

提货预约排不上 客服电话打不通 物流单号查不到

蟹卡无法兑换的螃蟹去哪儿了?

阅读提示

如何防范蟹卡“套路”,避免蟹卡变“空头支票”?受访专家表示,既要消费者积极维权,也需要加强行业监管,营造良好的市场环境。

“我联系时工作人员以各种借口推脱,或是说经销商跑路,具体情况需要核实,或是说延迟发货让耐心等待,态度很消极。如果我把卡赠给了亲友,送去的究竟是祝福还是麻烦?”郑女士无奈地说。

11月4日,中国消费者协会发布了今年第三季度《全国消协组织受理投诉情况分析》,其中公布了一起典型案例。案例显示,消费者刘女士通过某公司公众号兑换1288型蟹卡一张,但公众号却显示不在预约期内。客服表示可办理延期一次。随后该公司却以蟹卡已过期及蟹卡价值市场行情变动为由,仅给兑换1088型蟹卡一盒。消费者投诉要求商家按照蟹卡约定兑换同等价值规格的商品。经调解后消费者与经营者达成一致。

中消协表示,传统节假日期间,各类提货卡、提货券在市场上频繁流通,但一些侵害消费者权益的问题仍长期存在且难以根除。

兑换究竟“卡”在哪里

商家为何喜欢发售蟹卡呢?对此,北京市律师协会消费者权益与产品质量安全法律专业委员会主任卢云认为,从经营端来说蟹卡能帮助商家提前回笼资金和预估销售量。“蟹卡一般的提货周期是两到三年,可以帮助

商家预判当年或者未来两年内的销售情况,同时蟹卡能实现线上扫码提货,对于消费者来说使用更加方便。”卢云表示。

然而,蟹卡的投诉量也不少。记者以“蟹卡”为关键词在某投诉平台检索发现,相关投诉达到3700多条,问题集中在“无法提货”“逾期不发货”“虚假宣传”“规格不符”等。

卢云认为,蟹卡本质上是预付式的消费模式,这种模式本身存在一定的风险。“如果蟹卡商家经营状况好则能如期兑换,但如果经营不善就很难保证未来两三年内履行承诺。另外,如果蟹卡超出有效期,商家可能会拒绝兑换,如此消费者可能要承担相应的损失。”卢云表示。

“蟹卡具有金融属性,买者是多头,卖者是空头,螃蟹价格下跌,履约成本降低,商家自然而然愿意履约,如果与此相反,商家违约的可能性就会增加。蟹卡兑换难问题在于商家通过博弈能够获得利益,一方面是价格对赌形成的利益,另一方面则是商家投机取巧,缺斤短两获得的利益。”工信部信息通信经济专家委员会委员盘和林表示。

不履行承诺涉嫌欺诈

“螃蟹的价格根据市场和季节的变化而浮动,如果商家为了节约成本,不按约定时

间发货首先就构成了合同违约。如果消费者收到商品的重量、品质或者产地与商家实际宣传的内容存在差距,那么商家可能涉嫌构成欺诈,购买人可以向相关部门投诉。”卢云表示。

按照《消费者权益保护法》第五十五条,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。

为规范蟹卡使用,2021年江苏省消保委发布《大闸蟹电商销售服务规范》。其中明确,蟹卡使用办法和规则必须包含蟹卡有效期(不得低于2年蟹季)、品牌名称和价格、产品规格型号以及产地等。为应对蟹卡无法兑换的情况,《规范》明确要求线上经营者必须缴纳不得低于30万元保证金至其所在的线上平台,同时,在消费者收到大闸蟹蟹卡订单下的商品并确认收货前,其所支付款项将全额被冻结在平台或第三方监管支付机构。

卢云提示消费者,对于预付提货卡不要一次性囤积,要规避无法提货的风险。“相关监管部门应该制定相应规范,针对商家缺斤短两、虚假宣传等行为要做出相应的处罚。同时,从行业自律的角度来说,相关企业应该根据自身情况确定发卡数量,要和企业的履行能力相匹配。”卢云说。

盘和林表示,消费者在购买蟹卡前应当仔细阅读蟹卡条款,规避不合理内容,在权益受到侵害时要积极维权。“同时应当畅通蟹卡消费者投诉渠道,对违规企业要加强监管,营造安全的消费环境。”盘和林说。



2024中国国际旅游交易会在沪开幕

11月22日,参观者在中国旅游集团展台上与龙年主题装扮的冰墩墩玩偶合影。

当日,以“你好!中国”为主题的2024中国国际旅游交易会在国家会展中心(上海)开幕。

新华社记者 方喆 摄

民生

高素质家政人员缘何短缺

舒军

在11月19日国家发改委举行的新闻发布会上,国家发改委新闻发言人表示,目前我国养老、育幼等领域家政服务需求正在持续释放,初步估算家政用工缺口超过2000万人,具备专业技术的高素质家政服务人员短缺问题尤为突出。

目前我国家政服务人员已超3000万人,行业企业100多万家,行业规模超1.1万亿元。经济和社会的稳步发展,让更多居民有了家政服务的消费意愿和支付能力,而老龄化程度的逐步加深,以及家庭规模的小型化,同样促使家政服务的相关需求持续增加。在需求高涨的情况下,用工缺口自然出现。

更为关键的是,很多消费者对于家政服务的需求,已经不再局限于日常家务。这是因为,信息化水平的提升让更多消费者使用智能家居,采取网络购物、在线订餐等消费方式,进一步“解放双手”,国家统计局的数据就显示,我国居民的家务劳动活动时间正在减少。在这样的情况下,居民对于家政服务的需求,往往集中于专业化程度较高的细分领域,例如照护老年人、孕产妇、婴幼儿、残障人员、失能人员等,这些工作既需要从业者具备良好的职业道德,在细心耐心的同时为照护人员和服务家庭提供情绪价值,也需要从业者具备一定的专业技能,能够胜任工作。另外,一些新兴的家政服务项目也具有一定的技能门槛,比如上门代厨、儿童陪伴等。换言之,高质量的家政服务需要的不只是肯干的人,也要能干会干。

在实际中,家政服务企业多为小微企业,企业经营规模有限,很多家政服务企业充当的是中介角色,其工作主要是帮助有需求的家庭和从业人员之间“搭桥”,收取中介佣金。在这样的情况下,一方面家政服务人员流动性强稳定性差,缺少专业化、体系化的技能培训,另一方面家政服务人员缺少相应的保障机制,也对从业积极性有不利影响。

事实上,居民家庭会因为家庭人口结构和年龄的变化调整家政服务需求,家政服务人员上岗后一般也不会“从一而终”,而是会不断转岗服务于不同家庭,这就需要家政企业完善包括岗前、在岗、转岗等在内的全链条全员培训机制。当然,由于业内多为小微企业,并不是所有家政服务企业都具有专业化的培训设施和培训人员,需要培训家政产教融合的机构和企业,提供更加专业化和规范化的技能培训。而在这一过程中,如何促进家政服务企业健全家政服务人员保障机制,也值得各地进一步探索。

快递坐上公交进乡村

武汉首条“客货邮”融合专线正式运营

本报讯(记者张琳 通讯员李善博 实习生汪硕伟)近日,全国劳动模范、舒安熊桂林志愿服务队队长熊桂林,在舒安街道寄递物流中转仓,将75件邮件交给J321路公交司机。这些村民网购的快递通过公交车“客货邮”专线,被顺利送往沿途村级寄递物流服务站,标志着武汉市首条“客货邮”融合专线正式运营。

为进一步增强农村物流配送能力,让农村地区群众享受到更便捷、高效的快递物流服务,今年以来,在武汉市交通运输局、市农业农村局、市邮政管理局等部门牵头协调下,武汉市江夏区邮政分公司与湖北公路客运集团江夏公交有限公司、江夏区舒安街道共同探索“客货邮”融合发展新模式。经过多方实地调研和试点运行,武汉市首条“客货邮”融合专线于近期正式开通运营。

武汉市江夏区邮政分公司相关负责人表示,未来将继续整合交通、邮政资源,优化“客货邮”线路布局,并探索“村村直配”模式,进一步提高配送效率,补齐农村物流短板,为乡村振兴注入新动力。

我国盾构隧道智能建造V2.0技术体系成功应用

本报讯(记者赵昂)经过前期2000多米盾构掘进的试用,11月18日,我国盾构隧道智能建造V2.0技术体系在中铁隧道局施工的沪渝蓉高铁崇太长江隧道“领航号”盾构机成功应用。该技术体系的应用,大幅提升工程施工效率和工程建设质量,引领中国盾构隧道进入智能建造新阶段。

在施工现场,中铁隧道局崇太长江隧道项目部负责人向记者表示,该隧道是沪渝蓉高铁全线控制性咽喉工程。在建造过程中,中铁隧道局组建攻关团队,成功研发出“智能感知、智能设计、智能预制、智能掘进、智能安装、智能构筑、智能环控、智能运输、智能管控”等九大智能建造技术最新成果。

崇太长江隧道连接上海市崇明区和江苏省太仓市,以隧道形式穿越长江。沪渝蓉高铁是国家“八纵八横”高速铁路网沿江高铁通道的重要组成部分,全线控制性咽喉工程——崇太长江隧道建成后,将首次实现高铁穿越长江不减速的壮举,结束崇明岛不通高铁的历史。

穿越时空的团圆

11月16日,扎拉嘎木吉给姐姐戴上他从内蒙古带来的手镯。江苏省南京市溧水区洪蓝街道村民杭巧云迎来了阔别64年的弟弟扎拉嘎木吉。

2018年,从一次四子王旗“国家的孩子”聚会开始,扎拉嘎木吉寻亲的想法越来越强烈。后来,他向锡林郭勒盟公安局寄送了采血卡。经过公安民警与江苏寻亲志愿者团队的不懈努力,他与远在江苏南京的亲人们DNA匹配成功,确定了亲缘关系。得知消息后,扎拉嘎木吉决定启程,跨越1500公里回到阔别64年的家。

20世纪50年代末60年代初,3000多名孤儿从南方多省市来到内蒙古大草原,在当地群众的抚养下成长,成就了“三千孤儿入内蒙”的佳话。

60多年来,这些“国家的孩子”大多已经步入老年,很多人“人生当知来处”的想法越来越强烈。得益于2021年公安部组织开展的“团圆行动”,以及持续完善健全的DNA大数据库,一个又一个“国家的孩子”寻亲成功。

新华社记者 贺书琛 摄



新华社记者 张晟

“开机,起飞,巡护!”随着一阵嗡嗡声响起,一架无人机在黄河乌斯太段岸边腾空而起,不一会儿便完成巡河任务,巡查中图片、视频同步传送到巡查人员手中。

“过去的传统人工巡河存在效率低、盲区大、耗时长和问题发现不全、溯源能力弱等情况,借助无人机开展巡河工作,高效又便捷,缩短了巡河时间,还可以高精度、多角度拍照,准确发现问题、及时处置,提高了工作效率。”内蒙古阿拉善高新技术产业开发区河长办工作人员包鹏说。

内蒙古阿拉善盟地处我国西北地区,具有纬度低、海拔高、地势平坦、视野开阔等条

件,适合低空飞行器安全飞行。近年来,在阿拉善上空,无人机的身影在各个领域崭露头角,其远程操作、省时省力、巡航范围广等优点,为当地生产生活插上“数字翅膀”。

阿拉善右旗雅布赖镇伊和呼都格嘎查牧民赵寿国养着200多峰骆驼,去年购置一架无人机后,赵寿国只需轻触遥控器,无人机便能飞向沙漠深处,找到骆驼所在位置。赵寿国说:“以前我们骑摩托车找骆驼,因为地形

复杂,有时候走一天都找不到。现在用无人机找骆驼很方便,节省油钱又节省时间。”

无人机,也为其他行业工作人员生产生活带来便捷。在阿拉善左旗巴彦浩特镇,一架无人机在内蒙古电力(集团)有限责任公司阿拉善供电分公司作业人员的操作下,起飞至预定高度,作业人员按住快门拍下一张张巡线照片,将发现的线路隐患一一登记在册,逐步进行处理。

(据新华社电)

北京朝阳区双井街道开展“就业援助月”活动

开设零工市场招聘展台 构建“15分钟就业服务圈”

本报记者 赖志凯 本报通讯员 彭雨莹

打造零工市场开辟就业新路径,建设就业驿站实现求职不再难,开展就业指导“职”通美好的未来……北京市朝阳区双井街道便民服务中心日前开展“就业援助月”活动,用实际行动表达了对就业困难人员的关怀。

日前,乐成中心广场西南侧摆了一排排的展台,聚集了熙熙攘攘的人群,这是双井街道在举办“执零工之笔,绘安薪美‘井’”主题招聘会。

纳入公共就业服务范畴的工作要求,朝阳区全区正在全力推动零工市场的建设工作,双井街道被朝阳区人力资源公共服务局就业科选为试点单位。

在此次招聘会上特别开设零工市场招聘展台,加强“家门口”就业服务建设,推动构建“15分钟就业服务圈”,满足分散、小规模用工需求,就近提供零工撮合服务。为全力配合零工市场工作,双井街道联合辖区优质企业,以无死角全辐射的方式,形成政企高效联动,为灵活就业人员提供“一站式”服务。

为突破地域和时间的限制,双井街道零

工驿站采用“线上+线下”相结合的方式。以满足居民多样化的求职需求。线上通过“朝阳区智荐零工市场”提供平台支持,逐步实现供需登记、在线交流对接、结果确认、线上结算等“一网通办”服务,提高零工服务的便捷性、精准性;线下定期开展零工市场招聘会之外,双井街道便民服务中心还特地开设零工驿站专属窗口,配备专业工作团队,实现自助求职、就业咨询、职业规划咨询等。

陈先生日前参加了富力社区的就业驿站活动。他因公司解散失去了工作,加之年纪原因在找工作的路上四处碰壁,自己也因屡

屡受挫而逐渐丧失信心。目前孩子面临升学,家里的经济压力也比较大。就业驿站工作人员了解情况后,立刻找到就业驿站专门对就业困难群体招聘的岗位,让陈先生填写了求职登记信息。

在双井街道办事处会议室里,居民正在热烈讨论,“我现在才知道这个保险基数是什么意思”“原来简历上要多用关键词啊”。

这次讨论是双井街道便民服务中心为就业困难居民开展的就业指导,内容包括政策讲解、个人职业规划、职业技能培训、岗位推荐以及创业支持等多项指导与服务,旨在通过专业的职业指导和精准的职业介绍服务,帮助辖区内的失业居民提升就业信心,完成自我成长。

双井街道相关负责人表示:“双井街道便民服务中心将继续完善就业服务的各项功能,扩大服务范围,力争将其打造成一个综合性、多功能的就业服务平台。同时,还将加强与企业和培训机构的合作,提供更多优质的就业岗位和培训资源。”