

宣称“无需证明”“快速到账”,实际上理赔周期漫长、拒赔十分普遍

# 酒店取消险看上去美赔起来难

**本报讯**（记者杨召奎）国庆出游高峰在即,旅游市场回暖态势明显,酒店取消险等旅游保险产品也进入销售旺季。但一些购买过取消险的消费者抱怨,酒店取消险看上去很美,理赔却很难。

《工人日报》记者近日采访发现,不少消费者反映,一些在线旅游平台取消险的宣传和产品设计并不规范,比如宣称“无需证明”“快速到账”,但实际上理赔条件非常苛刻,理赔周期漫长,拒赔的情况十分普遍。

9月11日,记者通过某旅游平台预订酒店,提交订单时,页面出现一个“酒店无理由取消险”的选项,宣称“购买取消险,未入住可

获赔房费损失的100%,15个工作日内理赔到账”,而且可以在线理赔,“无需证明”“快速到账”。根据酒店的不同,保险的价格从几元到上百元不等。

但根据消费者反映,说好的“快速到账”,实际上很难兑现。有的消费者遭遇平台和保险公司“踢皮球”,理赔历时近1个月。此外,有消费者遭遇拒赔,平台客服称无理由取消险并不是指所有的取消行为都能获赔。这让消费者感到被欺骗:“买的是酒店无理由取消险,为啥理赔时还要那么多理由?”

记者又尝试通过另一家旅游平台预订

酒店,提交订单时同样出现“取消险”选项,通过页面上一个并不明显的小叹号图标,记者找到了产品的投保须知。投保须知显示,因约定的客观原因导致的预订酒店取消,可赔付未使用且无法退回的房费损失的90%。

然而,平台对“约定的客观原因”定义十分苛刻。例如:指定入住的客人因身故、遭遇意外伤害事故致严重受伤或罹患突发性疾病,经当地医院医生诊断不宜继续原定行程;或客人的配偶、父母、子女及旅行伙伴在本保险合同生效后身故、遭遇意外伤害事故导致严重受伤或罹患突发性疾病等。有消费者认

为,这与购买页面上的宣传严重不符,是商家在诱导消费。

对此,中国消费者协会律师团律师李斌对记者表示,对消费者而言,酒店取消险本是好事。但根据消费者权益保护法的有关规定,经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意与其有重大利害关系的内容,以保障消费者知情权和选择权。

“有关平台的购买页面并无具体理赔情况介绍,必须要点击链接才会显示,这显然不合理。”李斌提醒,消费者在购买取消险时,需仔细阅读相关条款,不要以为无理由取消险就可以无条件取消。



## 上海南京路 潮店首店多

9月13日,一家国内老字号食品商店在上海南京路步行街东拓段开张试营业。

9月12日,上海南京路步行街东拓段正式开街,东拓段除了空间延伸、品质提升外,还积极推进业态调整,一些品牌国内外首店、旗舰店纷纷入驻,为老街区注入了新活力。

新华社记者 陈飞 摄

## 莫让AI把人“逼”成机器

### 经济观察

本报记者 杜鑫

在上周闭幕的2020年服贸会上,能跳瑜伽、浇花、踢球的人形机器人和两三分钟就能画出人像的画像机器人等先进的AI(人工智能)产品,具备了人的简单劳动技能,甚至可以从事艺术创作。这让人们越来越相信AI把机器变成人指日可待。

同样在上周,一篇爆款文章揭露了在外卖平台系统的算法与数据驱动下,骑手的配送时间不断被压缩,为避免差评、维持收入,不得不选择逆行、闯红灯等危险行为。这个系统最大限度地取代人脑,骑手们不需要自己动脑,只需要根据系统的提示、导航去完成工作。这让人们意识到:AI同样可以把人“逼”成机器。

AI是天使还是魔鬼?实际上,技术的革新总会给人们带来某些困惑。

比如,第二次工业革命把人类带进了电气时代。福特汽车发明的生产流水线,实现了规模化生产,极大地提高了生产效率,应用到各个领域,推动了技术革新。流水线的生产模式,也一直沿用至今。然而,生产的高效化却带来了人的工具化,流水线上的工人长期重复从事一种简单劳动,像机器的附属物。

同样,骑手们长期在系统算法的控制与规训之下重复接单、取餐、送餐,就是AI时代隐形流水线上的工人。像工厂流水线上的工人被困在流水线上一样,骑手被困在系统里。你若不愿意再干,立刻会有人顶上。

骑手们的困境被曝光后,外卖平台追求利润最大化而忽视骑手权益遭质疑。不可否认,资本逐利确实让AI造成了负面影响。但否认资本逐利显得无力,挣钱是它的天性和动力。从某种意义上说,资本也被困在了自己的系统里。

对于利润的追求,要求外卖平台不断优化系统,提升送餐速度。这一方面是因为优化系统,同样的订单量需要的外卖骑手数量减少,可以节约人力成本。另一方面是因为数字技术的便利性吊高了消费者的胃口,对于送餐速度有着较高的期待,而这又影响着平台的订单量。多份报告都显示,配送超时是消费者投诉的主要问题。

于是,外卖平台不断优化系统提速,压缩时间;外卖小哥为了不被扣钱、多挣钱,拼命多接单,跑得更快;系统又进一步压缩时间……在这个看起来没有尽头的游戏中,外卖平台沉浸于系统提速的成就感中,“炫耀”着自己的技术进步。

在逐利性的驱使下,对于技术革新的单一追求,导致外卖平台逐步丧失了本该有的人性化的东西,进而带来一系列的社会问题:骑手的情绪不满、交通事故频发等。

只有让资本认识到丧失人本精神带来的负面社会效应会影响其追逐利润,资本才有可能在优化系统的过程中,加入更多人性化的元素。比如,近年来,一些工厂营造人性化的工作环境让流水线工人有更多的自主权决定自己的工作内容等。外卖平台也可以赋予骑手更自主选择订单的权利、更加弹性的配送时间等。

技术是中性的,既能带动社会进步,也能造成恶果。这就需要更多监管者担负起监督、提醒的责任,而且能够及时亮剑,除恶扬善。

## 央行发文细化金融控股公司准入的条件和程序

**新华社北京9月13日电**（记者吴雨）记者13日从中国人民银行了解到,为推动金融控股公司规范发展,人民银行日前发文,进一步明确了金融控股公司的监管范围和监管主体,并对股东资质条件、资金来源和运用、资本充足性要求等关键环节提出了监管要求。

为有效防控金融风险,更好地服务实体经济,依据《关于实施金融控股公司准入管理的决定》,人民银行日前印发了《金融控股公司监督管理试行办法》,并将自11月1日起施行。

记者了解到,办法细化了金融控股公司准入的条件和程序,进一步明确了监管范围和监管主体,人民银行对金融控股公司实施监管,金融管理部门依法按照金融监管职责分工对金融控股公司所控股金融机构实施监管。另外,办法对股东资质条件、资金来源和运用、资本充足性要求、股权结构、公司治理、关联交易、风险管理体系和风险“防火墙”制度等关键环节,提出了监管要求。

此外,对于办法实施前已具备设立金融控股公司情形但未达到监管要求的机构,办法明确,将合理设置过渡期安排,把握好节奏和时机,逐步消化存量。

人民银行相关人士表示,办法的实施,从制度上隔离了实业板块与金融板块,有利于金融控股公司持续健康发展,有利于防范风险交叉传染,有利于进一步促进经济金融良性循环。下一步,人民银行将与相关部门加强监管协作,推动金融控股公司健康有序发展,提升服务经济高质量发展的能力。



## 网络安全 高手过招

9月13日,参赛战队在比赛中进行系统攻防对抗。

当日,江西省公安厅和工信厅联合主办的江西省第一届“赣网杯”网络安全大赛决赛

在南昌举行。决赛采用攻防对抗赛制,入围的12支战队来自江西省各重要行业领域,集中进行攻击与防守两方面能力比拼。

新华社记者 周密 摄

不少属于“三无产品”,存在诸多安全隐患

## 网红玩具频伤人亟待加强监管

**本报讯**（记者刘兵）近期,被社交平台带火的众多网红玩具受到孩子们的青睐。然而,一些地方不时爆出网红玩具伤人事件,让各界对网红产品的质量及安全产生了质疑。

近日,家住北京市海淀区的左先生告诉记者,一款网红玩具差点让他的孩子酿成危

险。这款玩具叫乒乓球自练器,产品主体是一根钢丝软轴,一头插在底座上,另一头插在乒乓球底部的小孔里。乒乓球可以随挥拍的节奏来回摇摆,而无需捡球。目前,这款产品在各大电商平台热销。在某电商平台上,记者看到其销量显示“已拼10万+件”。

左先生说:“乒乓球非常容易脱落,掉下来之后软轴很尖,而且是很有弹性的钢丝。因为高度和小孩身高差不多,有一次差点弹到脸上,之后就不允许孩子玩了。”

记者调查发现,这个暑期,除了弹力乒乓球外,泡泡机、巴克球、水弹枪、指尖陀螺等网

## ●“上新”了,老城⑧

人人避而远之的“臭水沟”化身为舒适宜人的湿地公园——

# 南宁那考河的逆袭之路

### 民生经济看点

本报记者 鹿慧敏 本报通讯员 蒋少莹

“好啊!这里当然好呀!”当记者问起觉得那考河湿地公园内怎么样,保洁员杨阿婆一脸理所当然。走进南宁那考河湿地公园,清澈的河流、翠绿的植被生机盎然,络绎不绝的游客和市民也让公园更显朝气。

那考,壮语意为“美丽绿色的水田”。然而,许多人想不到,如今名副其实、舒适宜人的湿地公园,以前曾是南宁最大的污水排放地。

#### 过往种种 不堪回首

只要是稍微年长些的南宁本地居民,大多听说过南宁市兴宁区有一条“臭水河”,附近的居民都绕着它走。

回忆起那考河治理前的景象,市民韦大爷说:“原来这里是已经被废弃了的,周边的环境也很差,不像样,就是一个臭水沟!”记者了解到,污染最严重的时候,那考河上游沿河有40多个污水直排口同时排污,那考河基本变成了纳污河。加之垃圾、施工废土等堆挤在河道两旁,河水质量常年被评为劣五级——这是水质标准中最低的一级。

南宁市依江而建,百里邕江穿城而过,18条内河分布在南北两岸,那考河便是其中

#### 阅 读 提 示

曾经的那考河是南宁最大的污水排放地。2015年,那考河按照全流域治理理念和海绵城市建设理念,通过社会资本引入、河道全线截污,最终实现“逆袭”,由人人避而远之的“臭水沟”,变为舒适宜人的湿地公园。

条内河竹排江的支流,也是这条内河的源头。那考河变成了一条纳污沟渠,直接导致下游竹排江水质发黑发臭。

这使得好些个部门头疼不已——由于资金和治理技术等方面的限制,当时那考河水环境整治只能分段、分期从市区向郊外,即从下游向上游逐步推进。但是污水管网及污水处理厂的建设又相对滞后,上游的污水仍不断流入河内,经常是治理完没多久河水又变脏了。

为从源头上治理这一切,2015年南宁市开始对那考河进行彻底治理。那考河成为全国首个开工建设的水流域治理PPP项目,也开始了它的“逆袭之路”。谁都没想到,两年后,那考河的面貌发生了翻天覆地的变化。

#### 努力改变 落实运营

在PPP模式的引导下,那考河项目引入了社会资本,“让专业的人做专业的事”。2015年2月,北京城市排水集团有限责任公司中标那考河项目,并与南宁市城市内河管理处、南宁建宁水务投资集团有限责任公司签署项目合

同,成立项目公司南宁北排水环境发展有限公司,于同年3月31日正式开工,在项目进入运营期以后,政府按季定期支付流域治理服务费。

跟以往“政府包办”不同,那考河项目中,政府从“建设者”转变为“管理者”。项目建成后,由公司继续运营,政府对公司的运营工作进行绩效考核、按效付费。为此,南宁市制定了一套长效的管理机制——考核那考河四个断面,每个断面10多项指标,其中河道的水质、水量、景观美化亮化、环境卫生是主要考核指标。考核结果分四档,按照分数支付流域治理费,总分低于60分按合同不付费。

南宁北排水环境发展有限公司合约部的赵卫萍告诉记者,那考河每个月都会接受两次考核,“考核真的特别严格”。水质要求是要无条件达标的,公园内的各种环境也是考核硬标准。“公园必须时刻保持整洁,有时候有关政府部门刚来考察,刚好有游客丢下垃圾没有来得及处理,我们也会被扣分。”

赵卫萍表示,这也体现了政府对那考河十分重视,以高标准要求那考河的运营,这样

不仅压紧压实了企业的责任,也促使企业更加主动、用心地去做好公园的运营维护。

#### 持续整治 效果渐显

整个那考河共种植有160多种陆生、水生植物,都是利于净化水质的品种,还顺带有了景观。红的是亮叶朱蕉、蓝的是翠芦莉、绿的是黄金榕,可谓是一步一景。

2017年3月,那考河正式建成运营,到今年已是第三个年头了。来晨练、散步、观光游玩的市民游客依旧很多,即使是盛夏工作日的下午三四点,还是有不少人结伴而行。来到那考河看一看,男女老少都有说有笑,还有人特意来这里约拍。

“早上和晚上人最多,周六周日还要多呢!”杨阿婆告诉记者,周边的居民经常会过来锻炼身体。“现在开车过来玩也很方便,假期里有很多父母带着小孩来野餐。”

2017年,那考河荣获“中国人居环境范例奖”,并形成了一套可复制可推广的南宁经验。

目前,南宁实现“逆袭”的内河,已经不止一条那考河了。不久前,家住沙江河畔的南宁市民秦慧蓉将自家阳台的窗户换成了大大的落地窗。在接受媒体采访时,她指着自家窗外不远处的沙江河流说:“以前那个臭水沟就在那里,很近,黑乎乎的,真是臭得我们根本不敢开窗户。”而现在,秦慧蓉喜笑颜开:“河治好了,我们一家要把以前的风景‘补’回来!”