些宣称有货源的企业通过自家APP售卖口罩。但有不少消费者近日向《工人日报》记者反映,下载几款APP注册并下单后发现,商家先是迟迟不发货,过了几天又强制取消订单,怀疑企业没有货源或者货很少,借卖口罩之名行推广APP之实。

2月3日,武汉消费者叶女士在海豚家APP购买了3盒x-condi口罩,总共花了76元,说是24小时发货,但此后她一直没看到物流信息。直到2月9日,她收到了取消订单并退款的短信。“我也没退货,为什么海豚家单方面取消订单呢?”叶女士生气地说。

叶女士的遭遇并非个例。记者在新浪黑

猫投诉、聚投诉等投诉平台上看到,关于海豚家的投诉有很多。大多反映下单后被单方面取消订单,还有部分反映取消订单后只退了部分款项、虚假发货等问题。

在口罩无法发货的问题上,海豚家官方声称,供应商曾经承诺能为平台提供口罩,但后来才通知平台口罩被征用,海豚家自身也是“受害者”。但有消费者质疑,海豚家提供的商家口罩不供货证明落款时间是2月1日,但2月2日海豚家还宣称口罩有货,并且宣称“APP下单优先发货”,这有借口推广APP的嫌疑。

记者注意到,2月3日,海豚家APP在一个排行榜上,位列购物类APP免费排行榜中

的第2名。它在所有免费应用排名中位列第15名,10天前其还排在第331名。

除了海豚家APP,多点APP、小米有品APP也因口罩无法发货问题被质疑。在新浪微博投诉平台上,有关多点APP下单后不发货私自取消订单、去门店自提后提不到货的投诉也不少。在聚投诉平台上,关于小米有品APP单方面取消订单的投诉有近百件。

中国消费者协会近日调查也发现,有一些商家本身没有货物或者囤货待提价,利用消费者购买防护产品的急切心理,诱导消费者下载APP、注册下单、套取消消费者个人信息。

“平台如果确实因物资被征用等不可抗

力取消订单可以理解。但事实上,平台在自身没有拿到货、货很少或者货源中断之后还做大规模推广,宣称有货并承诺发货确实不妥。也不排除有平台抱着先预售、大不了取消订单的想法吸引消费者,这难免会让消费者怀疑是在推广APP。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。

陈音江指出,由于商家单方面取消订单(俗称砍单)后承担的责任有限,为此付出的成本较低,但收益却较大,比如可以增加APP下载量、增加新用户、带来流量等,因此平台砍单问题时有发生,近年来已经成为消费投诉热点之一。相关部门应加大对砍单的监管力度,有效制止此类行为。



近日来,吉林车辆段紧抓疫情防控和生产恢复“两不误”,在确保安全的同时,科学提高检修效率和检修质量,为“货运增量行动”提供优质车源保障。图为该段职工正在进行车辆转向架流水线检修作业。刘浩 宁超 摄

## 17日起全国收费公路免收车辆通行费

本报北京2月16日电(记者杜鑫)从2020年2月17日零时起,至新冠肺炎疫情防控工作结束,免收全国收费公路车辆通行费。这是交通运输部此前下发的通知提到的。

根据通知,免收通行费的对象为依法通行收费公路的收费公路范围符合《中华人民共和国公路法》和《收费公路管理条例》规定,经依法批准设置的所有收费公路(含收费桥梁和隧道),包括全国联网收费公路、以及各地开放式收费高速公路和普通收费公路。具体截止时间,将根据疫情防控工作需要,另行通知。其中,联网收费高速公路以车辆驶离出口收费站的时间为准,开放式收费的高速公路和普通收费公路以车辆通过收费站的时间为准。

根据交通运输部的政策解读,此举是为了更好地服务疫情防控工作,促进企业复工复产,保障经济持续健康发展。据悉,此前,各地交通运输主管部门和收费公路经营管理单位先后两次延长小型客车重大节假日免费通行政策,取得了良好的社会效果。

## 全国铁路首趟定制务工人员返程专列开行

本报北京2月16日电(记者刘静)记者从中国铁路成都局集团公司获悉,2月16日13时57分,全国铁路首趟定制务工人员返程专列从贵阳北站开出,近300名务工人员乘坐G4138次动车组列车前往杭州。

在全国上下全力抗击疫情的同时,各地企业也在纷纷准备复工复产。为了满足企业复工的用工需求,降低返程运输的疫情传播风险,杭州市对疫情相对平稳、来杭就业人员集中的贵州、四川等部分省市,申请开行外地务工人员专列。

为保障定制专列顺利开行,有效避免与其他非复工乘客的密切接触,最大程度地避免疫情传播风险,成都局集团公司采取了多项措施。贵阳北站开辟了绿色通道,指定专人引导务工人员进站,安排30余人工12台设备加强体温检测,并设置专门候车区让务工人员分散就坐。

成都局集团公司表示,接下来将根据各级地方政府和企业的复工复产安排,主动摸清务工人员返岗出行需求,科学合理制定运输方案,加强铁路疫情防控工作,积极开行更多的“点对点、一站式”直达务工返岗专列。

## 国家药监局开展督导检查—— 确保抗疫药品质量安全和及时供应

本报讯(记者蒋荔)近日,国家药监局组织对北京、河北、江苏、河南等省份疫情防控用药品质量监管工作开展督导检查,督促企业落实质量管理主体责任,保障药品质量安全和及时供应。

2月7日,药品监管司主要负责同志带队赴北京市三元基因药业股份有限公司、北京国大药房连锁有限公司南线阁连锁店等企业进行督导检查,实地查看督导疫情防控用药品的生产储备和质量保障工作。督查组强调,药品生产企业要严把原料、生产、检验、储存各环节质量关口,在保障质量安全的前提下,发挥产能潜力,确保药品临床供应;药品零售企业要落实社会责任,发挥便民服务作用,持续提供药品和药学服务,满足人民群众日常用药需求。

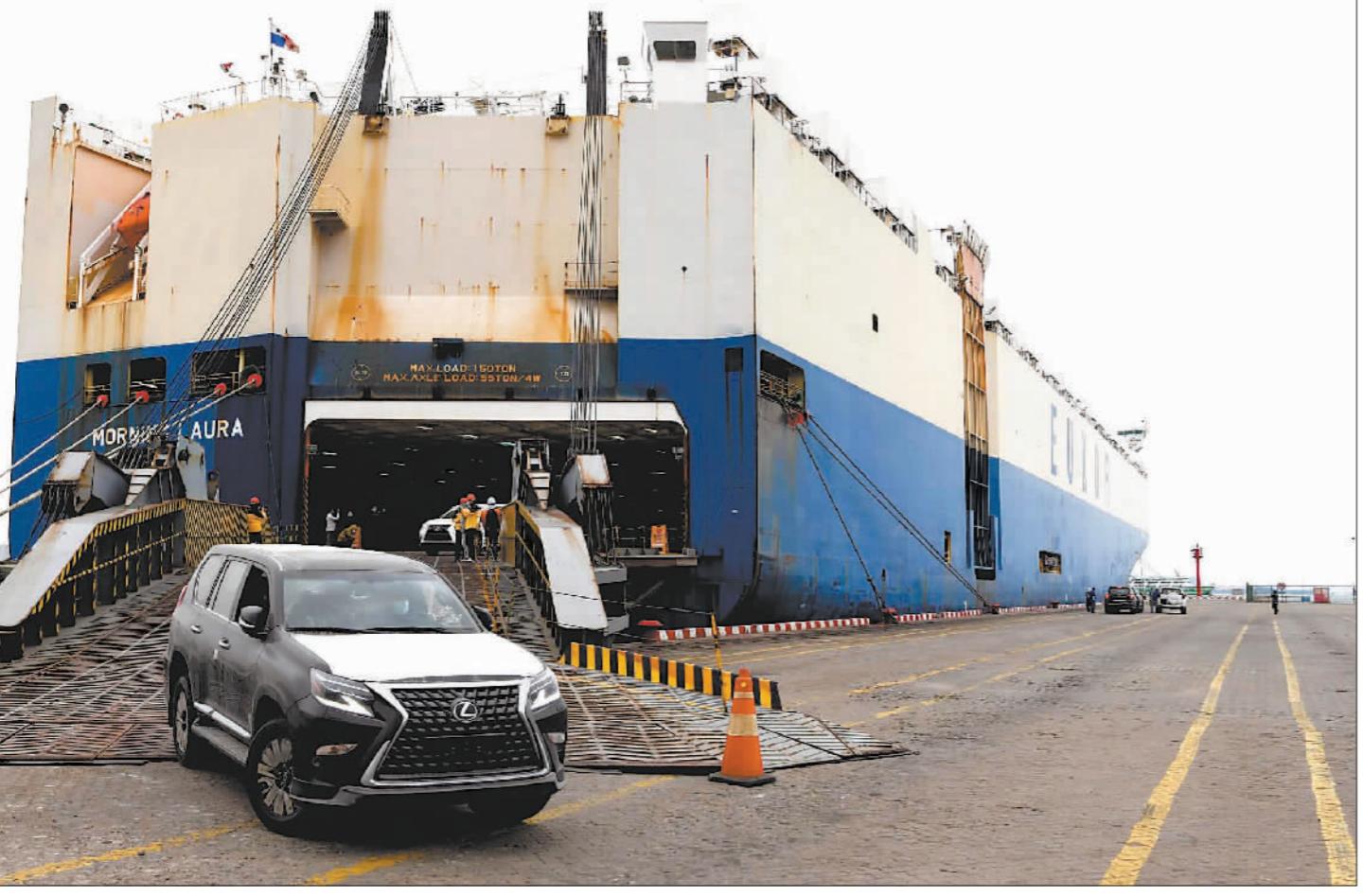
河北督查组实地检查了疫情防控用药品重点生产、经营、储备企业。督查组要求,地方药品监管部门要落实属地监管责任,严格按照法规要求,对重点企业、重点环节、重点品种加强监督检查,督促企业履行质量管理第一责任;企业要进一步严格质量管理,特别是对投产原料和成品放行严格把关,保障质量安全;还要顾全大局,主动作为,保证产品供应不涨价,为抗击疫情尽到自己的社会责任。

## 湖南怀化“无轨站”助力扶贫春耕

本报讯疫情防控不误农时,立春以来,湖南怀化周边贫困地区“扶贫春耕无轨站”,呈现车轮滚滚抢运扶贫春耕物资的繁忙景象。30多年来,怀化火车西站班组职工主动联系和支持当地“汽车+拖拉机”物资运输,在周边不通铁路的少数民族贫困地区设立流动和固定“扶贫春耕无轨站”,形成扶贫春耕无轨网点,成为当地脱贫攻坚的“火车头”。

到今年2月17日,该站班组职工联系和支持的扶贫春耕物资累计将达8万吨,物资通过“汽车+拖拉机”的方式运送到湖南贵州两省国家级、省级贫困县少数民族居住地及田间地头。

(薛题泰 欧智)



海南自贸区首艘汽车外贸船安全靠泊海口港

2月16日,一辆平行进口车从滚装货船“劳拉”驶出,开进码头。

当日,装载着来自卡塔尔的430辆平行进口汽车的滚装货船“劳拉”缓缓靠泊海口秀英港20号泊位,这是海南自贸区政策实施以来的首艘汽车外贸船。

新华社记者 杨冠宇 摄

## 多项政策加持,企业复工复产迎来高潮

本报记者 柳姗姗 彭冰 丛民 杨明清 吴铎思  
本报特约记者 朱润胜

连日来,为进一步支持和组织推动各类生产企业复工复产,打好新冠肺炎疫情防控阻击战,各地都推出了一系列帮扶和优惠措施,助力企业复工复产,出现了一波复工复产的高潮。

为帮助生产企业复工复产,吉林省近日全面组织供水、供气供热、供煤等生产企业持续稳定生产,组织食品生产企业提前启动生产。

科学有序组织其他具备条件企业复工复产。支持企业扩能转产,支持疫情防控重点物资企业满负荷生产,支持国家急需调拨物资企业实施技术改造扩大产能、提质增效,推动产品相近并具备基础条件的企业及时转产。

吉林省明确,因疫情影响无法按时履行合同义务的,可以适当延长合同履行期限,国有企业要按照合同约定按时足额支付相关款项,不得形成新增逾期拖欠。对确实无力足额缴纳社会保险费的中小企业,可缓缴养老保险、失业保险和工伤保险费。对未按时缴

纳基本医疗保险费用的,先享受医保待遇,后补办补缴。对承租国有资产类经营用房的中小企业,可以减免或减半征收1至3个月的租金;对存在资金支付困难的中小企业,可以延期收取租金。

山东日前印发《关于疫情防控形势下统筹推进当前经济社会发展工作的落实方案》,要求各地及相关部门引导各类生产企业根据市场需求和生产条件,合理安排复工节奏,迅即组织各类企业全部恢复正常生产。

为推动经济社会持续健康发展,山东省开通了企业复工复产应急诉求网上受理窗口,24小时受理、解决企业在开工复产中的原材料及设备等物资交通运输保障(含省际交通)、职工返岗和招工用工、疫情防控物资供应保障、大宗商品物流等方面存在的问题。

青岛各类企业在保障防控安全前提下,迅速投入生产、开展业务。全市规模以上工业企业累计复工复产2941户,复工率86.4%。另外,全市112家隐形冠军企业、“小巨人”企业等重点中小复工率达77.7%。

为了帮助企业全面复工复产,提振信心,2月3日,青岛出台了《关于应对新型冠状病毒肺炎疫情做好企业复工复产工作的意见》,从金融支持、稳岗补贴、社会保险补贴、职业培训补贴、创

染的肺炎疫情支持中小企业保经营稳发展若干政策措施的通知》。连日来,青岛相关部门主动作为,加强为企业服务。作为全市工业主管部门,该市工业和信息化局开通企业复工复产应急诉求网上受理窗口,建立企业复工复产过程中存在的问题困难台账,每天汇总更新,“一企一策”研究解决。目前已累计收到37家企业反映的防控物资不足、原材料及配件匮乏、配套企业停产、复工备案和交通运输不畅等方面的问题,其中55个问题已解决,6个问题正在协调工信部、省工信厅研究。

“各用人单位不得以来自疫情严重地区为由拒绝招用相关人、解除劳动合同或退回劳务派遣用工。”日前,新疆维吾尔自治区人力资源和社会保障厅、教育厅、财政厅、交通运输厅、卫生健康委员会等部门联合下发通知,要求做好企业开复工时的就业服务。

根据通知,疫情防控期间,疫情重点地区的劳动者和用人单位,特别是中小微企业,可享受特殊就业服务和政策落实。对受疫情影响、面临暂时性生产经营困难的中小企业及灵活就业人员,符合条件的,优先落实稳岗补贴、社会保险补贴、职业培训补贴、创

业担保贷款、失业补助金、一次性创业补贴等政策扶持。

从2月10日起,河北秦皇岛开发区达到复工开工条件的企业陆续复工复产,各企业在确保把防控疫情和服务保障措施落实落细的同时,有序开展生产。据统计,截至2月12日,秦皇岛开发区已有110多家企业复工复产。

作为全球领先的铝车轮和铝制底盘零部件供应商,中信戴卡公司严格落实疫情防控部署,合理安排人员到岗,有序推进企业恢复正常生产秩序。目前,公司本部3000余名员工返岗复工,协同海内外生产基地生产运营,满足全球客户需求。

“开发区为我们企业生产提供了全力保障,指导我们如何做好防疫防护工作,妥善安置外地务工人员,帮助我们办理了复工手续。”秦皇岛市达瑞胶粘制品有限公司财务主管赵纪红说。面对疫情,如何帮助企业正常复工复产?秦皇岛开发区专门成立了企业排查工作小组,各职能部门迅速反应,经发局、科技局、安监局等职能部门加大走访力度,督促落实防控措施的同时,把各项服务送到企业,做到防疫生产两不误。

## “到家”业务猛增对零售业影响几何?

### G 经济观察

本报记者 杨召奎

疫情之下,老百姓宅在家里不出门,线上买菜成了一种刚性需求,这使得“送货到家”业务获得前所未有的关注和爆发式增长。据媒体报道,一直布局“到家”业务的盒马鲜生、每日优鲜、京东到家、美团买菜等生鲜电商企业业绩增长十分亮眼。

不仅生鲜电商,中国连锁经营协会全渠道委员会近日针对部分企业的调查显示,受疫情影响,线下企业的到家业务普遍增长80%~200%之间,部分企业大年初一(1月25日)到正月十五(2月8日)期间的线上业务比去年同期增长三倍以上。

从总体上看,线下商超无论大店、小店在某种程度上都成了一个或大或小的前置仓(离消费者较近便于配送的仓库)。即便是受疫情影响较大的百货业态,也出现了到家业务急速增长的态势。以天虹百货为例,其目前几乎全部通过到家方式销售,现在每天已经通过到家业务,实现了10%左右的销售增长。

虽然一些企业的到家业务增长迅猛,但客观来讲,本次疫情期间,不少企业也暴露出供应链不稳定、预测不准、波峰和波谷运力调配不均的问题,值得企业去调整和解决。

居家隔离会加速消费者线上购物习惯的转化。这意味着,如果全渠道企业或生鲜电商能解决线上暴露出的问题,比如解决线上品种普遍比线下实体门店少以及供应链的问题,通过数字化和智能化提升企业的预测和管理水平,今后到家业务还将有较大的提升

空间。

与此同时,对于部分消费者来说,一旦消费行为养成习惯,要逆转回来不容易。这意味着,即便疫情结束后,也会有很多原来不买东西的消费者到家业务。因此,这将倒逼线下实体店一体的业务。因此,这将倒逼线下实体店一体的业务。

有专家预计,未来线上业务的占比还将不断提高。在这一过程中,实体店尤其是快消行业的实体店如何快速融入这个大趋势中,找到适合自己的盈利模式,对于未来的生存至关重要。

值得一提的是,在线上业务占比加速提高的同时,过去10年来,中国零售行业的线上业务一直处于创新的状态:从平台型网站,到线上线下融合的全渠道,到社交电商,社区团购,再到近期的网红直播销售,中国线上零售

的创新层出不穷。而此次疫情期间,又有一些企业开启了新的创新和尝试。

例如,近日,银泰百货联合淘宝,推出导购在家直播计划,实现了“无接触购物”。这一新零售模式已初见成效:一名导购直播3小时服务的消费者人数,相当于平常6个月服务的客流。一次直播产生的销售额,相当于在门店上了好几天的班。可以预见,随着5G技术的普及、虚拟现实技术的应用,未来更多无接触商业模式将逐步涌现。

与此同时,在疫情期间,盒马鲜生等企业开启的“共享员工”模式,既解决了电商业务激增但人手短缺的现状,又缓解了实体餐饮行业暂时歇业无力负担企业成本的困境。有专家预计,“共享员工”模式可能成为未来灵活用工的一种常态。

到今年2月17日,该站班组职工联系和支持的扶贫春耕物资累计将达8万吨,物资通过“汽车+拖拉机”的方式运送到湖南贵州两省国家级、省级贫困县少数民族居住地及田间地头。

(薛题泰 欧智)