

# 全国政协十二届五次次会议闭幕

(上接第1版)

俞正声指出,中共十八大以来,以习近平同志为核心的中共中央团结带领全国各族人民,统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局,深入推进伟大事业、伟大工程、伟大斗争,朝着中华民族伟大复兴的光辉彼岸奋勇前进。今年,中国共产党将召开第十九次全国代表大会,这是党和国家政治生活中的一件大事。置身伟大时代,投身伟大事业,人民政协各级组织和广

大政协委员责任重大、使命光荣。要提高政治站位,牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识,增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信,更加自觉地坚持中国共产党的领导,更加紧密地团结在以习近平同志为核心的中共中央周围,更加坚定地贯彻落实中共中央的各项决策部署。要有效凝心聚力,切实把坚持和发展中国特色社会主义作为巩固共同思想政治基础的主轴,努力画大同心圆,

凝聚强大向心力,汇集更多同行者,形成广泛正能量。要勤勉履职尽责,紧扣经济社会发展献计出力,真诚协商、务实监督、深入议政,多建诤言,共谋良策,推动中共中央大政方针落地见效,促进人民福祉不断改善。要严格修身律己,认真学习贯彻中共十八届六中全会精神,守法遵章,拒奢尚俭,模范践行社会主义核心价值观,始终心系国事、情牵民生、德润人心,做一个有定力、有情怀、有担当、有作为的政协委员。

工报时评

# 破解境外购物维权难有多难？

■吴杭民

据3月13日《宁波晚报》报道,在境外度假看到琳琅满目的商品,外加商家热情推销,游客常常挡不住自己的“钱袋子”。可是,若想将一时冲动买下的东西退货就不是件易事了。记者采访获悉,眼下,购物退换货纠纷已然成为宁波市旅游投诉的一大焦点。近日,由宁波市旅游质监所发布的“2016年度三大旅游投诉案例”中,它就占了一席。

曾几何时,到境外旅游时豪掷千金买买买,已成为不少国家对中国游客的普遍印象。国家旅游局数据早就显示,中国出境游人数和购买力已连续3年居世界第一。然而同时,国人在境外购物被挨宰的新闻也时时见诸报端。

这几年,游客在境外购买价格相对昂贵的商品,最终又因为种种原因想要退换货的情况并不鲜见。宁波市旅游质监所最新通报的“2016年度三大旅游投诉案例”内容中,就包含了关于旅游购物退货的投诉案例。同时,通过查询去年各季度的该市旅游质监情况通报也可以发现,

在针对旅行社的投诉中,“购物退(换)货纠纷”一项连续出现,已经成为一大焦点问题。

境外购物“花钱容易退货难”成为一大热点投诉,恐怕一部分原因是国人心目中一直以为“外国月亮比中国的圆”,总觉得国外商品质量好、价格公道,认为国货比不了洋货,一被店家和导游游说,就会跟风购买、冲动购买,买了之后,又后悔上当。前几年,很多国人在日本抢购的马桶盖,很多不是杭州生产的吗?在崇洋媚外的思维决定下,境外购物的理性思维难免会被置之脑后,上当受骗,就在所难免了。“在我们接触的一些提出退换货诉求的游客当中,跟风购买、冲动购物,或者事后比价认为不划算的较为常见。”谈及原因,许多旅行社人士这样说。

当然,更有境外旅游时被强迫购物的大气候使然,国人出境买到假冒伪劣商品和遭遇强迫购物的事,近几年媒体也屡屡披露。千万不要以为强迫购物仅仅是本土特色,境外旅游时遭遇强迫购物的几率,你觉得还低吗?再加上境外旅游时人生地

不熟,很容易成为强迫购物的受害者。

破解境外购物维权难,有多难?《旅游法》第三十五条早就明确规定,旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。但在现实境遇中,一则,由于是跨境购物,在投诉、维权上都有很多不便,二则,有关部门对强迫购物的监管,缺乏强力的处理,往往是媒体曝光后才被动介入,缺乏监管的主动性和惩戒力,使得很多强迫游客购物的旅行社和导游成为“漏网之鱼”,导致很多游客选择息事宁人、不了了之。

破解境外购物维权难问题,首先是广大游客到境外旅游购物时头脑清醒、理性购物,不要盲目跟风消费,要捂得住自己的“钱袋子”;而在遭遇强迫购物时,要及时保存证据,大胆依法维权,而不能“忍气吞声”,否则,更会使违法者得意嚣张。最为关键的是,那些旅游市场的监管者,要有换位思考的执法主动性和能动性,真正履行好“守夜人”的职责和使命,切实实地维护好旅游者的合法权益。

## 江山风景名胜区管理工作获省建设厅调研组肯定

近日,省住房和城乡建设厅党组书记、厅长项永丹一行来到江山市,调研江山风景名胜区管理工作。衢州市副市长毛建民,江山市领导吕跃龙、王子平等陪同。

项永丹一行首先来到清漾村,实地调研历史文化村保护工作。作为浙江省历史文化村的清漾村,距今已有1400多年的历史。清漾村以毛氏繁衍发展为脉络,孕育了清漾毛氏家族“耕读传家、贵而不富、清正廉洁”的优良文化传统,诞生了

众多历代杰出人物,繁衍了湖南韶山毛氏、浙江奉化毛氏等许多江南毛氏望族。项永丹边看边询问客流量等情况,对江山市在清漾毛氏文化村的保护与开发过程中,高度重视保护地方传统文化资源,并将其与旅游业发展、美丽乡村建设相结合的做法给予充分肯定。

随后,项永丹一行又来到江郎山,实地调研风景名胜区管理工作。近年来,江郎山国家级风景名胜区严格按照“保护是核心、规划是前提、管理是

关键”的要求,依法保护各类自然和人文资源,全面提高规划建设和保护管理水平,促进了风景名胜区持续健康发展。看到江郎山翠竹依依、古木参天,沿途游客标识清晰,景区管理文明有序,项永丹说道:“江郎山是浙江省首个世界自然遗产,又是国家5A级旅游景区,自然景观奇峻,人文景观丰富,一定要严格管理,进一步打响江郎山旅游的金字招牌。”

调研期间,项永丹对江山市风景名胜区管理工作取得的成绩表示肯定。他要求,江山市要协调处理好风景名胜区保护管理与科学利用的关系,在可持续发展的前提下适当开发,做到自然景观和人工建设相互结合、相互交融。要加快公共设施建设,进一步完善风景名胜景区公共游览设施,提升景区品质,提高游客游览舒适性、安全性。要强化监管信息系统与智慧景区建设,加强景区日常巡查和安全管理,努力营造规范、安全、便捷、有序的景区环境。

毛朝阳 雷丹

## 百尺竿头 更进一步 ——长兴供电袁春春劳模创新工作室成功升级

近日,长兴县供电公司袁春春劳模创新工作室升级为国网浙江省电力公司A级劳模创新工作室。

近年来,该劳模创新工作室紧紧围绕公司安全生产、电网建设、优质服务等企业中心任务,利用员工技能实训站探索实践“互联网+”员工教育培训新模式,举办省电力公司供电所长交流平台

劳模创新工作室跨区域培训,开展解决生产一线实际问题的科技创新项目,实施新入职大学生“师带徒”新工入企教育,弘扬“爱岗敬业”的劳模精神。下阶段,劳模创新工作室以此次升级为契机,继续实施劳模创新工作室建设质量提升三年行动计划,打造“教育、培训、创新”基地,使劳模创新工作室成为引领员工技术创新发

展的引擎,为公司培养更多的知识型、专业型人才。

按照《国网浙江省电力公司劳模创新工作室建设管理办法》通知的要求,长兴供电公司通过创建劳模创新工作室,以“五带五示范”为载体,制订了创建“劳模创新工作室”工作计划和实施方案,建立健全各项规章制度,并编制相关成果汇编和制定有关课题,制作了年度培训和月度、周工作计划,开展了每月一次的岗位技能交流培训,确保工作室规范化、常态化、科学化运行,同时大力开展科技创新、管理创新活动,两项优秀QC成果,在2014年第九届“海洋王”杯全国优秀QC小组成果发表赛分别获得了优胜奖和一等奖,切实提升了员工创新、创效的能力,QC小组被

### 龙游公路:紧急清理油污保畅通



近日,龙游县公路应急抢险中心紧急处置一起县道公路油料污染路面事件,保障了道路的安全畅通。

当日上午9时15分许,龙游县公路应急抢险中心接到报警:县道杨士线兰塘村集镇至东徐村路段,因路过此地运输工业用油的一辆槽罐车罐体发生泄漏,抛洒大量油料导致公路路面受到污染,已出现车辆行驶打滑、跑偏等情况,十分危急。

接到险情通知后,抢险人员火速赶往现场,迅速进行交通管控,同时将随身携带的木屑均匀抛洒于油污路面进行油污吸附,然后反复进行吸污与清扫。

经过三小时的奋战,油污路面经吸附干燥清扫后交通恢复正常,整个清理过程快速、有序、高效,没有发生次生事故。图为事发现场,抢险人员正在清理受污染路面。 胡跃文、汪诚 摄

# 网上购药屡遭“货不对板” 省食药监局发布提示:核实资质、注意安全

记者吴晓静报道 “第一次在网上买药,收到的药和下单的药竟是不同品牌的。第二次买的是胶囊,收到的却是冲剂。”近日,家住杭州大关的李女士向记者诉说了自己两次不愉快的网上购药经历。

“我之前从来没试过网上购药,那天实在是人不舒服,看到有1个小时可以送达的店,马上下单了。药这个东西不敢乱吃,特地选了个知名品牌的。”李女士说,等待期间,接到卖家的电话称,店里这款药没有了,要去别处调货,会晚半个小时送到。“可收到的货,不是自己下单的品牌,而是一个完全没有听过的厂家生产的,百度上对这个厂家的介绍也非常少。”

更令她失望的是,在处理过程中,卖家表示,货是别家调的,不清楚情况。

无奈的李女士只能投诉到购物平台,在这一过程中,她也发现

了许多问题:买家查看不到卖家的具体信息;购物平台的客服人员不是医药专业人员,沟通不顺畅……

第二笔购药经历,李女士直接放弃了维权,“购买页面上硕大的图片印着胶囊,卖家却说图片是旧的忘记换了,文字上写的冲剂,怪我没看仔细。你看,我就买了两次,两次都货不对板。”

针对网上药品销售业务范围广、监管难度大等问题,全国人大代表、老百姓大药房连锁股份有限公司董事长谢子龙连续3年在全国两会期间发出加强互联网药品销售监管的呼吁。

在今年年初国新办举行的《关于进一步改革完善药品生产流通使用政策的若干意见》情况吹风会上,国家食品药品监管总局副局长吴浈表示,在互联网上销售药品,很多国家都采取谨慎态度,并不是完全放开的。互联网药品销售政策,既要促进流通,

又要加强监管,如果说这种销售脱离了监管视野,可能会对公众健康带来伤害。“目前,像B2B,由企业到企业的流通这一块,应该说政策比较清晰,也是比较放心的。大家关心更多的是B2C,就是由企业到消费者。我们现在强调网上销售药品网上网下要一致,也就是说,开展网上售药网下要有实体店,这样能做到责权一致,公众权益能受到保障。”目前有关政策正在调查研究中。

为了保证消费者网上购药安全,近日,省食药监局发布个人消费类网上购药安全提示,内容包括核实企业资质和注意购药安全。

提示中指出,合法网上药店必须是依法设立的药品零售连锁企业,经食品药品监督管理部门(市场监督管理局)批准,取得《药品经营许可证》、《药品经营质量管理规范认证证书》(GSP证书)

# 女大学生骑“死飞”送命谁之过 闺蜜、自行车店被判赔偿66万

戴安全头盔,且骑行的是小何那辆刚买来不久的自行车,小何自己则骑着借来的自行车。

事发后,温州交警部门委托相关部门对自行车进行鉴定,鉴定结果“不符合自行车技术要求”。

小洪遭遇意外,最痛心疾首的就是她的父母,在料理完小洪的后事后,他们将女儿同学小何、温州市瓯海区某自行车店、公路管理部门告上法庭。

小洪父母认为,出事的自行车系不符合国家标准的“死飞”车,属于禁止销售和禁止上路产品;自行车店擅自销售,小何把不符合国家标准的自行车提供给她女儿使用,对女儿的死亡存在重大过失;事发的大罗山盘山公路崎岖,陡坡众多,没有设置明确醒目的禁止标识和提示标志,防护栏设置不符合安全规范,公路管理部门未尽到依法提醒的义务,

需承担相应责任。因此,请求法院判令小何、温州市瓯海区某自行车店、公路管理部门等共同赔偿死亡赔偿金、丧葬费、精神损害抚慰金等共计86万余元。

3月7日,常山法院受理此案。审理后认定,俗称“死飞”的涉案自行车确认是温州市瓯海区某自行车店销售,系无前刹(前刹购买后加装)、“后轮采用飞轮倒转制动”的“三无”产品,与普通自行车存在明显区别,不符合国家相关标准及技术要求。

法院认为,小何将属于“三无”产品且存在安全隐患的涉案自行车提供给小洪骑行,使得该自行车可能产生的风险转移于小洪,骑行过程中,也未对不了解自行车性能的小洪尽到应有的提醒、嘱咐义务,故应承担相应责任;温州市瓯海区某自行车店销售不符合国家标准及技术要求

行该自行车发生事故死亡的原因,也应承担相应赔偿责任;结合走访调查情况,原告提供的证据不能证明涉案路段系公路管理部门管理、养护且未尽到管理职责的事实,故公路管理部门不承担责任;小洪作为一名完全民事行为能力人,应当意识到涉案路段骑行自行车的危险性,但未尽到应有的注意义务,也未对涉案自行车的性能进行充分了解,其自身行为也是致其死亡的原因之一,应承担相应责任。

最终法院认定,小洪死亡系多方原因间接结合的结果,综合各方行为致使小洪发生事故死亡原因力比例,确定小何承担20%责任,自行车店承担50%的责任,小洪承担30%责任。

据此,根据相关法律法规和赔偿标准,近日,常山法院一审判决被告小何赔偿原告19万余元,被告自行车店赔偿47万余元。

## 以游客口碑促旅游发展 2016年度浙江省游客消费与质量评价调查报告出炉

回顾2016年,“诗画浙江”旅游品牌在后G20时代的驱动下,吸引了越来越多国内外“粉丝”前来观光。那么,当这些五湖四海的客人们怀着期待而来,他们是否也一样满意而归呢?

3月13日,由浙江省旅游局指导,浙江省旅游质量监督所和浙江在线新闻网站联合主办的“2016年度浙江省游客消费与质量评价调查报告”发布会在宁波举行,浙江旅游局副局长许澎、中国旅游研究院院长戴斌出席了发布会。该年度报告由中国旅游研究院通过线上线下科学调研而形成,涵盖了我省12

个城市和5A级景区,对餐饮、住宿、旅行社等旅游业态进行多维度的数据挖掘和分析,是对浙江旅游口碑形象的一次权威盘点。

在调查报告中显示,在过去的一年中,浙江省游客的整体满意度为76.82,全年满意度综合指数相对稳定,各个地市满意度也基本稳定在“满意”和“基本满意”之间。宁波、绍兴、舟山以较为明显的优势位列年度满意度前三,而杭州则较受网友们青睐,是当之无愧的年度“网红”目的地。综合全年情况来看,浙江省旅行社服务和住宿服务的满意度指数相对较高,较往年有了较大提升。除此

之外,2016年度5A景区游客满意度综合指数为79.57,景区环境和住宿的满意度评价较高,这与我省大力推行的“厕所革命”等一系列旅游环境

## 攻坚“大革新” 搞活“微创新” 萧山供电创新全覆盖创效大提升

近期,国网杭州市萧山区供电公司输电人员开始利用电网地下管线设施安全预警示工具来防范电力电网地下管线设施破坏隐患。据悉,该工具已经成为输电运维人员必不可少智能化“助手”,可有效减少线路运行故障,保证线路安全运行。像这样的高科技工具应用于日常工作中,在萧山区供电公司已经不是一件新鲜事。

据了解,2016年,萧山区供电公司科技创新成果获浙江省电力公司级供电企业科技成果二等奖1项、三等奖3项,并被授予多项发明专利。新科技、新技术、新标准被源源不断地创造和产生价值,得益于萧山供电公司不断完善的科技创新机制和不断增强的成果转化力度。据悉,萧山公司引入项目制对重大项目进行“大革新”,立足日常,通过梳理经营管理流程、生产工艺标准等环节,以问题为导向同步开展管理创新和科技创新。针对发现的问题,以项目组为单位进行集中攻坚,借鉴前沿科技成果和理念,进行科学研究、技术创新和现代管理理论的实践。

目前,萧山供电公司建立了群众创新工作机制开展“微创新”,面向生产一线单位、职工。同时,充分挖掘现有技术装备和各种应用系统的潜力或对其现有功能进行深层次开发、应用,研究创造新方法、新工艺以切实解决实际问题。“依托对重大项目

## 龙游农商:“银医通”就诊一卡通

近日,龙游农商银行与龙游县中医院合作项目——“银医通”自助服务系统正式上线运行。市民们只要有社保卡,即可自助完成挂号、充值和缴费等操作,方便了百姓的获诊就医。

据悉,在县中医院龙游农商银行布放了5台自助服务终端,并正式投入使用,实现了医院HIS系统与农商行业务系统的相互对接。以集中收银平台为核心,充分满足了医院的挂号、缴费、凭条打印自动化、自助化等需求,实现挂号自助化、支付电子化、信息共享、资金集中管理,真正实现就诊一卡通功能。 童建新

### 中银特色小镇建设基金落地运行

近日,中银特色小镇建设基金成功为台州路桥沃尔沃小镇项目投放资金6亿元,标志着该基金正式落地运行。

为响应国家和省委省政府建设特色小镇政策,支持我省特色小镇加速创建,中行浙江省分行与中银城市发展基金管理公司、杭州市上城区政府合作,于2016年在杭州玉皇山南基金小镇设立中银特色小镇建设基金。该基金是国内

首只以特色小镇为投资方向的基金,基金规模定为300亿元,主要投向省级及国家级特色小镇的基础设施、配套设施建设。

台州市路桥沃尔沃小镇开发项目以汽车项目为核心,以汽车产业、汽车文化、汽车旅游为三大特色,综合发展汽车整车、汽车主题旅游、电子商务等产业。此次投放主要用于小镇开发项目一期工程的基础设施建设。 尹劲劲