

刚下单就发现订错了,想修改或取消却遇阻拦,甚至要被扣除全部房费

“手滑”订错酒店,退改困难重重

专家建议,可参照机票和火车票退改签规则,制订阶梯式的退改政策

本报记者 杨召奎

一不小心在网上订错了酒店,尽管立马就申请修改或取消订单,但商家就是不同意修改或取消订单,如果取消就要扣除大部分甚至全部费用。这让不少消费者都觉得很不合理。

记者今天从消费者网在线投诉平台 and 新浪黑猫投诉平台了解到,近期两家平台均接到多起类似投诉。那么,商家这种行为到底合不合法?《工人日报》记者采访了相关专家学者。

刚下单就不可修改和取消

5月17日13时48分,消费者陈先生在飞猪网上预订了两晚的酒店,他原本是要预订速8酒店北京通州梨园店,但刚下完单就发现自己订错了,预订成了速8酒店通州九棵树地铁站店。他当时立即拨打飞猪平台上的卖家电话,请求商家协助修改订单。但一连拨打了8次,电话始终没有接通。

由于无法及时联系卖家,陈先生于13时55分申请取消订单。随后与飞猪客服取得

联系,飞猪客服先是说要去沟通,沟通后说酒店不同意退订,让消费者自己与速8酒店九棵树地铁站店联系。但消费者联系速8酒店九棵树地铁站店,对方说没有不可以退,只是需要找卖方签约经理。

一番沟通之后,陈先生还是收到了飞猪平台的拒绝退款短信:“您申请的速8酒店北京通州九棵树地铁站店,订单号为301297486927***809的退款被卖家拒绝,请您及时登录淘宝与卖家联系协商。”随后,飞猪客服也致电陈先生,告知订单不可修改和取消。

“刚下完订单发现订错了,就不能修改和取消,商家的规定也太霸道了!”陈先生表示,整个过程加起来才7分钟,拨打卖家电话一直无法接通,联系上后酒店表示可以退订,但飞猪网客服和卖家都明确表示订单不可以修改和取消。他认为平台和卖家的做法很不合理。

今年3月,北京消费者杨先生也遇到了类似问题。他通过Booking(缤客)预订了一家快捷酒店,刚预订后发现时间写错了就马上申请取消,但Booking不同意取消,说取消就要扣除全部费用。随后,杨先生拨打酒店电话要求取消订单,酒店立马就答应了。

“因为离我入住还有半个多月的时间,不影响酒店再次销售。酒店工作人员说可以退,但之前平台却说不可取消,而且取消的话就要扣全部费用,这太不合理了。我要是不拨打酒店电话咨询的话,就白白损失了好几百元钱。”杨先生说。

下单不可退改规则属霸王条款

“在线旅游平台应当本着诚信和善意妥善处理,协调联络速8酒店,满足消费者的合理诉求!”中国消费者协会律师团成员、北京中闻律师事务所律师李斌认为,以陈先生的遭遇为例,首先,消费者真实意思是预订速8酒店通州梨园店,但错误选择了速8酒店通州九棵树地铁站店,订单并非出于消费者真实意思表示。其次,消费者在下单之后,及时发现错误并联系飞猪平台,要求退订或调换。此外,九棵树地铁站店或梨园店均是速8旗下酒店,消费者刚刚预订成功即提出异议,要求退订或调换不会对酒店造成任何实际损失。

李斌表示,如果平台和卖家通过格式条款,约定一旦预订成功不接受退订或变更,也属于排除消费者合法权利的无效条款,即俗

称的霸王条款,其内容不具有法律效力。

针对陈先生和杨先生的投诉内容,中国政法大学民商经济法学院教授孙颖也认为,消费者属于合同订立过程中的重大误解,即消费者在预订酒店过程中,因自己的过失导致对合同认识的误解,按照法律规定同样应该可以撤销。商家不同意取消预订的做法,限制了消费者的自主选择权与公平交易权。

“刚预订就不可更改和取消,还有违自愿、公平、诚实信用的交易原则,平台和商家应当予以纠正。”孙颖认为,“飞猪对商家的做法采取放任态度,是非常不合适的,违反了有关法律规定。”

建议制订阶梯式退改政策

消费者网在线投诉平台和新浪黑猫投诉平台均对记者表示,曾多次接到此类投诉,有的消费者刚下完订单发现订错了,就无法修改或取消订单;有的消费者预订成功后,由于行程临时改变或生病等身体原因,完全没有入住甚至离人住还有很长时间,也被扣除大部分甚至全部房费。

在业内人士看来,部分平台或卖家通过设置酒店优惠房型的退改规则,是为了牟取

更多经济利益,这早已不是秘密。

消费者网在线投诉平台有关负责人表示,部分在线旅游平台的大量酒店房型都设置了“不可取消”规定,尤其是一些低价特惠房型,除了设置“不可取消”,还要求提前交付房款或定金。消费者选择这些优惠房型后,一旦发生意外变故,预交的房款和定金很可能就会打水漂。

北京阳光消费大数据研究院分析师徐志勤表示,此类在线酒店退订纠纷中,虽然消费者确实事先存在一定过错,但商家在消费者没有入住或者没有任何损失的情况下,扣取全部房费显然不公平也不合理。她建议,在线酒店预订的退改问题,可以考虑参照机票和火车票退改签规则,制订阶梯式的退改政策,根据距离入住时间的长短扣取不同比例的违约金。但对刚刚预订就发现下错单的情况,平台还应该给予一定的后悔期,确保这种非现场交易的公平合理性。

(本报北京5月20日电)

诚信建设万里行



这是5月9日在位于盘锦的辽宁省鹤类种源繁育基地拍摄的丹顶鹤。

近年来,辽宁省统筹山水林田湖草系统治理,生态环境质量持续向好。5月19日,北京世园会“辽宁日”活动拉开序幕。室内外展区将园艺造型与工业元素相结合,充分体现辽宁特色。

新华社记者 潘昱龙 摄

一改传统湖体开挖模式,为既有固体物找到出路

绿色施工让大工程告别大浪费

本报记者 邹明强
本报通讯员 沈 潘

“白鹭又回来了”。在日前举行的广东肇庆市砚阳湖水系综合整治工程复审会上,业主代表如是说。

砚阳湖水系综合整治工程占地面积约230公顷,建设内容包括湖体开挖、湖岸防护、景观绿化、跨河道桥梁等主体工程和湖岸公园、市民广场、公共场所设施等配套工程,是一项总投资额超10亿元的大工程。

项目承建方中国一冶组织了一个平均年龄不到30岁的新生团队,以初生牛犊不怕虎的朝气,在践行绿色环保施工的过程中,让大工程告别大浪费,为当地市民建造了一个具有地域特色的防洪、生态、景观、旅游、休闲娱乐为一体的城市滨水区。

500万立方米的土方零外运

“这里原来是200余个鱼塘和一片猪舍”,“前期的湖体开挖工作,成为实行绿色施工的第一只拦路虎”。项目经理范锐介绍说,按照传统的湖体开挖模式,必须将塘底的淤泥挖出,然后转运至其他地点。经过勘测,湖体开挖的土方量将达到500万立方米,传统作业模式下,将消耗大量资金,占用土地资源,还会造成扬尘、生态失衡等问题。

建设者通过现场测量定点、配合设计院图纸,将砚阳湖地形地貌通过BIM软件在电脑上建立湖泊三维虚拟模型,在虚拟模型中确定一条地形等高线,软件据此生成一个工作平面,后据此平面可以得出土方的开挖点、回填点、开挖量、回填量等数据。根据这组数据,他们再组织实施施工。

通过土方自挖自用的办法,他们将280万余立方米的土方和220万余立方米的淤泥晾晒后,使其成为具备一定强度的硬质土,达标后全部用在了湖中七座岛屿、湖泊沿线护岸、园林工程、上游景观渠半月岛的建设当中,实现了土方的“零外购、零外运、零排放”。

过去,砚阳湖上空有2条高压线穿过,高压线迁改后,4座塔基留在了砚阳湖上,若要搬迁塔基基础,不仅会对原地貌有较大的改变,施工过程还将产生大量的污染。为此,年轻的建设者脑洞大开,多次找业主商量把电塔基础

建设成可视不可及的鸟类栖息屿;经过反复论证,他们将4座高压塔基周边的土方进行简单修整并栽种水生植物,形成4座生态岛屿,为野生鸟类建造了全新的生态栖息地,产生了生态和景观双重效益。现在市民在亲水平台上观鸟,鸟在生态岛屿上栖息,互不打扰。

提升“软件”要环保增效益

“践行绿色施工的理念,要将工程建设从粗放型转向集约型。”工程建设不再单纯依靠生产要素的大量投入,而是将目光转向“软件”的提升。

一治年轻的团队为此专门设立了农民工学校,用于开展最新的苗木种植、地砖铺设等工艺培训,将单凭依靠增加劳动力提效转为提升个人劳动生产率实现集约型建设。

肇庆市降雨量较为丰富,他们就在工地的低洼处设立4处雨水收集点,因地制宜将雨水回收利用,满足了整个工程施工期间各施工区、加工区的消防、降尘、车辆冲洗、工具冲洗、混凝土养护等用水要求,在生活区也建立了污水回收利用设施。据统计,他们共回收利用水资源近28万吨。

他们在施工区环形道旁、生活区、办公区共布置了30盏太阳能路灯,通过利用太阳能进行照明,节约用电万余千瓦时。同时在现场设立了废料回收点,通过对废钢筋、破碎石材等回收,将建筑垃圾就近处置,回收直接利用或加工处理后再利用,最大程度地节约资源,提高利用率。

“为提升工程质量,必须大胆尝试新方法。”湖岸安全防护常规做法为设置防护栏杆,但亲水性和视野开阔度会受到影响。为使湖面与湖岸外部的绿化有机融合,并确保整体协调和美观,他们采用了特有的水下隐形防护网,既解决了临水临边的安全防护问题,又解决了外部视野美观的问题,一举两得。

石材铺装是项最繁重的体力劳动,他们采用BIM技术,在软件中建立三维虚拟模型,在模型中进行地砖铺设的预排版。尤其针对大面积的异形铺装,通过模拟铺装记录相关数据,让异形铺装区域实现数据化,在满足规范要求的前提下做到最优,确保铺装缝隙合理,边角采用大板铺装小块出现。通过这一技术可有效避免石材浪费,减少了工人的劳动强度,也最大可能地减少了污染。

新华社记者 陈炜伟 吴 雨

实施更大规模的减税降费、着力缓解企业融资难融资贵、多管齐下稳定和扩大就业……今年以来,面对复杂的国内外经济形势,我国强化宏观政策逆周期调节,财政政策加力提效,货币政策松紧适度,实施就业优先政策,加强政策协调配合,为经济平稳运行注入强大政策合力。

财政政策加力提效 减税减负效果显现

今年以来,不少企业感受到减税减负的春风。

从事汽车零部件制造的上海申驰实业有限公司总经理沈琪介绍,去年5月增值税税率从17%降至16%,公司减税约250万元。今年税率下调至13%,预计将减税近600万元。“更大力度的减税,为民营企业发展壮大带来源源不断的动力。”

1月1日起新个税法实施,小微企业迎来普惠性减税,4月1日起进一步下调增值税税率,5月1日起降低社保费率……今年我国推出近2万亿元的减税降费政策,力度空前。

数据印证减税实效:今年1至4月,国内增值税同比增长12.4%,比去年同期回落6个百分点;个人所得税同比下降30.9%,比去年同期回落51.7个百分点。

中国社科院财政与贸易经济研究所研究员杨志勇认为,减税降费着眼“放水养鱼”、增强发展后劲,将助推经济高质量发展。

为市场减税减负的同时,财政支出力度也在加大。财政部国库司有关负责人介绍,

调控精准发力推动经济稳中有进

——我国强化宏观政策逆周期调节效果显著

1至4月,全国一般公共预算支出增幅比去年同期加快4.9个百分点,对脱贫攻坚、三农、结构调整、科技创新、生态环保以及教育、医疗、卫生等民生重点领域的支出保持了较快进度。

专家分析,与往年相比,今年财政政策取向依然积极,更加注重加力提效。

财政部部长刘昆介绍,“加力”主要是加大减税降费力度和支出力度,着重实施更大规模的减税,推进更为明显的降费,以引导企业预期和增强市场信心,更好服务实体经济发展。“提效”主要是提高财政资金配置效率和使用效益,着力盘活存量、用好增量,进一步优化财政支出结构,提高财政支出绩效。

货币政策松紧适度 更好服务实体经济

在厂长陈卫东眼里,2019年3月12日是一个值得记住的日子。因为这天他所在的苏州瑞荣精密机械厂头一次从苏州银行拿到150万元纯信用贷款。“我以前也尝试过信用贷款,但碰过壁。银行让我们把几年前的数据资料都翻了出来,搞得精疲力尽,却仍然拒绝了贷款申请。现在,通过苏州市搭建的征信平台递交申请,银行贷款当天就批下来了,太方便了。”

陈卫东所感受到的融资便利性变化并非

个例。随着前期有针对性的货币政策逆周期调节效果逐步显现,政策传导改善,民营和小微企业在融资方面的获得感正在逐步增强。

今年以来,我国坚持稳健的货币政策,保持松紧适度,在总量适度的基础上,优化结构、精准滴灌,并根据经济增长和价格形势变化及时预调微调,加大对实体经济的金融支持。

5月15日起,约有1000家服务县域的农村商业银行实行较低的优惠存款准备金率,将释放长期资金约2800亿元,并全部用于发放民营和小微企业贷款。

中国人民大学重阳金融研究院副院长董希淼认为,此次调整将增强服务县域中小银行的资金实力,促进其降低融资成本,更好地支持民营和小微企业发展。

最新数据显示,1至4月,新增人民币贷款6.82万亿元,同比多增7912亿元;社会融资规模增量累计为9.54万亿元,比上年同期多1.93万亿元;4月份民营企业发行债券环比增长10%,净融资159亿元,今年以来首次转正。

人民银行货币政策司司长孙国峰表示,稳健货币政策逆周期调节取得积极效果,信用收缩风险明显缓解,市场信心提振,对于促进金融和实体经济良性循环、国民经济实现平稳开局发挥了重要作用。

国际单位制基本单位

新定义在中国正式实施

本报北京5月20日电 (记者蒋嵩)今天 是第20个世界计量日,在今天举办的2019年“世界计量日”主题活动中,市场监管总局副局长秦宜智宣布国际单位制基本单位新定义自5月20日起在中国正式实施。全国科学名词术语审定委员会现场发布了国际单位制7个基本单位的中文新定义。

今年世界计量日的主题是“国际单位制(SI)——根本性飞跃”。根据第26届国际计量大会(CGPM)全票通过的1号决议,千克、安培、开尔文和摩尔等4个SI基本单位的定义改由常数定义,并于2019年5月20日起正式生效。据悉,我国将继续推行以国际单位制为基础的国家法定计量单位,加快推进中国计量的量子化进程。

广西百色一酒吧

发生楼顶坍塌事故

本报北京5月20日电 (记者王冬梅)5月20日零时43分,广西壮族自治区百色市右江区东州大道0776酒吧发生楼顶坍塌事故,导致多人被困。

接报后,应急管理部党组书记黄明立即到部指挥中心视频连线现场,调度广西壮族自治区应急管理部门、消防救援总队,要求全力组织救援、救治伤者,尽快核准被困人数,查明事故原因,严肃追究责任。应急管理部已派出工作组赶赴现场,指导协助地方开展救援处置工作。广西壮族自自治区应急管理厅和百色市紧急调派200多名消防指战员和矿山救护队、蓝天救援队全力救援。截至5月20日10时,已救出66人。现场仍有约6人被困,救援仍在紧张进行中。

郑州地铁5号线

开通试运营

本报讯 (记者刘静)5月20日,郑州市轨道交通唯一的环形线路——地铁5号线开通试运营。它贯穿金水区、中原区、管城区、二七区、郑东新区、经开区、高新区,堪称郑州的金腰带,和郑州地铁1号线、2号线共同形成“一横一纵一环”呈“申”字形的轨道交通网络格局。

郑州地铁5号线全长40.433公里,设站32座。据参建单位中铁电气化局集团郑州地铁5号线项目负责人介绍,在施工过程中,他们实现工艺提升30项、功能提升28项、管理提升16项,样板工序制定47项,为建设精品地铁奠定了坚实基础。

推动政策协同发力 夯实经济

稳健态势

前不久,国际货币基金组织(IMF)将今年中国经济增长预期上调0.1个百分点,中国也成为全球唯一被上调今年增长预期的经济体。IMF专家评价说,中国经济企稳的原因正是在于中国政府果断采取行动,综合利用财政和货币政策等工具。

面对错综复杂的国内外经济形势,今年以来我国落实“六稳”政策,加大逆周期调节,推动经济平稳运行。

“当前,外部环境依然错综复杂,不稳定不确定因素增加,国内发展不平衡不充分问题仍然突出。要着力推动高质量发展,适时适度实施逆周期调节,不断加大‘六稳’政策落实力度,促进经济持续稳定健康发展。”国家统计局新闻发言人刘爱华说。

稳就业是“六稳”之首。今年,我国首次将就业优先政策置于宏观政策层面,政策效果逐步显现。4月份,全国城镇调查失业率为5%,比3月份下降0.2个百分点。1至4月份城镇新增就业459万人,完成全年目标的42%。

(据新华社北京5月20日电)

聚焦中国经济亮点

国网上海青浦供电公司

持续优化营商环境

日前,从国网上海青浦供电公司获悉,该公司今年以来在大力提升卓越服务品质、创造更加优异的营商环境过程中,加快推进服务能力建设,全力推进电力优质服务。

去年,国网上海市电力公司积极落实“五省五增”服务举措,全口径平均接电时间从126天缩短为32天,助力“获得电力”指标提升。完成105户低压小微企业装表接电,平均接电时间20.4个工作日,有效提升小微企业电力“获得感”。成立了供电服务指挥中心,建成供电服务指挥系统,实现统

一指挥,调配服务资源,提高响应效率。同时,该公司依托“爱融驿站”积极探索现代服务体系建设,加快建设“全能型”供电营业站,深化“互联网+营销”应用实现全业务线上办理、全天候“一站式”服务。

今年以来,国网上海青浦供电公司积极落实国网上海市电力公司持续优化营商环境两年行动计划,实施FREE2.0“五降五减”改革措施,助力提高“获得电力”排名。进一步简化办电手续,贯彻客户“一证办理”业务。充分利用“互联网+”手段,通过

线上办电渠道,将线下传统业务向线上转型。优化协作模式,精简流程环节,提升审批速度,进一步缩短接电时间。加强与政府、企业之间的联动,真正将高效联动形成的时间和成本节省资源落到终端客户。

借助进博会溢出效应,国网上海青浦供电公司建立了集综合能源展示与人机互动的智慧能源平台,用于国家会展中心进博会保电、能效服务应用。此外,还对接长三角一体化发展战略,拓宽各类客户优质服务举措,提升科技创新项目,安全供电责任、环保

节能责任、合作共赢责任、沟通交流责任,深化全面、全员、全过程、全方位四个建设内容。

为减少用户停电时间,该公司不断加强不停电作业力度,因地制宜开展不停电作业项目,作业能力和水平大幅提升。今年截至目前,国网上海青浦供电公司开展带电作业272次,其中开展复杂项目19次,包括断电缆引线5次,接电缆引线8次,带电组立、拆除电杆3次,带负荷加装柱上断路器2次,带负荷开分段并加装柱上断路器1次,有效减少了停电时户数。(刘湃)



为上海国际车展保驾护航



与重要用户开展联合演习



青浦公司首次采用绝缘平台作业法实施不停电作业



为物流公司进行用电检查



与地区政府共同举行大面积停电应急演练



试验自愈系统确保进博会场馆可靠供电



为腾讯数据中心进行用电安全检查



为申通快递上海转运中心工作人员进行安全用电指导



设立“爱融驿站”,向社区居民介绍营销新业务