

材美 工巧 器韵 时宜

百件“中国好手艺”亮相京城

新华社北京11月21日电 由中国艺术研究院主办的“中国好手艺展”日前亮相北京炎黄艺术馆，从全国行业手工艺、学院手工艺和乡土手工艺优秀作品中精选出来的一百件(套)“好手艺”与观众见面。

展览中，大型刺绣《水月观音》吸引了许多观众的目光。这件作品以法海寺壁画水月观音为蓝本，由6位粤绣、顾绣、乱针绣、苏绣、杭绣以及湘绣刺绣艺术家历时2年创作完成。绣品长260厘米、宽260厘米，画面气势恢宏，图案精微多变，如此多绣种联袂创作，技术难度

之高、采用绣线品类之多的佛教题材作品，此前罕见。

这次展览展出的作品少而精，却很有代表性。百件作品是从2000余件经自由申报、专家推荐的优秀作品中精选出来的，涉及琢玉、雕刻、金工、髹饰、陶埏、织绣、印染、缝纫、编结、彩扎、剪刻、绘画等工艺门类，以“材美、工巧、器韵、时宜”四要素作为甄选和评判“好手艺”的标准。所谓材美，指珍惜材料、巧用材料；所谓工巧，指因材施艺、工契意匠；所谓器韵，指形完神足、宛若天成；所谓时宜，指制随时变、合宜适用。

向陋习宣战 与文明同行



11月20日上午，温岭市松门镇满天星巾帼服务队开展“向陋习宣战，与文明同行”志愿服务活动，10多名妇女姐妹和交警一起，来到红绿灯路口、菜市场门口等，劝导不文明交通行为。为有效预防

通讯员江文辉 摄影报道

浙江判处系列抢劫杀人案被告人死刑

新华社杭州11月21日电 首起犯案距今已24年的宁波绍兴等地系列抢劫杀人案21日在浙江绍兴市中级人民法院公开宣判。被告人徐利一审被判处死刑，并处没收个人全部财产，剥夺政治权利终身。

绍兴市检察院起诉称，从1993年到2007年，徐利在临海、长兴、宁波、绍兴等地共实施了7次抢劫，造成4人死亡、1人轻伤、劫取财物数百万元。这起系列抢劫杀人案被公安部列为督办案件，今年被侦破。

法院审理认为，被告人徐利以非法占有为目的，使用暴力等手段，当场劫取公私财物，其行为已构成抢劫罪，且系抢劫银行等金融机构，多次抢劫、抢劫数额巨大、抢劫致人死亡、持枪抢劫；被告人徐利违反枪支管理规定，非法持有枪支，其行为又构成非法持有枪支罪，且系情

节严重。公诉机关指控罪名成立，予以支持。

绍兴中院表示，根据最高人民法院有关司法解释，本案适用1997年修订后的《中华人民共和国刑法》，被告人徐利一人犯数罪，依法对其数罪并罚。虽然被告人徐利抢劫绍兴供销大厦、诸暨嘉瑞珠宝店系抢劫未遂，归案后认罪态度较好，主动供述司法机关尚未掌握的本案第一至第三节抢劫事实，但被告人徐利主观恶性极深，犯罪手段极其残忍，情节极其恶劣，后果极其严重，论罪应处死刑。

法院判决，被告人徐利犯抢劫罪，判处死刑，并处没收个人全部财产，剥夺政治权利终身；犯非法持有枪支罪，判处有期徒刑五年。决定执行死刑，并处没收个人全部财产，剥夺政治权利终身。

法院审理认为，被告人徐利以非法占有为目的，使用暴力等手段，当场劫取公私财物，其行为已构成抢劫罪，且系抢劫银行等金融机构，多次抢劫、抢劫数额巨大、抢劫致人死亡、持枪抢劫；被告人徐利违反枪支管理规定，非法持有枪支，其行为又构成非法持有枪支罪，且系情

坚守一线二十五载炼就用户思维 ——记工行优质文明服务先进个人吴训珍

“我文化水平不高，不太会说话。”在工行工作了20多年，吴训珍依然低调。在工行湖州南浔支行，她是大家的“阿毛姐”，她以自己独特细腻的服务、深入细致的工作态度，追求卓越的敬业精神，赢得了广泛赞誉。她先后获得工行系统总行级优质文明服务先进个人、省分行级业务优秀客户经理、省分行优秀个人客户经理、市分行服务标兵、南浔区“五一文明岗”等称号。

一个个笔记本，
记录着她的细心

从业25年，从柜员到客户经理，吴训珍始终在一线忙碌。2012年，吴训珍转岗到客户经理

岗位，更是充分发挥自己长期服务基层的特长，配合网点负责人抓好日常营销等工作。吴训珍通过总结提炼、逐步形成“四个一工作法”，即一个笔记本、一本心里账、一张客户表、一条业绩线。

翻开吴训珍的笔记本，上面清晰地记着一个个客户名字，以及他们的工作、喜好等各种信息。“有的客户是上班族，上班时间不好打扰他们，就抽中午或者晚上打。中午12点半以后不能打，他们也要休息的。”吴训珍说，营销有窍门，要尽可能地了解每个客户，了解他们的投资理财需求，设身处地为他们着想。她心中始终有一本账，什么样的理财产品更适合什么样的客户、用什

么样的营销方式去面对不同的客户，她都一清二楚。

一声声“阿毛姐”，
彰显着她的魅力

吴训珍小名阿毛，同事和客户都叫她“阿毛姐”，在他们看来，阿毛姐业务娴熟、对人亲切，是个值得信任的姐姐。“年纪比我的大也这么叫。”吴训珍笑了。

平时，吴训珍很少出去跑，她是所在行的“名片”，每天，她总是最早到岗，从办公区域卫生、客户饮用茶水等细节入手，为客户创造温馨的服务环境。她在行里20多年，很多人都认识她，认定她。

曾有一个90岁高龄的客户，每年都有一些外汇汇进来。最初，

吴训珍和同事把老人接到行里来办业务，后来考虑到老人身体不好，他们每次都是上门服务，老人的女儿还成了吴训珍的客户。

还有一位客户，吴训珍跟了好多年，起初客户是把存款存在湖州当地的银行，后来跟吴训珍熟了，就把存款转过来了。“我做了20多年，很多客户都是老客户了，看着他们从小做到大，资金量也是慢慢增加。还有客户的客户非常好，给我介绍他们的亲戚朋友，都存在我这里。”

一本本证书，
印刻着她的努力

在长期的一线营销服务过程中，吴训珍深知唯有不断“充电”，

才能更好服务客户。她利用业余时间获取了大专文凭、AFP资格证、个人客户经理中级岗位资格证等，她的学习钻研精神感染了周边青年员工，为此支行营业部在“师徒教学模式”中专门设立了“吴训珍学习班”。她毫无保留地把工作经验、服务心得以及坚持学习、不断进取的精神，以传、帮、带的方式传递给青年员工。“她特别擅长总结、提炼，做事有自己的方法，我们都很佩服。”徒弟小刘说。

柜员小王刚入行的时候比较羞涩，不好意思开口营销。吴训珍说，怕什么，有问题找“阿毛姐”。慢慢地，小王在办理完业务后，也会根据客户的资金情况，及时提供一些理财规划给客户。

吴训珍，一位银行基层网点普通的客户经理，25年来她没有一丝懈怠，在岗位中成长、在创新中发展，她坚信“磨刀不误砍柴工”，不断学习，提升自己的综合素质，成为网点营销服务的“常青树”。

多”分享专业化服务。通过专家讲解与分析，让复杂的金融产品变得通俗易懂，实现客户“离店不离行”。

虽然本次交行“沃德杯”广场舞大赛已经落幕，然而快乐理财的智慧分享还在继续。随着交银直播平台的正式运营，“金牌理财室”、“大咖等你来”等精彩节目也将陆续开通，期待与更多客户携手共享财富管理的经验与价值。

包史晓

越城质监局：特种设备专项检查启动

日前，绍兴市越城区质监局组织人员对相关场所开展特种设备安全专项检查。

度和应急救援预案是否有效落实等内容。

检查组要求相关单位一定要切实加强日常管理，有效落实安全责任，严格按照规程操作，同时要派驻人员现场值守，确保电梯安全运行。

蒋科艳

长兴供电：深化人才队伍建设

日前，长兴县供电公司组织召开了青年骨干能力提升“新引擎计划”第三次集中培训，同时举办基础班培训结业典礼。

正确的价值观与成才观。在结业典礼上，学员们通过重温入党誓词和发表受训感言，总结了基础班成果收获，分享了培训感悟。他们纷纷表示要将课堂上学到的知识与实际工作相结合，学以致用，立足本职岗位，为企业贡献力量。

下阶段，长兴供电公司将继续深入开展相关培训，深化人才梯队建设，引导员工进一步找准自身定位，发挥主观能动性和创造性，为公司生产经营注入更大的活力。

叶菊琪

广场舞大赛首次上线交银直播平台 交通银行手机银行尝试营销新模式

11月19日，交通银行“沃德杯”广场舞总决赛在沪落幕，来自全国12支参赛队的300余名选手参加决赛。最终，来自山西赛区的翔龙艺术团舞蹈队摘得桂冠，并赢得100万元总冠军奖金。

从5月开始，交行“沃德杯”广场舞大赛在全国37个赛区拉开帷幕，超过17万名广场舞爱好者参赛。历经200余天的角逐，最终有12支队伍跻身决赛。共有600余名观众助威团在决赛现场为选手助威。赛场外，数百万

广场舞“粉丝”通过交银直播平台关注了本次大赛。

交通银行个人金融业务部总经理、线上金融业务中心总裁徐瀚认为，高规格赛事不仅提升了交行品牌影响力，而且为热爱广场舞的广大客户群体搭建了

买机票被稀里糊涂搭售保险 订酒店被捆绑了抵用券 如何让消费者“明明白白”消费？

据新华社

买机票被稀里糊涂地搭售了保险、订酒店一不小心被捆绑了酒店抵用券……近来，“捆绑销售”成为消费者投诉旅游在线网站的主要问题。

这种方式违不违规？为什么那么多企业要“捆绑销售”？市场讨论的服务费，是否能成为解决之道？如何让消费者有一个“明明白白”的消费？

为何热衷“捆绑销售”？

“捆绑销售”几乎成了如今旅游在线网站一个普遍的行业现象。究其原因，还要先搞清这些旅游网站的营利模式。

记者经采访了解，机票代理销售行业长期实行“前返+后返”的佣金模式。在航空公司给机票销售代理人的代理佣金中，“前返”(即按票面价格一定比例的手续费)统一为3%；“后返”根据代理的销售情况，一般在2%至5%不等，也就是业界俗称的“3+X”模式。

在这种模式下，代理人一张机票的返点收入一般维持在4.5%至5%。也就是说，一张1000元的机票，代理人能有45元至50元的代理费收入。

从2014年开始，相关部门提出“提直降代”，即要求航空公司提高直销比例，降低代理费用支出。2015年，南航宣布代理费降至0，厦航随即跟进。此后国航、东航也陆续取消机

票代理费。随着其他航空公司的跟进，国内机票销售佣金越来越少。

面对机票上下游行业利益纷争，2016年2月，民航局下发通知，明确航空客运手续费支付标准由按销售额比例支付，改为按每张客票定额支付。同时明确航空销售代理企业不得向旅客额外加收客票价格以外的任何服务费。该文件当年7月1日全面实施后，在线旅游平台及机票代理商的佣金收入较此前大幅降低，航空公司与代理商利益格局趋于固化。

佣金少了，但在线平台销售一张机票的成本并未减少。据携程旅行网有关负责人介绍，目前国内一张机票的代理费平均不到10元，而一张机票的平均销售成本在14元到16元，包括人力、网站或移动端技术的框架搭建与更新成本等。

“捆绑销售”违不违规？

针对“捆绑销售”现象，民航局运输司副司长于彪此前表示，许多在线航空机票销售平台甚至部分航空公司的官网，采取把贵宾休息室和保险等机票以外的服务产品采取“默认选项”

的方式，出现在购票环节当中，很容易误导消费者在识别不清的情况下，购买到不需要的服务和产品，花冤枉钱。

对此他表示，民航局关于规范互联网销售行为的通知，明确严禁企业

搭售的行为，要按照消费者权益保护法，维护旅客知情权和自主选择权，不得以默认选项的方式出售机票以外的产品，而应当以一种清晰、明确、明白无误的方式，提供旅客自主选择的机会，以免产品误导或者诱购的行为。

这份通知还明确，要进一步增加对其他网上销售行为的规范。如现在许多优惠机票、优惠酒店等，都具有类似于退改签的一些限制条件，如果不清晰地告诉旅客，很可能导致产生后期内购商业模式。

针对近来消费者的集中反映，携程已经在“普通预订”窗口推出了不含任何附加增值产品的机票，并针对消费者关于附加增值产品的问题，开通了24小时的服务热线。

如何改变原有的代理佣金商业模式？有专家表示，在线旅游平台对旅客的服务是有价值的；明明白白地收取服务费或许是可行之策。一是国外航空公司有收取服务费等类似费用的模式，二是国内包括电影票等在线销售，都在收取服务费。

业内人士指出，机票代理佣金政策的调整，看起来是航空公司与下游代理企业的利益分配问题，但从深层次看，却是民航代理服务无法以质论价、市场主体无法按契约原则正常回收各项服务成本的结果。

中国旅游研究院院长戴斌表示，“搭售”或者“包价”产品在国外旅游业以及国内外其他商业领域并不少见。如旅客使用信用卡等支付工具，航空公司在结算票款时，银行会收取一定的交易手续费。此外，通过电话预订或柜台预订机票的，部分海外航空公司也会向旅客收取人工服务费。在市场经济条件下，应该允许旅游企业向供应商收取代理佣金和向消费者收取服务费，关键要做到“明明白白”消费。

正规回收率不到2%，有的被以旧充新转卖—— 你的旧手机去哪了？

于日常饮水机使用的3200桶标准桶装水。

清华大学循环经济产业研究中心主任郑宗国说，手机是一个巨大的污染源，若闲置的手机进入垃圾体系，焚烧会产生有毒气体，掩埋则会严重污染土壤。如果送到一些没有资质的小作坊处理，则会对拆解者身体和环境带来巨大伤害。

正规回收率不到2%，不少手机被以旧充新转卖

不少业内人士表示，国内手机正

规回收率不到2%。爱回收是许多手

机品牌和京东的官方合作伙伴，公

司总裁郑甫江表示，以爱回收为例，收手机时要进行实名登记，以确认来源合

法正规；收到手机后会进行分类，状况

好的会完成数据清理后挂到京东优品

等渠道上标注二手手机售卖，不能再

次利用的会交给有环保资质的企业拆

解。

但记者调查发现，正规回收渠道

之外，灰色交易行为大量存在。

——回收。北京中关村、广州天河电脑城、深圳华强北等地，有不少宣

称可高价回收手机的店铺和个人。

在华强北，记者拿着一部用了三年的

苹果6手机询问了几家商铺，对方在

确认手机使用状况良好后，均表示可

以收购，开价从700元到900元不等，

不需任何身份登记。当记者咨询会否

对手机数据做清理时，店主均没有正

面回答，有店主反问：“你的数据对

他人有价值吗？”

——流通。据调查，一些回收的旧手机会重新流入市场。位于华强北的飞扬时代大厦是二手手机集散地之一。从下午2点开始到6点，这里都是人来人往。从事了十几年手机回收业的林越先生说，从各个渠道回收来的苹果手机，都到这个市场寻找下家，有的当二手手机转卖，也有一些人偷偷摸摸做翻新，再以旧充新转卖，牟取暴利。

去年5月，邓先生在东莞市厚街

镇一家通讯器材店买了一部苹果手

机，购机两个多月之后发现该手机即

将保修期。经东莞消委会介入调解

后，商家承认该手机是翻新手机。东

莞市消委会副主任麦惠贤表示，在去

年接到的消费者投诉中，手机通讯类

投诉最多，集中在不法商家在未告

知消费者的情况下销售翻新机。

——拆解。没有使用价值的二手

手机，最终归宿就是被拆解成各个零