

● 聚焦身边的消费烦心事 ④

工期拖延、质量堪忧等问题屡屡出现

定制家具争议频现，商家如何才能不“任性”？

本报记者 郝亚章

“房子装修整个过程中，最让我糟心的就是定制家具。”近日，四川成都消费者李女士告诉记者，2023年6月，她与当地一家装修工作室签订了全屋定制的装修合同，没想到装修过程一波三折。

定制家具以满足个性化需求、提高房间利用率等优点受到消费者的青睐。然而，记者了解到，消费者在选择定制家具时遇到的麻烦可谓五花八门，工期拖延、质量堪忧等问题屡屡出现。

有专家表示，定制家具的优势在于根据户型以及消费者的需求量身打造，标准难以做到绝对统一，但极具个性化的行业不应该“任性”发展。减少消费者与商家的矛盾冲突，规范市场行为，实现定制家具行业的健康发展，是当前亟待重视的问题。

安装过程问题多发

“约定安装时间是一周，最后却花了两个月，安装时出现很多问题。”李女士说，安装过

程中，对方时常委漏家具配件，还造成柜体开裂、翘边，只得返工，工期一再拖延。全屋的开关插座无法衔接，李女士搬进新家的计划只能延后。

“出了问题才发现，合同里约定的内容不够细致，后来都是商家说了算，让我感到很无力。”李女士说。

李女士的装修过程充满波折，而天津消费者田先生等了快一年也没有等到装修师傅进场。2023年3月，田先生与一家装修公司销售人员达成口头协议，预付4万元定制全屋家具。

“6月我们就完成了基础装修，通知他们进场，但对方表示夏天温度高，木头材料不稳定，不建议安装。9月又告诉我工厂着火，等到年底一块木板都没见到。”田先生无奈之下只好报警，在警方协助下，对方才同意退款。

争议频现原因何在

“消费者与商家签订的定制家具合同本质上只是承揽合同，消费者向商家下单交费，商家根据测量结果以及消费者个性化需求定制、交付、安装。定制家具不是一次性交付，

在这个过程中如果出现尺寸不符、质量不合格或者与消费者实际需要不符的情况，就会产生争议或纠纷。”北京市中闻律师事务所律师李斌表示。

中国室内装饰协会人民调解委员会副秘书长林海指出，定制家具不独立于整体家居消费和服务，需要与其他项目配合，容易出现对接不到位的情况。同时，装修是部分消费者的知识盲区，导致其无法做出精准的风险控制。

北京一名定制家具设计师丁先生告诉记者，这个行业有一定门槛和专业要求，但目前从业人员素质参差不齐，有的缺乏实践经验就开始揽活，有的商家为了追求短期利益不择手段。“全屋定制收费项目很多，板材种类也是五花八门，需要消费者花一些时间做功课避免踩坑。”

诚信经营是立足之本

如何规范定制家具市场？李斌认为，定制家具作为一种产品有其自身的质量标准，商家应该按照标准生产，同时要满足消费者的知情权，把重要信息披露给消费者，拒绝虚假宣传。

爱水护水
迎世界水日

3月20日，浙江省台州市仙居县步路乡党员志愿者与河长一起在永安溪巡河护水，清理杂物垃圾。

为迎接即将到来的世界水日，各地举办形式多样的主题活动，增强人们的节水护水意识。

新华社发(王华斌 摄)

长春机场为小龙虾运送开“绿灯”

本报讯(记者柳姗姗 彭冰 通讯员刘昕桐)日前，记者从长春机场获悉，3月以来，该机场累计进港小龙虾达到7吨，日进港小龙虾高达500公斤。这些小龙虾通过空运从重庆等地快速抵达吉林长春，让东北的食客们能够第一时间品尝到最正宗的重庆味道。

为了让小龙虾能够快速抵达食客手中，长春机场在每一个环节都进行了精心策划和安排，为其“量身打造”专属保障方案，不断优化运输流程，提前了解货物信息，并由专人保障运输，确保小龙虾在运输过程中得到妥善安排。在货物提取方面，为小龙虾运送一路开“绿灯”，优先出车，优先录单结算，确保小龙虾的新鲜度与存活率。

包神铁路强化标准化建设见成效

本报讯 近日，在国家能源集团包神铁路集团分公司2月对各家联运单位标准化评比中，中铁十五局集团轨道交通运营公司包神铁路运输处连续两个月获得该项评比的第一名。

据悉，该运输处把标准化建设作为一项长期性、系统性的基础工作，把各专业化建设与运输生产工作有机融合。他们组织各级管理人员及一线乘务员158人开展了标准化作业大讨论活动，成立了5个专业指导组，对业务知识薄弱的机班进行重点帮教。制定了《机车乘务员一次乘务作业标准》《LKJ操作标准》等8项行车安全作业标准，形成了标准的乘务作业制度体系。这些工作在实践中取得了积极成效。

(王明军 韩争辉)



海事服务支持长三角一体化高质量发展

10项创新服务推动交通物流降本提质增效

本报讯(记者北梦原)记者从3月20日交通运输部举行的“创新海事服务 支持长三角一体化高质量发展”海事专场新闻发布会上获悉，交通运输部海事局推出10项利企便民的海事创新服务，推动交通物流降本提质增效，在更大范围、更广领域、更深层次支持长三角区域水上交通运输更加安全、绿色。实施一体化船舶安全等级标识，推行“绿码”船舶“无事不扰”；设立船舶能效管理中心，实施船舶能效管理“一站式”服务；提供江海融合“一张图”服务，实现江海图无缝衔接。三是推进长三角区域海事政务服务更加便民高效。实

施“一体化锚泊管理”，实现长三角区域内锚泊申请统一入口，统筹锚泊资源使用；实施重点船舶“直进直靠、直离直出”一体化交通组织，实现“一次申请、一程进出”。实施船舶检验通检互认，缩短船舶待检时间，降低船舶营运成本。二是推进长三角区域水上交通运输更加安全、绿色。实施一体化船舶安全等级标识，推行“绿码”船舶“无事不扰”；设立船舶能效管理中心，实施船舶能效管理“一站式”服务；提供江海融合“一张图”服务，实现江海图无缝衔接。三是推进长三角区域海事政务服务更加便民高效。实

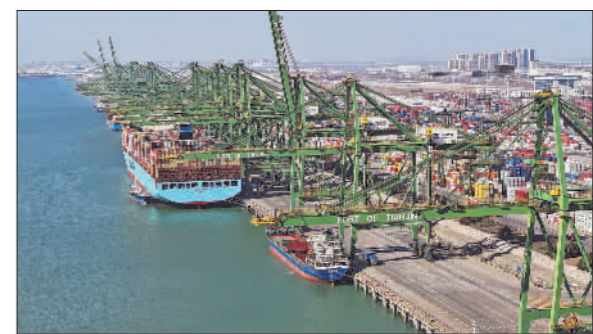
施海事政务服务事项“掌上办”“跨区域办”“无感办”，推进企业群众办事成本最小化；统一长三角海事政务服务客服，打造7×24小时全天候不间断“接诉即办”的总客服。推行航运公司符合证明“极简办”，提升航运公司符合证明的证发效率。

据了解，智慧海事监管系统和海事通APP已于3月20日正式上线启用。海事通APP将面向海事管理机构服务对象，首批上线“政务服务、港航服务、信息查询、安全服务、绿色服务、船员服务、航行服务”等7类服务内容。

施海事政务服务事项“掌上办”“跨区域办”“无感办”，推进企业群众办事成本最小化；统一长三角海事政务服务客服，打造7×24小时全天候不间断“接诉即办”的总客服。推行航运公司符合证明“极简办”，提升航运公司符合证明的证发效率。

据了解，智慧海事监管系统和海事通APP已于3月20日正式上线启用。海事通APP将面向海事管理机构服务对象，首批上线“政务服务、港航服务、信息查询、安全服务、绿色服务、船员服务、航行服务”等7类服务内容。

据了解，智慧海事监管系统和海事通APP已于3月20日正式上线启用。海事通APP将面向海事管理机构服务对象，首批上线“政务服务、港航服务、信息查询、安全服务、绿色服务、船员服务、航行服务”等7类服务内容。



天津港20万吨级北航道开通

图为3月20日，货轮靠泊在天津港北航道内的泊位中(无人机照片)。

日前，天津海事局发布航行通告公布天津港北航道通航参数，这标志着天津港20万吨级北航道正式开通，天津港集装箱船舶实载率得到有效提升。天津港北航道是天津港区集装箱船舶进出的主要通道之一，是新港航道与北疆、东疆各集装箱码头公司间的水上通路。

新华社记者 赵子硕 摄

一季度全国安全生产明查暗访展开

全面排查治理各类重大事故隐患

本报北京3月20日电(记者王冬梅)按照国务院安委会2024年度安全生产明查暗访和考核巡查工作安排，从3月上旬至3月底，国务院安委会组织22个综合检查组对31个省(区、市)和新疆生产建设兵团开展一季度安全生产明查暗访。

此次安全生产明查暗访将聚焦制约当前安全生产的矛盾问题，紧盯重点地区、重点行业领域和与群众生产生活密切相关的企业单位，将确保生产经营单位集中复工复产期间安全稳定作为重中之重，结合安全生产治本攻坚三年行动、重点行业领域安全生产风险隐患排查等重点工作，深入开展明查暗访、专家指导服务、重大事故隐患排查整治和问题隐患曝光，进一步推动各地区、各有关部门和企业单位树牢安全发展理念，全面排查治理各类重大事故隐患，持续加强和改进安全生产工作，坚决防范遏制重特大事故。

前2个月快递业务量232.6亿件

同比增长28.5%

本报北京3月20日电(记者甘哲)记者今天从国家邮政局获悉，1月-2月，邮政行业寄递业务量完成262.6亿件，同比增长25.1%。其中，快递业务量完成232.6亿件，同比增长28.5%。

1月-2月，同城快递业务量完成21.9亿件，同比增长28.3%；异地快递业务量完成205.4亿件，同比增长28.5%；国际/港澳台快递业务量完成5.3亿件，同比增长31.9%。

1月-2月，邮政行业业务收入(不包括邮政储蓄银行直接营业收入)完成2529.2亿元，同比增长11.5%。其中，快递业务收入完成1988.6亿元，同比增长19.8%。2月，邮政行业寄递业务量完成99.2亿件，同比下降14.2%。其中，快递业务量完成85.6亿件，同比下降15.6%。2月，邮政行业业务收入完成981.5亿元，同比下降14.1%。其中，快递业务收入完成759.7亿元，同比下降12.9%。

1月-2月，东、中、西部地区快递业务量比重分别为72.9%、18.5%和8.6%，业务收入比重分别为74.3%、15.2%和10.5%。

首单水土保持生态产品价值转化交易签约

交易资金专项用于水土保持功能巩固提升等

本报北京3月20日电(记者蒋茜)记者从水利部获悉，全国首单水土保持生态产品价值转化交易今天在浙江安吉签约。出让方安吉县水利投资发展有限公司、安吉县章村镇人民政府与受让方浙江绿都龙山源旅游发展有限公司签订协议，交易安吉县黄浦江石门坑生态清洁小流域河塘区块水土保持生态旅游资源6年经营权，交易额3328万元。安吉县水利投资发展有限公司、安吉县章村镇人民政府设立水土保持生态产品交易专项账户，交易资金专项用于水土保持功能巩固提升和村民共同富裕，其中近1000万元用于村民共同富裕，受益村民2000余人。

水土保持生态产品是指通过水土流失预防保护和综合治理，使生态系统提供服务给人类社会使用和消费的或具有潜在使用价值的供给与服务。2012年以来，安吉县结合“千万工程”“五水共治”等，在上述交易流域实施了竹林抚育、坡耕地整治、坡面水系治理、水生态修复、农村人居环境改善等水土流失预防保护和治理措施，有效巩固和提升了生态系统水土保持功能。经核算，石门坑生态清洁小流域水土保持生态产品价值1.03亿元。

北京着力保障和改善民生

今年将建设筹集7万套保障性租赁住房

本报讯(记者赖志凯)今年北京将着力保障和改善民生，建设筹集保障性租赁住房7万套，竣工各类保障性住房8万套。这是记者日前从国务院新闻办公室举行的“推动高质量发展”系列主题新闻发布会上获悉的。

据介绍，北京将着力提升城市精细化管理水平上塑造北京品质。紧扣“七有”要求和“五性”需求，深化接诉即办改革，努力解决群众操心事、烦心事和揪心事；加强交通综合治理，争取中心城区绿色出行比例达到75%；更加关注解决“老年人”“小小孩”问题，为失能失智老年人提供更多照护支持，面向3岁以下幼儿新增普惠托位1万个；根据群众看病就医需求，不断深化“三医联动”改革；建设筹集保障性租赁住房7万套，竣工各类保障性住房8万套；更好统筹发展和安全，加快推进灾后恢复重建，强化韧性、智慧、宜居城市建设，以实实在在的工作成效，持续提升群众获得感、幸福感和安全感。

值得一提的是，北京接诉即办改革也取得了明显成效。去年，北京12345市民服务热线平均每天接听电话近6万个，全年受理市民反映2144万件，群众诉求响应率100%、解决率95.5%、满意率96.1%。

消费者权益保护新规直击痛点让消费更放心

经济观察

本报记者 杨召奎

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)日前公布，自2024年7月1日起施行。《条例》直击消费痛点问题，细化和补充了经营者义务相关规定，完善了网络消费相关规定，强化了预付式消费经营者义务，规范了消费索赔行为，对维护消费者合法权益、规范经营者经营行为、营造放心消费环境都具有重要意义。

《中华人民共和国消费者权益保护法》自施行以来，对于规范经营者的经营活动、保护消费者合法权益发挥了重要作用。然而，随着近年来我国经济社会快速发展，尤其是平台经济等新业态、新模式不断发展，消费者权益保护工作出现一些新情况、新问题。市场监管总局有关负责人表示，有必要聚焦突出

问题，制定《条例》，进一步完善我国消费者权益保护法律制度体系，加大消费者合法权益保护力度。

针对网络消费，《条例》规定，经营者不得在消费者不知情的情况下，对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。这有利于减少“价格歧视”“大数据杀熟”等问题的发生。

在饱受消费诟病的自动续费方面，《条例》规定，经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的，应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前，以显著方式提请消费者注意。这给一些APP经营者在消费者不知情的情况下自动续费等行为戴上了“紧箍”。

针对近年来迅猛发展的直播带货，《条例》规定，直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的，应当依照《中华人民共和国广告法》的有关规定履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的义务。

这有利于规范主播的直播带货行为，减少虚假宣传行为的发生。

此外，《条例》还规定，直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度，明确消费争议解决机制。发生消费争议的，直播营销平台经营者应当根据消费者的要求提供直播间运营者、直播营销人员相关信息以及相关经营活动记录等必要信息。这意味着，当发生消费争议后，直播平台不能再以个人信息保护为由拒绝提供主播的有关信息，而是要根据消费者的要求提供相关信息，这有利于减少直播带货中“以假充真”“以次充好”等问题。

针对消费索赔行为，《条例》规定，投诉、举报应当遵守法律、法规和有关规定，不得利用投诉、举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序。商品或者服务的标签标识、说明书、宣传材料等存在不影响消费者或者服务质量且不会对消费者造成误导的瑕疵的，不适用惩罚

性赔偿规定。同时，对于通过夹带、调包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取赔偿或者敲诈勒索经营者的，依法予以处理。

此前，对于职业打假人以牟利为目的购买瑕疵商品能否主张惩罚性赔偿一直存在争议，《条例》的实施有望化解相关争议，有利于引导职业打假群体朝着“以惩罚为目的”而非“以牟利为目的”的正确方向发展。

预付式消费一直是消费者维权的“老大难”问题，《条例》强化了预付式消费活动中的经营者义务，要求经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的，应当与消费者订立书面合同，约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项，并规定经营者应当按照与消费者的约定提供商品或者服务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价等。这对于遏制预付式消费办卡容易退款难、商家中途加价等问题有重要意义。