

“上门经济”：敞开门也要守好门

随着人民生活水平提高,以上门代厨、上门整理收纳、上门养老为代表的“上门经济”日趋走俏,不仅满足消费者多元化、个性化需求,还拓宽就业渠道,丰富了服务场景,让消费模式变得更为自由灵活。不过与此同时,“上门经济”也面临监管盲区、消费者维权难、取证溯源难等问题,需要加强规范引导。

■ “上门经济”渐热,新业态涌现

“擅长家常菜,六菜一汤88元,额外付费可代买食材及打扫厨房卫生……”在某社交平台上,广西南宁市“95后”自由职业者小陈发布了提供上门代厨服务的信息。她说,自己不是厨师但喜欢做饭,兼职做上门代厨后,每月可接10多单业务。

部分电商平台也瞄准契机,推出了代厨的增值服务。部分生鲜产品购买页面下方提供了私厨上门烹饪、清洁等增值服务,烹饪服务价格按照烹饪数量计费,6道菜至14道菜的服务费用在600元至900元不等。

当前,越来越多的消费者倾向于花钱买服务来提升生活品质。且随着消费者需求愈发多样化,“上门经济”所衍生的新兴职业分工也更加精细,上门代厨、上门收纳整理、上门家政、上门按摩、上门养老等新业态不断涌现。

广西社科院社会学研究所所长姚华认为,数字经济和电子商务的成熟,为花钱买便利的“上门经济”提供了业态支撑,也是社会分工精细化、专业化的体现。

■ 面临消费痛点,监管难点

根据《中华人民共和国电子商务法》规定,电子商务经营者应当依法办理市场主体登记,但个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动和零星小额交易活动的除外。这在法律上为“上门经济”提供了支持,同时也给监管溯源、维权取证增加了难题。

“我们总是在接到消费者投诉后才去被动‘灭火’,有时还找不到人。”广西壮族自治区市场监督管理局综合改革处副处长张宏杰表示,传统行业的经营者需要登记在册,但“上门经济”的服务提供者只需与消费者点对点联系,一旦双方发生劳动纠纷,相关的侵权责任认定、权益保护难以得到高效解决。

同时,部分从业人员专业技能及服务水平未得到有效认定及相关审核,消费者的权益也容易受到侵害。以上门代厨为例,相关法律法规明确规定未取得健康证明而从事食品生产经营的行为,但目前部分上门代厨人员只做兼职工作,未取得健康证明,对食品安全及消费者的健康构成潜在威胁。

此外,部分平台对服务提供者的资质审核及监管也不到位,加之经营者大多没有线下门店,最终成为市场监管的灰色地带。

■ 规范引导,促进良性发展

受访人士认为,为促进“上门经济”良性发展,需强化监管部门职能,对“上门经济”加强规范引导,优化平台服务,为消费者提供优质服务。

姚华、张宏杰等建议,及时出台完善相关条例文件,提供清晰且更具操作性的行业标准,避免监管空白。应将相关服务经营主体纳入监管范围,有效管控平台,完善门槛准入和资质审核机制。

同时,应针对服务平台及服务提供者出台相关管理条例,明确此类劳动关系的认定标准,规范网络平台的用工程序,严格建立健全合同制度。相关平台要切实履行并加强服务资质审查责任,做好各类资质证明、健康证明的备案检查工作,将上门服务的资质审核和顾客评价挂钩,补齐资质审核的短板。

在权益保护方面,服务平台要畅通消费纠纷解决渠道,完善投诉及评价机制;市场监管部门可与公安、商务等相关行业主管部门强化沟通协作机制,形成更加有力的统一维权网络,为消费者和上门服务人员提供维权途径。

新华社电

退役军人电子优待证正在积极研发中

新华社北京7月28日电(记者高蕾)记者28日从国务院新闻办举行的“权威部门话开局”系列主题新闻发布会上获悉,近段时间以来,退役军人事务部着力提高退役军人优待证便捷性,正在积极研发电子优待证。电子优待证投入使用后,凡是已经申领过优待证的,可以通过手机下载使用。电子优待证汇集优待内容、优待项目等信息,可以自主查询、对照享受。

此外,退役军人事务部努力提升优待证“含金量”,为全国退役军人和其他优抚对象提供旅游、餐饮、购物等方面的优先优惠,目前已涵盖A级以上景点1600多家。

据了解,持证人享受国家提供的面向全国持证人的优待服务,退役军人事务部与相关合作单位签署的各优待类协议所涉及服务,各地提供的面向本地持证人的优待服务以及社会各界主动提供的优待服务。



国家文物局回应“寒暑假部分博物馆预约难”

国新办7月28日就“加强文物保护 传承中华文明”举行新闻发布会,国家文物局博物馆与社会文物司司长刘洋在会上表示,近年来博物馆热持续升温,公众参观博物馆的热情高涨,特别是在寒暑假及一系列节假日都出现了部分博物馆预约难的情况。

近期,国家文物局对这个问题进行了专项调研,选取了全国45家中大型博物馆,既包括国家一级博物馆,也包括31个省、自治区、直辖市的省级博物馆,还有一些重点地方特色的专题博物馆。调研发现,出现预约难的情况主要集中在一些头部热门大馆,这背后反映了人民日益增长的精神文化需求和高品质文化供给不平衡、不充分之间的矛盾日益突出。同时,一些“黄牛”抢票、囤票干扰了博物馆正常运营。

刘洋介绍,针对这些问题,国家文物局及时回应社会关切,采取了一系列措施。7月14日,国家文物局印发《关于加强博物馆暑期等节假日开放服务工作的通知》,全国各地多家博物馆也采取了一系列措施优化服务。在优化服务供给方面,很多博物馆采取了延长开放时间、提高参观人数限额的措施。故宫博物院和四川博物院专门设立了服务于未成年人、老年人、残疾人等群体快速预约和检票通道,缩短排队时间。在提升规范管理能力方面,很

多博物馆出台了专项管理办法,规范社会讲解,禁止在博物馆内开展商业拍摄等活动,优化参观体验。中国国家博物馆近期还联合北京警方对加价倒卖免费门票的“黄牛”进行专项打击。在宣传引导方面,很多博物馆及时发布了票务信息,能够实时发布展厅的游客数量。同时,很多博物馆也发布了声明,引导观众共同抵制商家“代抢”等扰乱参观秩序的行为。

刘洋表示,下一步,将从以下几个方面继续加大工作力度:一是扩大服务供给,缓解供需矛盾。重点加强对一些非热门优质博物馆的宣传推广,为公众参观博物馆提供更多选择。指导各地博物馆推出更多高品质、多元化展览和教育活动,进一步优化服务供给。二是强化部门联动,形成监管合力。与公安部加强合作,专题研究打击“黄牛党”具体举措,加大审查监管和打击力度。三是创新工作思路,完善预约机制。指导各地通过分时段预约、动态投放门票、预约系统优化升级等形式,提升预约管理水平。通过适当延长开放时间、增加预约名额等措施,进一步满足观众需求。同时,建立“黑名单”制度,对恶意抢票、囤票、爽约等行为,增加他们的成本。最后,要加强社会讲解资质资格认证,维护参观秩序,优化参观体验。

本报综合消息

机票实付金额为何与平台行程单票面价格不一致

“我买机票的时候,实付了1549元,但行程单票面价格却为1520元。”近日,北京市东城区消费者陈女士告诉记者,今年4月,她在一家在线旅游平台(以下简称“旅游平台”)预订了一张从成都到北京的机票。7月18日,她联系旅游平台打印行程单却遭到拒绝,原因是距离航班起飞已超过28天。后经过多次沟通,旅游平台终于给她打印了,但陈女士却发现行程单票面价格缩水的情况。

“旅游平台最初以距离航班起飞已超过28天为由拒绝打印行程单,说是航空公司的规定。于是,我就打航空公司客服电话进行咨询,他们说我的机票可以打印,但由于不是官方渠道预订的,只能去找旅游平台打印。”陈女士说,经过多次沟通,旅游平台才同意打印行程单。

打印行程单之后,陈女士发现,买机票的时候,她实付了1549元,但行程单票面价格却显示1520元。陈女士的遭遇并非个例。记者在一些平台检索发现,不少消费者都曾遇到行程单票面价格缩水的情况,有的价差为50元,有的价差为150元,有的价差甚至高达639元。

那么,机票的实付价格为何与行程单票面价格不一致呢?对此,旅游平台客服人员对陈女士表示,因为机票价格是浮动的,她支付的时候和出票的时候价格不一样,才有了29元的价差。对此,陈女士表示:“既然如此,这29元就应该退给我。”最终,旅游平台将这29元退给了陈女士。

记者注意到,此前也有多家旅游平台曾因类似问题被消费者投诉。有的平台回应称,由于平台机票销售代理商(以下简称“代理商”)的出票渠道不同,可能会导致行程单票面价格与支付价格不符。有的平台则表示,是因为航空公司给了代理商优惠券,所以代理商在出票的时候打出来的行程单上的票面价格会变少。

不过,也有业内人士告诉记者,一些代理商会“低进高卖”,行程单上显示的价格是代理商与航空公司之间结算的价格,多出来的钱就被代理商赚了。由于很多消费者不打印行程单,所以不会发现这个问题。

对此,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,根据《中国民用航空电子客票暂行管理办法》第十四条的规定,空运企业直销售票处和销售代理企业应使用合法的电子客票行程单,行程单上客票价格必须与实收金额相符。该办法第二十三条还规定,违反第十四条,空运企业直销售票处和销售代理企业应向旅客承担赔偿责任。因此,如果出现行程单票面价格缩水的情况,可以找当时订票的旅游平台补差价。

本报综合消息

一年学费4万多元,孩子考试得8分,家长怒了

近日,陕西省延安市宝塔区延安培文实验学校“高二学生期末考8分”一事,引发网络关注。7月27日上午,宝塔区多部门组成的联合调查组向家长通报了调查和处理结果,责令学校全面整改退还违规收费2300多万元。

► 家长:孩子一科成绩只有8分非个例

视频显示,一位家长在与学校负责人交流过程中称,自己孩子此前读初中时成绩还不错,但这次期末考试成绩很差,有一科成绩只有8分,班上还有其他学生成绩只有5分。他不理解,孩子的成绩为何一直下滑。

7月25日,延安培文实验学校一位高一学生家长告诉记者,视频反映的是7月22日学生家长和校方负责人的一次见面会的情况。起因是高一的很多家长觉得自己孩子期末考试的成绩非常差,于是要求与校方对话,部分高二家长也来参加了。说自己孩子只考8分的家长并非个例,部分孩子的单科成绩确实只

有个位数。

这位受访家长说,期末考试各科卷面加起来总分有700多分,自家孩子虽然只考了300多分,仍旧在班上名列前茅,很多家长认为这种现象不正常。

受访家长给记者发来了几名高一学生的期末成绩单,有的孩子物理只有8分,有的孩子化学只有9分……成绩单还显示,这次期末考试是在7月11日进行的,5天后成绩公布。

受访家长还介绍,孩子在学校是住读,半个月才能回家一次,学费加上各种杂费,家里一年要在孩子身上花费4万多元,看到这样的成绩,很多家长难以理解。

► 责令学校全面整改 退还违规收费2300多万元

7月25日下午,延安市宝塔区教体局工作人员告诉记者,该学校属民办学校,学费较高。对于家长反映的问题,教育部门已介入调查和协调。

7月27日上午,延安市宝塔区多部

门组成的联合调查组向家长通报了调查和处理结果。

据参会家长拍摄的现场视频及多家媒体报道,调查组的工作人员现场告知家长,该校收取高中部1273名学生的学费、住宿费共计2351.95万元,收取两个班补课费29.6万元,这些收费不符合规定,调查组责令退还违规收费。

针对家长质疑的教学质量问题,调查组责令学校全面整改,区教体局对校长诫勉谈话,责令学校将高中部校长、德育副校长调离高中部,辞退教务主任,重组高中领导班子,全面调整学部管理层,对学习成绩差的学生,学校实施免费补课,进行一对一辅导……

7月27日下午,该校学生家长告诉记者,调查组和家长的见面会是在27日上午开的,学校违规收取的2300多万元费用是学校提前收取的下学期费用,从26日开始已经有家长收到了退费。

本报综合消息