

有的消费者因为商家没有按备注赠送蒜,或者点了特辣的外卖却说实际不辣,就给出差评

差评该不该在平台上展示,谁说了算

引入第三方评审机制旨在化解差评纠纷,但评审任务的随机性有时却让评审者犯难

本报讯(记者刘小燕)“用户因为菜品凉了给出差评,但商家认为自己正常出餐,属于配送的问题,不是很好评判谁说的更有理。”2月5日下午2点,田密打开外卖软件的评审团人口,遇到了一个棘手的评审任务:22分钟的配送时间并不算长,可能是商家没有给保温袋。最终,田密选择了“适合展示”的选项,页面立即显示该选项的当前投票比例为54%,最终该差评被平台得以展示。

由平台用户投票决定是否展示差评,成为近日外卖、生活服务类等平台的一项热门功能。《工人日报》记者点击有关页面发现,成为评审员需满足注册时长大于3个月、已实名认证、近90天有消费记录且通过评审员考试

等条件。田密便是评审员之一。

根据平台规则,用户对被分配的争议内容进行投票,选择“不适合展示”,则表示该评价不合理,支持商户。在24小时或48小时评审任务期限内,若参与评审判定的评审员多于或等于11人,平台则根据多数票的支持方执行相应结果。

“有的消费者因为商家没有按备注赠送蒜,或者点了特辣的外卖却说实际不辣,就给出差评。因此,在消费者可以无门槛打出差评的前提下,给予商家申诉的机会是有必要的。”田密收到的评审任务中,这样的情况并不少。

由于选择“不适合展示”后,该争议内容

不会在下单平台被用户看见,许多和田密一样的用户将这些评审经历分享到社交平台,从而形成一股“评审团大赏”的热潮。记者在多个社交平台发现,这些案例以图片、文字、视频等方式被二次搬运,单个讨论群组的用户就多达4.5万人。

同时,部分用户也表示评审机制需要改进。例如,有北方的用户收到的评审任务中都是粤语,表示自己完全看不懂;某些讨论涉及的菜品,并不在用户的常识范围内,也没有过类似的消费记录;有用户希望某些争议过程能被展示以提示消费者合理评价,但担心对商家的评分不利。

对此,中国政法大学传播法研究中心副

主任朱巍认为,公众评审机制的目的是引入第三方评审机制在源头化解纠纷,营造和谐信任的环境。评价内容不只是用户消费体验的表达,也是消费者选购时的重要参考信息,一定程度上表现为商户信誉。

“‘评审团大赏’展示不合理但有趣的评论确实会提高内容趣味性,但没有真正解决被差评的商家面临的痛点。”朱巍认为,争议任务随机分发给评审员后,评审员作为普通消费者,基于一般的生活经验、普遍理性和朴素的正义感给出评审意见,也会发表一些给商家的改进建议,比较符合公众评审机制的初衷,也可以让平台商家更放心地做生意。



南昌向塘国际陆港年货班列出口忙

2月5日,一列满载日用百货、家用电器、服装鞋帽等年货物资的集装箱货物列车驶出江西南昌向塘国际陆港,货物运送到福建厦门港后,将转由海运出口至欧美、东南亚等地。

随着春节临近,该港近期开出的班列物资以年货为主,目前运量大幅攀升。为确保年货物资顺利运输,南铁向塘机务段强化运输组织,优先调配大功率机车,加班加点确保年货班列准点发车。

本报通讯员 徐云龙 摄

《碳排放权交易管理暂行条例》将实施

本报讯(记者周峰)记者日前从生态环境部获悉,为保障和促进全国碳排放权交易市场健康发展,《碳排放权交易管理暂行条例》于近日公布,自今年5月1日起施行。

据生态环境部相关负责人介绍,条例总结实践经验,坚持全流程管理,覆盖碳排放权交易各主要环节,避免制度空白和盲区;立足我国碳排放权交易总体属于新事物,仍在继续探索的实际情况,重在构建基本制度框架,保持相关制度设计必要弹性,为今后发展留有空间;坚持问题导向,针对碳排放数据造假突出问题,着力完善制度机制,有效防范惩治,保障碳排放权交易政策功能发挥。

“暖小二”上线温暖一座城

本报讯(记者李玉波 通讯员伊文)近日,内蒙古鄂尔多斯市乌审旗部分群众反映暖气不暖。为此,乌审旗住房保障服务中心成立“暖小二”小分队,聘请供暖行业内专业水暖工程师3人,结合“访民问暖”行动,开通供暖服务投诉热线,建立派单工作机制,坚持谁家不暖去谁家,第一时间派单,第一时间入户,专门针对居民存在的供暖问题,上门实地测温,精准“把脉”,开出“处方”,现场解决不暖问题。

截至目前,“暖小二”上门解决不暖问题190余件。同时,乌审旗开通供暖服务投诉热线,公布投诉电话,专门安排值班人员24小时受理群众来电服务需求,实施“接诉即办”。

新朔铁路上线3台新机车

本报讯 日前,中铁十五局集团轨道交通运营公司新购的3台HXD3CA(和谐电3CA)型机车,在新朔铁路上线运营。至此,该公司上线运营机车达到80台。

该型机车在采用最新技术的同时,尽量考虑对环境的保护,减少维修工作量。另外,该型机车以能够在全国范围内运行为前提,具备在零下40摄氏度~40摄氏度、海拔高度2500米以下等环境运行的能力,并且3组机车可以重联控制运行。机车上线前,新朔铁路运输处积极组织工作,从安防设备、技术改造、机车质量等方面入手,进行检查并顺利通过验收;机车上线后,加强新机车的添乘盯控力度,加大安全管控力度,确保行车安全。



冰雪旅游闹新春

2月5日,一名游客骑着马从禾木村一间咖啡厅的窗外经过。

新疆阿勒泰地区布尔津县禾木村位于喀纳斯景区内,素以壮美风光和独特人文闻

名。近年来,当地依托冰雪资源大力发展冬季旅游,吸引了众多国内外游客前来游玩。龙年春节将近,地处深山的禾木村却愈发热闹。

新华社记者 马锴 摄

流动的高铁“CT医生”

本报记者 黄洪涛 本报通讯员 陆应果 许佳运

1月25日凌晨5时许,中国铁路上海局徐州电务段检测工程师赵玉申与国铁集团铁路基础设施检测中心检测人员一起,像往常一样,早早起床,洗漱完毕,匆匆赶往济南西高铁站,登上开往上海方向的DJ3次综合检测列车,一路向南飞驰。

为保障春运高铁安全畅通,铁路部门采用综合检测列车定期对京沪高铁等进行动态

体检,精确测量高铁的轨道、通信、信号、接触网等技术参数,确保线路各类参数达标可控,这犹如给高铁做“CT”。

当天上午7时02分,检测列车通过枣庄站,一抹金色朝阳,透过车窗映在赵玉申斑白的双鬓,他抬头看了一眼熟悉的站台,迅速把目光停留在监控终端上,将老花镜朝鼻梁上挪一挪,一刻不敢大意。

“今年春运,经过京沪高铁徐蚌区段的客车计划由平常的每天162对增加至192对。

徐州东动车所高峰期每日检测列车30~32组,增幅为40%。”赵玉申说,春运期间随着列车高密度、高速度运行,对关键部位的运用质量要求更高,这对铁路人来说是一次大考。

“一趟检测工作下来,我们分析各类参数上万条,在车上时间近10个小时,行程2000多公里,凌晨起床、夜间熬夜是常态。”前几天降温降雪,夜间最低温度降至零下7摄氏度,为防范动车组上的冰雪融化脱落打击轨道旁的应答器,赵玉申通过检测列车一闪而过的波形发现异常,立即通知地面技术人员快速处置,及时消除了隐患。

聚焦春运

车钩“检修手”:为铁路货车加上安全锁

“分解车钩了,注意避让!”“收到,可以作业。”

1月30日,在广铁集团株洲车辆段株洲检修车间检修库内,几名被称为“钩子手”的小伙子在听到作业指令后,立即钻进两辆铁路货车底部。由于这里空间狭小,他们必须弯腰作业,每次用力都能感到脸上的肌肉在颤抖,不一会儿工夫,几个人就拆解出一大堆车辆配件。

“我们每天的工作就是将这些车钩分解,检修车钩里的各个配件,然后再组装起来。”刚分解完一套车钩配件的陈冬鑫一边介绍一边用袖子擦了把脸上的汗。接近0摄氏度的检修库内,陈冬鑫的后背却早已汗流浃背,浸湿了一片。

陈冬鑫是该车间车钩班组的“90后”青年工长,今年是他春运期间坚守岗位的第8个年头。他表示,车钩是铁路货车车辆最重要的组成部分,是铁路货车车辆两端连接的装置,内部结构复杂且检查标准精度高,分解组装的每一个步骤都要小心翼翼,尤其是每一处的数据测量,丝毫差错都不能出。

“这段时间气温低,车辆材质易变‘脆’,大家要把好每一个作业环节……”陈冬鑫奔走于检修大库内,提醒着工友作业事项。300多米的工位长度,不到5分钟他就走了3趟。工友小王说:“陈工长练就了火眼金睛,只要看到哪个作业人员用力姿势不对,他就知道这个工位需要帮助了。”

(夏文博 王森 唐文亚)

动车“验血师”:每天检测油液逾百份

1月28日上午10时,在广州动车段计量化验室内,伴随着低沉的轰鸣声,一台化验设备运行速率加快,设备内清澈的动车组齿轮箱油慢慢晃动起来。一位身着白大褂,戴着蓝手套的工作人员紧盯设备显示器上的数据,松了口气。“100℃运动黏度达标,油液状态正常。”

这与通常铁路职工形象截然不同的工作人员,是计量化验室的化验员邓翔,负责对高铁齿轮箱和变压器的油液进行检测。这些油液主要起润滑、冷却和绝缘等作用,就像人的血液一样,如果出现异常就会影响健康安全。

检验完运动黏度,邓翔又拿起齿轮箱油液查起来,油液在灯光照射下愈发透亮,他眯着眼睛,反复查看油样中是否存在杂质,随后取出针筒,小心翼翼地“探”进瓶内,吸取刚刚实验后被分离出的可溶性气体,确保实验数据精准。

“动车组的油液就如同‘血液’,我们就像在给动车组做‘血检’,要认真检查油液的金属含量、纯度、酸值等状态是否正常,差一点儿也不行。”化验室组长杨鹏超接过油样,放进光谱检测仪进行检测。检测仪电极放电产生的绿色电弧很快使油液沸腾起来。他目不转睛地盯着油液,双手灵活地调节仪器,短短两分钟,一份齿轮箱油的光谱检测化验结果新鲜出炉,检测结果为合格。

“今年春运共有539组动车上线运行,比平时多了100组动车,工作量明显增加。

我们每天至少要检查100份齿轮箱油和15份变压器油。”杨鹏超摘下眼镜,揉了揉长时间直视光源而充满血丝的双眼,又习惯性地掏出眼药水往眼睛里滴了两滴。

为了保障动车安全运行,油液检测任务十分繁重。有时因动车组需要紧急上线,计量化验室时常收到临时检验任务。

当日16时,杨鹏超和同事收到了一项紧急任务:明早新增一组车上线。通常一组的油液检测需要20个小时完成,现在还有不到15个小时,时间非常紧迫,大家立即开始工作。

“李林岗、邓翔负责齿轮箱油的检测工作,周立章和我做好变压器油检测,大家保持专注力,不能忙中出乱。”杨鹏超指挥着大家。

“平均值71.5kV,变异系数0.049,这个变压器油的绝缘没问题。”测试台前,周立章用针筒吸取油液,慢慢注射进色相检测仪,看着数据结果,周立章评判该油样质量合格。

“化学试剂有微毒性,不能长时间与人体接触。这里的空气通常比较闷,但我们也不能摘下口罩和手套,手经常被汗水泡得皱巴巴的。”周立章说。

23时,室内灯火通明,空气中弥漫着油味。大家紧张有序地奔波于各个检测仪器间,一份份油样被送入各式各样的设备,相继得出检验结果。

第二天凌晨2时,整列动车组的油样检查完毕。大家纷纷脱下白大褂,揉了揉早已酸痛的后颈和胳膊。(龙鲲鹏)

加强货源组织,应对异常天气

商务部多举措保障春节市场供应

本报北京2月6日电(记者北梦原)近日,全国出现大范围雨雪天气,商务部持续完善工作举措,加强货源组织、做好异常天气应对,全力保障节日期间生活必需品供应。

在今天国新办举行的新闻发布会上,商务部副部长盛秋平表示,2024年春节假期长于往年,出行人次预计将创新高,叠加近日全国出现大范围雨雪天气,做好生活必需品保供工作十分重要。此前,商务部已召开全国商务系统电视电话会议、印发工作通知,对春节市场保供作了全面部署。近期,又结合形势变化和实际需要,不断完善工作举措。

一是加强货源组织,丰富节日供应。商务部连续召开应急保供调度会,启动生活必需品量价监测日报和市场异常零报告。同时,组织各级商务主管部门深入农批(农贸)市场、商超等重点保供场所,排查风险隐患,确保有序经营。

二是应对异常天气,做到未雨绸缪。近日,商务部组织重点地区召开专题调度会;加强与气象、交通等部门协同,提前做好应对准备;梳理相关地区中央、地方政府储备情况,随时投放市场。

三是关注地震灾区,保障安心过节。商务部指导甘肃、新疆地震灾区商务主管部门,组织调运生活必需品,推动经营主体尽快恢复营业,保障安置居民基本生活需求。

据商务部大数据监测,节前全国消费市场供应充足、价格稳、销售旺,运行平稳有序。盛秋平表示,近期全国重点保供企业进销存量稳步增加,能够保障广大城乡居民节日消费需求。

重点关注“一老一小”、医疗美容等民生领域

今年反不正当竞争监管执法力度将加大

本报北京2月6日电(记者杨召奎)记者今天从市场监管总局获悉,2023年全年,各级市场监管部门共检查涉企收费单位7.9万家,罚没4.3亿元,退还企业21.6亿元,查处各类不正当竞争案件2436件,罚没金额5.82亿元,为维护公平竞争市场秩序,激发经营主体活力、推动经济回升向好作出了积极贡献。今年将加大反不正当竞争监管执法力度,依法查处“一老一小”、医疗美容、消费品等民生领域不正当竞争行为。

据悉,2023年各级市场监管部门攻坚克难、担当作为、锐意进取,推动价格监督检查和反不正当竞争工作迈上新台阶、取得新成效。价格监管执法有力有序,快速有效应对突发事件,市场价格秩序保持平稳。反不正当竞争执法深化拓展,商业秘密保护工作深入推进,公平竞争环境进一步优化。打击传销工作扎实开展,传销活动得到有力遏制,直销行业发展信心得到提振。

市场监管总局有关负责人指出,抓好2024年价格监督检查和反不正当竞争工作,要加大涉企违规收费专项整治力度,聚焦重点领域,创新治理机制,落实好结构性降费减负政策。加大反不正当竞争监管执法力度,依法查处“一老一小”、医疗美容、消费品等民生领域不正当竞争行为,加强网络反不正当竞争工作,扩大全国商业秘密保护创新试点,推进商业秘密保护强企护航工程。加大打击传销工作力度,坚决防范聚集式传销风险反弹。