

“跟着演出去旅行”带火票务市场,但二级票务平台不规范行为引发质疑

消费者付费后没收到票,选择退款竟要交20%退票费

本报讯(记者杨召奎)消费者王女士近日通过中国消费者协会315平台,投诉上海某文化传播有限公司,称其7月13日在该公司票务APP中购买了演唱会门票,但商家迟迟不接单,一直处于等待配票状态。在多次联系客服沟通无果后,王女士选择退款,却被收取20%退票费。没收到票,退票却需支付手续费,而且此前自己并不知情,王女士认为,该公司做法非常不合理。

王女士的遭遇并非个例。当前,“跟着演出去旅行”受到游客欢迎,但二级票务平台不规范经营性行为常常引发质疑。

近日,河南的杨先生也通过消协315平台投诉当地某文化传播有限公司。杨先生称其于今年8月22日在该公司小程序购买了某明星澳门演唱会预售票,该公司客服告知杨先生:“若配票成功,没有差价的,就是下单金额。若配票失败,需要从别的渠道采购,会有差价。不需要就全额退款,采购票出票后才知价格。”

8月30日,客服电话联系杨先生,告知其每张票需要加价3000元。杨先生认为价格不合理,当天在小程序提交了退款申请。退款审核当天通过,但客服告知杨先生款项会在9月30日前退回,后来表示12月15日

前才能完成退款。杨先生想联系客服催促退款,却发现该公司小程序内没有在线客服,微信客服回复消息缓慢甚至不回,退款电话一直无法接通。

“演出行业火爆,带动了售票平台发展,然而,一些二级票务平台不规范经营性行为引发诸多问题。”中消协有关负责人表示,从消费者投诉情况可以看出,二级票务平台存在票价信息不透明等4个方面问题,包括票价信息不透明、未出票前退票仍收取高额手续费、拖延退款、售后渠道不畅通等。

中国社会科学院财经战略研究院研究

员魏翔指出,我国演出票务行业市场主要分为一级票务平台和二级票务平台。其中,一级票务平台一般为主办方指定的票务总代理或主办方自有平台;二级票务平台本身无直接票源,主要通过整合多方资源提供中介服务,不直接参与票价设定,而是从中收取一定比例佣金。

“两级平台各有优势,互补发展。与一级平台相比,二级平台在票源追溯、信息透明、售后维权等方面,存在一定短板和不足。”魏翔建议,有关部门可对此加强针对性精准治理,避免黄牛票在二级票务平台泛滥,让游客放心“跟着演出去旅行”。



亚冬会给冰雪小镇再添一把“火”

游客在哈雪谷旅游度假区的雪人造型前拍照(11月20日摄)。

第九届亚冬会临近,位于黑龙江省哈尔滨市尚志市的亚布力滑雪旅游度假区展现出新风景,冰雪小镇正在散发“冰雪热力”。

从哈尔滨乘高铁,两个多小时后便能到达尚志市亚布力西站。在以“雪浪银花,素裹峰峦”为主题的崭新车站,白、红、冰蓝三色交织,雪花、雪山等设计元素令人眼前一亮。

亚布力管理委员会文化旅游管理处负责人介绍,经过180天的改造,站房面积从1400余平方米扩大到3600余平方米,可满足600名旅客同时候车。新增综合服务中心、商务候车室,大大提升了综合接待能力,以满足亚冬会需要。

新华社记者 沈易瑾 摄

借助“理发师晓华”爆红,湖南怀化推出系列文旅优惠活动——

从“懂你的理发师”到“懂你的怀化”

本报记者 王鑫 方大丰

10月29日,一条名为“让你笑着走出理发店”的视频,让湖南怀化一家理发店的“发型师晓华”爆红网络。这位面相和善、笑容亲切的发型师,因“听得懂人话”,赢得广大网友点赞和追捧。

“发型师晓华”的爆红,不仅让理发店门口挤满了慕名而来的人,也带动了怀化这座城市的流量。面对突如其来的“泼天富贵”,该地快速塑造“懂你的怀化”城市形象新IP,培育“网红经济”流量变现新业态,激活文旅消费新热潮。

“发型师晓华”走红

“发型师晓华”本名李静。她原本没有专门学过理发,而是在给丈夫打下手过程中,边观摩边摸索,慢慢练就了扎实手艺。

今年2月,抱着招徕顾客的想法,“发型师晓华”在网上发布了第一条理发的视频。

后来,她的每条视频都带上“让你笑着走出理发店”话题。

“轮廓线清晰一点”,面对顾客需求,“发型师晓华”总是微笑着认真倾听,并给出建议。凭借真诚沟通、用心服务、善于解读和满足顾客剪发需求,李静在全国“Tony老师”中脱颖而出,网友点赞其为“人民理发师”。

“发型师晓华”走红后,大批外地游客涌入她的理发店所在地。为迎接客流,当地积极反应,迅速在理发店附近搭建义剪展台、开通免费高铁站接送车、民警执勤保障游客安全、连夜修路改造小区商业街等。

“懂你的怀化”推出文旅优惠大餐

从哈尔滨的冰雪游,到贵州榕江的“村超”,再到甘肃天水的麻辣烫……近两年,不少城市在一定的网络契机和流量带动下火出圈,带动当地文旅产业发展。

“理发师晓华”爆火后,11月5日晚,怀化文旅官方公众号连夜发出“晓华家乡宠粉福利”,涵盖景区、酒店、民宿、餐饮等。例如,游

客凭身份证、人怀交通记录和理发店打卡照(无需进店理发),即可享受超30个旅游景区优惠和民宿、餐饮、娱乐场所消费折扣。

在理发店所在的长泥坡村,怀化文旅部门打造了非遗美食街。靖州雕花蜜饯、沅陵碇滩茶、麻阳冰糖橙、新晃牛肉、会同魔芋……在这里,各县市区不仅展示各地美食,还通过设置展台、线上直播等形式推广本地文旅资源。

借助这波流量,怀化文旅部门还推出“门票一分不花,游遍福地怀化”等系列文旅优惠活动,安排民族风阿哥阿妹到高铁站迎客,推出“福地怀化文旅游”免费专线、“90分钟文旅圈”攻略优惠等活动。全市各景区景点开展酒店打折、餐饮减免等活动。

全国网友热情奔赴怀化“打卡”,怀化人民敞开心怀热情待客,争做小城代言人。怀化市旅游饭店业协会向全市旅游饭店发出倡议书,号召旅游饭店公平竞争,合理定价、明码标价;怀化市鹤城区美容美发协会发出“大招”:全国大学生凭学生证可到10多家指定理发店免费理发;不少爱心人士推出免费接送、免费米粉、免费盒饭等爱心活动。

网红只是一时,长红才是目标

水泥路一夜间被“爆改”成柏油路;巷子紧跟热点挂起“一座懂你之城”的宣传标语牌;老街巷摇身变为新市集……“到这里旅游,不仅能笑着走出理发店,也能笑着走出怀化。”一位旅游博主实地打卡后如是评价。

怀化有着“滇黔门户”“全楚咽喉”之称,近年来,为加快建设全国一流旅游度假目的地,当地打造了“安江农耕—黔阳古城—洪江古商城”旅游“金三角”,基础设施建设、营商环境日新月异。

面对突如其来的流量,怀化甚至为此专门成立了由宣传部牵头,文旅、公安、城管、交通、商务、市场监管等部门和鹤城区组成的工作专班,一天一会商,打好组合拳,接好流量棒。

怀化市委宣传部一位负责人坦言,流量背后是对整座城市文旅产业、城市治理的大考。怀化不仅要抓住流量下“大棋”,还要借助这波流量激活整座城市的活力,将流量变留量,让爆红变长红。

总值超千亿元! 粤港企业签署126项经贸合作项目

新华社广州11月26日电(记者洪泽华)粤港深化经贸投资合作交流会25日在广州举行。交流会上,粤港企业签署126项、总值超过1000亿元人民币的经贸合作项目,涉及商贸投资、金融合作、现代物流、创新科技、绿色发展、低空经济、文旅体育等多个领域。

香港特区政府政务司司长陈国基说,香港是全球最自由的经济体之一,在全球投资

环境中排名第一,国际航空货运量全球第一。在最新的全球金融中心指数报告中,香港升至全球第三位,在亚太区居第一位。目前,内地驻港企业数量超过2100家,在港上市的内地企业已超过1400家。

当前,广东正坚持制造业当家,大力发展实体经济。目前广东拥有8个万亿级产业集群,规上工业企业超7万家,高新技术企业数

量超7.6万家,全球70%的消费型无人机、40%的智能手机、全国四分之三的新能源汽车和五分之一的集成电路均来自广东。广东正利用超大市场 and 人口优势扩大内需,期待与香港携手打造粤港澳大湾区国际消费枢纽,共享超大规模市场。

辉瑞全球高级副总裁、中国区总裁彭振科说,从2022年开始,辉瑞在广东已经开

展了近100项临床试验,其中26项正在进行中。通过粤港澳大湾区药械通政策,辉瑞的两款产品得以引入并惠及大湾区患者。“未来,我们期待有更多药品可以从香港引入。”

香港上海汇丰银行有限公司主席王冬胜说:“大湾区汇聚了创新所需要的人才、资金、市场以及政策支持,营商环境一流。汇丰看好大湾区的发展前景,不仅自身持续投资大湾区,还将继续引导、协助国际投资者进入大湾区,为大湾区的繁荣发展作出贡献。”

本次交流会由广东省人民政府、香港特别行政区政府主办。会后,香港特区政府及工商界高层代表团将访问佛山、东莞、惠州和深圳等城市。

习近平会见萨摩亚总理菲娅梅

(上接第1版)

菲娅梅表示,在习近平主席杰出领导下,中国取得巨大发展成就,为全球南方国家树立了榜样,萨方愿意学习借鉴中国式现代化特别是习近平主席有关减贫、绿色发展等治国理政经验。感谢中方长期以来给予萨摩亚宝贵帮助,萨方高度评价中国秉持不干涉别国内政原则,对太平洋岛国的帮助不附加任何政治条件,向来言出必行,说到做到。萨方坚定恪守一个中国原则,支持习近平主席提出的全球发展倡议、全球安全倡议、全球文明倡议。萨方将中国作为重要战略合作伙伴,期待以明年共同庆祝两国建交50周年为契机,推动两国关系进一步发展。

会见后,双方发表《中华人民共和国和萨摩亚独立国联合声明》。

王毅参加会见。

“五个一”工作法打造劳动关系“稳压器”

(上接第1版)

“一体化”“一站式”化解矛盾。区级层面,在内部,提升区级职工法律服务实体机构,法律咨询窗口、劳动争议调解委员会、职工法律援助工作站、职工信得过律师工作室、劳动争议仲裁庭和劳动争议巡回法庭“五位一体”,一扇门受理职工劳动争议;在外,与法院、检察院、人社、司法、信访等部门多方联动,有机衔接,实现全链条、闭环式服务。镇级层面,建设劳动争议多元解纷平台,依托党群服务中心设立工会窗口,依托镇级一站式矛盾纠纷调解中心、综治中心等机构建设工会法律援助服务站,实现矛盾纠纷多层过滤、多元化解。

建好一批暖心工会驿站。文登区总工会进一步延伸12家工会驿站服务触角,设置普法、调解阵地,提供“15分钟服务圈”法律服务,增强矛盾纠纷基层吸附力。在示范性驿站建设劳动争议流动调解室,专业法律服务人员定期坐班,矛盾发生在哪里,调解室就搬到哪里,工会调解员就出现在哪里,就地快速化解劳动争议。

织好智能法律服务“一张网”。持续加大宣传推广力度,开通“工会智能法律服务系统”“12351热线网络端”等智能服务渠道,对全区各级工会干部、劳动法律监督员进行培训指导,以点带面,提升职工知晓率、使用率,实现全区普及。个性化、快捷化、智能化的智能法律服务,有效畅通了诉求渠道,降低了维权成本。

协同联动一批社会组织。积极联系引导辖区内的3家协调劳动关系领域社会组织,并与3家律所、1家心理咨询机构长期合作,为职工提供法律、心理等各类服务。由镇街业务骨干、工会专业人土,相关公益社会组织充实基层劳动争议调解队伍,这支队伍接地气近群众、懂法规知政策,常态化开展劳动争议化解工作。

目前,文登区已有4100多名职工享受到免费法律服务,为职工办理法律援助730多件,调解职工劳动争议案件60多起,劳动争议仲裁庭、劳动争议巡回法庭办理完结劳动争议案件50多起,涉及职工400多人,累计为职工挽回经济损失2100多万元。

(上接第1版)以此为契机,创建“三型五级”(劳模型、技师型、工程师型;国家级、省市级、集团级、企业级、车间级)创新工作室,发挥劳模、工匠和高技能人才创新工作室的作用,加速推动创新实现“质”变。

京能集团清洁能源京西热电公司运行班组在日常工作中,针对机组运行中的安全稳定性问题,开展全员岗位创新活动。电气室成员杨涛提出变压器风冷控制系统的改造方案,为公司节约了PLC维护及更换费用50万元。同时,该创新经验在集团内部得到广泛推广,改造方案代表集团参加了全国职工“五小”创新成果路演。

目前,京能集团共有各级各类创新工作室102个,涵盖能源、管理、智能化、医疗、文

三效合一搭建工匠成长阶梯

旅等领域。开展创新项目和课题研究244个,形成创新成果237个,获得发明专利120个、实用性专利177个。

名师带徒接续传承

京能集团工会深耕技能人才土壤,打造了一套推动青蓝携手接续传承的名师带徒人才培养模式。

运用技能大赛、劳模(工匠)创新工作室活动成果,组织涌现出的高技能人才,与“好苗子”结成对子,以老带新。目前,企业级师

带徒结对1068个,平台级265个,集团级33个,实现了师徒带各层级全覆盖。

走进京能集团技能实训基地,一片热火朝天的景象。基地一角,“大师傅”李永刚正在耐心指导一位年轻技术员如何高效执行“二拖一”机组背压工况下退并汽操作。相比传统操作,这种技术不仅可将机组启停时间缩短近3个小时,单次即可为公司增收20余万元。

首都劳动奖章获得者刘政修在集团“名师带徒”计划中担任导师,同时也是“智慧水

“我要加入工会”

建起“工”字特色解纷机制

婷不断安抚他的情绪,同时第一时间将情况反馈给碑林区蓝骑士配送行业联合会主席刘嵩琪。

随后,两家工会开始分头行动,迅速联系平台方、物流服务商和站点,同时四处核实情况。两天后,事件各方便齐聚工会活动室展开协调。

“罗大哥,你回来工作吧。上次的事是我不对,做法欠妥。”协调会后,双方都冷静了下来,站点负责人在工作群里向罗宏道歉,同时也帮他恢复工作。

在沟通中,相关负责人表示,物流服务商确实有规定要求骑手请假需提前至少一天,因此要求骑手离职。但考虑到罗宏特殊情况,通过工会耐心沟通,该物流服务商决定“再给罗宏一次机会”。

当晚,罗宏给刘嵩琪打电话,谈了1个多小时。“感谢工会,没有工会我真不知道会怎么样,我要加入工会!”罗宏激动地说。

罗宏的事情得到了妥善解决,他也如愿成为工会的一员。但经历该事件全过程的姜婷、刘嵩琪却没有就此停下脚步,开始深入骑手手中,调查共性问题。

“调研显示,骑手们遇到矛盾纠纷时,大多会找平台方投诉、打市长热线,或是找劳动仲裁。带有‘工’字特色的化解矛盾纠纷机制亟需建立。”姜婷说。

2024年5月,在碑林区总工会、区司法局等部门单位的共同努力下,陕西首家外卖配送行业调解委员会——碑林区外卖配送行业人民调解委员会成立,调委会包括律师、公证员、工会会员、企业职工等多个群体的8名调解员,刘嵩琪担任调委会主任。

今年6月,罗宏来到陕西饿了么西安边家村一站点上班,1个多月后,他发现配送员的接单权限常被调成1单。“也就是骑手只能一单一单跑,即使顺路也只能每次跑一

单,这和饿了么平台方有关规定相违背,让企业浪费了大量运力,骑手也赚不到钱。”罗宏说。

为此,罗宏便在微信工作群内向站点提出合理化建议,但由于表达方式、场合等因素,他再次“被辞职”。

这次罗宏直接找到了蓝骑士配送行业工会联合会,提出了3项诉求,由调委会组织协调。

第一次调解会持续了近3个小时,始终无法达成一致。一周后,在陕西省、西安市以及碑林区总工会的共同努力下,再次召开协调会,最终协调成功,问题得到解决。

两名年轻的外卖配送员因着急送餐,撞车后推搡着要大打出手,调委会第一时间派专职调解员到场调解,最终双方握手言和;“外卖配送员刘某因派单信息有误,配送超时遭投诉后受到处罚,而发出过激言语,最后在调委会的调解下调整心态,正常工作……”

“作为工会工作的受益人,工会调解特别有意义,让我们外卖配送员知道了有了矛盾纠纷该找谁。我也要多多宣传工会工作,让更多骑手找到‘娘家人’。”罗宏由衷地说。