

《普朱区域小型接待住所和民宿退订的争议处置指引(试行)》出台 多举措让游客退订房“无忧”

在舟山这样的海岛城市旅游,免不了遇上台风(大风)、大雾等突发天气情况,不少游客不得不因此取消或中断旅途。然而,提前订好的客房该怎么办?能退吗?

日前,普陀山市场监管局出台《普朱区域小型接待住所和民宿退订的争议处置指引(试行)》(以下简称《指引》),消费者在普陀山、朱家尖区域通过线上或线下以预付款订房形式预订小型接待住所、民宿经营主体的客房,因不可抗力、行程变更以及约定事项存在争议等原因导致消费者要求取消预订客房而引发争议时适用本指引,其他类型的住宿经营主体如遇相同情形可视情参照执行。

第一条
遇地震、台风(大风)、大雾、疫情等不可抗力直接导致消费者无法按时入住客房的情形,消费者要求退房的,经营者必须全额退款。

第二条
经营者应将退订规则通过相

关订房平台、微信、电话等途径预先告知消费者,提醒消费者退订时需要承担的责任。

第三条
若消费者预定客房并支付相关款项后,因客观事由、主观改变行程、未买到票等原因导致需要退订的,消费者向经营者说明后,建议经营者按以下规则执行:

在订单确认后的30分钟内退订的,经营者全额退款;

在入住日前2天17:00前退订的,经营者全额退款;

在入住日前1天17:00至前2天17:00期间退订的,经营者最高扣除全额房费30%,剩余款项应及时退还;

在入住当天中午12:00至前1天17:00期间退订的,经营者最高扣除全额房费50%,剩余款项应及时退还;

在入住当天中午12:00至17:00期间退订的,经营者最高扣除全

额房费70%,剩余款项应及时退还;

在入住当天下午17:00后退订的,经营者最高扣除全额房费90%,剩余款项应及时退还;

经营者对于特殊房型退订有其他规则的,需提前告知消费者,双方协商解决。

鼓励经营者在上述规则之上以更利于消费者的额度或全额退款。

第四条
因授权的第三方代理信息滞后,导致重复订房的,由经营者先行安置到店消费者,承担消费者额外的合理支出,安置客房条件低于订单标准的,应予以相应的赔偿,事后再向第三方追偿。

因未授权的第三方代理信息错误,导致重复订房、价格纠纷等,经营者应本着化解纠纷的原则,与消费者积极进行协商调解。消费者应及时向平台方投诉第三方代理,经营者应及时向平台方举报第三方代理未授权行为。

第五条
因经营者自身管理原因导致重复订房、超订情形的,应妥善安置到店消费者,经消费者同意另行安排住处的,安置客房条件应不低于订单标准,否则应予以相应的赔偿;消费者不同意另行安排的,应

无条件全额退款,并承担消费者额外的合理支出。

第六条
出现消费者要求退订情形,本着消费纠纷“不出店”原则,由经营者按照本指引自主处置。自主处置无法解决的,报小型接待住所协会、民宿协会、市场监管部门进行调解,避免矛盾升级。消费者与经营者双方调解无法达成一致可能导致矛盾升级的,可申请经营者所在村共享法庭介入参与调处。

第七条
消费者、经营者依据本《指引》协商未果的,可要求相关部门开展人民调解(社会调解)、行政调解、司法调解以及通过仲裁、诉讼等途径解决争议。有相关法律规定的,按照法律规定执行。

该《指引》的制定,将更好地推进普陀山、朱家尖区域住宿行业健康有序发展,妥善化解小型接待住所、民宿经营主体与消费者之间的房间退订纠纷,打造景区旅游市场良好环境。

(来源:舟山发布微信公众号)

河南商丘一小型普通客车抵普时险酿大祸 珍爱生命 拒乘黑车

本报讯(通讯员 伍学健 记者 王若琦)“当时我还在睡梦中,突然听到‘砰’地一声,一下把我吓醒了,以后再也不乘坐这种车了。”日前,豫V号牌小型普通客车乘客陈女士心有余悸地说。

4月25日凌晨4时40分,刘某驾驶豫V号牌小型普通客车搭载陈女士等8人,从河南商丘到达普陀海天大道应家湾水库路段时,车辆突然从海天大道中间绿化带冲出,驶进了对向车道,导致车头及前后轮胎均严重损坏,无法行驶。所幸当时为凌晨时段,路上车辆不多,车辆驾驶员和乘客均未受伤。

据了解,该车辆全程仅由刘某一人驾驶,从起始地河南商丘到目的地舟山普陀山,路程长达上千公里,驾驶时间长达10多个小时。到达舟山普陀海天大道应家湾水库路段时,刘某因过于疲劳打瞌睡,导致车辆失控发生事故。

执法人员调查发现,豫V号牌小型普通客车为非营运车辆,并不具备营运资质,刘某也未取得从事

营运车辆驾驶的从业资格,也就是说该车为黑车。车上8名乘客自行组团来舟山普陀山旅游。乘客与驾驶员刘某约定以600元每人的价格包下该车,由驾驶员刘某驾驶豫V号牌小型普通客车将乘客送至普陀山,待乘客游玩完后再送回商丘。

目前,普陀交通运输行政执法队已对豫V号牌小型普通客车进行扣押,待调查取证完毕后,将依法依规对车辆驾驶员刘某进行行政处罚。

“乘坐黑车风险极大,首先车辆技术状况未知,其次驾驶员驾驶经验和能力也不详,跨省跨市的长途黑车风险更甚。长途黑车司机为了节省成本,往往不会与正规客运包车一样安排两名驾驶员进行长途驾驶的轮换,也难以落实每隔4小时必须要进行休息的客运包车规章制度,出现疲劳驾驶的可能性较大。”执法人员提醒,旅行出游包车时请选择正规客运公司包车,珍爱生命,拒乘黑车。

4月以来,居民深受蜜蜂筑巢烦恼 大千新居民义务灭蜂队端掉100多个蜂窝

本报讯(记者 余继)随着气温逐渐升高,蜂类活动频繁。进入4月以来,大千新居民志愿服务队队长杨秀青带领的义务灭蜂队非常忙碌,至今已成功端掉100多个蜂窝。

近日,东港东方铭苑小区居民深受蜜蜂筑巢的烦恼。“小区的树上有一个蜂窝,这几天,蜂窝越来越大,蜂群也越来越密集。我们进出小区都提心吊胆,生怕被蜜蜂蜇伤。”小区居民胡女士说。

接到小区居民求助热线后,杨秀青带领义务灭蜂队很快赶到现场。因为蜜蜂是益虫,需要保护,不可火烧。在仔细观察地势后,他和同伴很快在现场制定了“作战方案”。随即,灭蜂队员在一个大纸箱里面涂抹了一层蜂蜜,“全副武装”的杨秀青缓缓靠近蜂窝,慢慢将蜂窝蹭入手中的纸箱中,随后用油纸将纸箱口进行密封,整个过程动作

娴熟,一气呵成。据杨秀青介绍,灭蜂队员们在作业中被蜇伤是“家常便饭,有时候出汗衣服粘在身上,蜜蜂隔着衣服都能叮,“就算我这样的专业除蜂人员也时常‘中招’。”

杨秀青表示,现在气温逐步升高,蜜蜂繁殖进入高峰期,攻击性也随之增强。市民在公共场所或小区内遇到蜂群不必惊慌,蜜蜂喜欢围绕人体不停地旋转,这个时候不要着急,不要随意驱赶,不要拍打,否则可能招致更多的蜂群攻击,安静远离是最佳选择。

市民发现大型蜂巢扰民可拨打大千新居民志愿服务队的服务热线:15957096769,义务灭蜂队会第一时间赶赴现场处置。如若被蜂蜇伤,可用小镊子将蜂刺拔掉,再涂上皮炎平软膏或碱水即可止痛;如出现头晕、恶心等严重症状,需及时就医。

桃花镇成校举办民宿经营素质提升培训班 进一步提升民宿品质和服务技能

本报讯(通讯员 蒲碧明)为进一步推进桃花镇民宿旅游经济发展,提升民宿品质和服务技能,强化民宿业主的经营水平,日前,桃花镇成校举办民宿经营素质提升培训班,桃花镇民宿协会成员参加培训。

据了解,本期培训为期两天半,课程涉及民宿主人文化与个性化服务、民宿新媒体运营、海岛共

富与美丽民宿打造和民宿主题定位与特色营造等多个方面,以集中学习和现场指导相结合的方式进行,通过课堂培训、座谈交流等形式,帮助民宿业主对标先进、开阔眼界,全面提升民宿品质和服务技能,推动民宿行业向特色化、个性化、差异化方向发展,着力提高乡村旅游服务水平。

普陀区2024年小学生甲组篮球赛开赛

日前,2024普陀区“全民篮球季”暨普陀区2024年小学生甲组篮球比赛在普陀小学开赛。

据了解,比赛为期四天,分普陀小学、东港中学、武岭中学三个赛区。来自全区各小学的10支男子篮球队和7支女子篮球队共200多名小学生参赛。

(记者 张迟 通讯员 丁旭东)



比赛现场。 记者 张迟 摄

一市民在做皮肤护理时因个人财物损坏引发纠纷 无心之失不能免责 商家赔偿一半损失

本报讯(记者 缪珊珊 通讯员 毛瑛瑛)近日,市民徐女士在东港一家皮肤管理中心做皮肤护理时,引发了一场因高温引起的意外风波。

在当天的护理过程中,该皮肤管理中心工作人员在未经徐女士同意的情况下,将其价值800元的眼镜放置在正在工作的美容仪旁。护理结束后,徐女士戴上眼镜,感觉视线模糊不清,镜片上似乎有无法擦除的污渍,当时她并未深究。然而,两天后,当她前往眼镜店进行检查时,却被告知镜

片因高温“爆膜”,需要花费280元进行更换。徐女士随即向该皮肤管理中心反映情况,要求赔偿更换镜片的费用,但遭到了拒绝。于是,徐女士向市场监管部门求助,希望协调赔偿事宜。

区市场监管分局投诉举报处置中心接诉后,第一时间进行了调查核实。徐女士认为,眼镜的损坏是由于被皮肤管理中心工作人员放置在温度较高的美容仪旁所致,因此商家应当赔偿更换镜片的费用。而商家则认为,徐女士并未在第一时间反映镜片问

题,而是事隔几天后才提出,不能证明是美容仪工作时高温所致,也不排除眼镜接触其他高温环境的可能性,所以拒绝赔偿。

调解人员认为,徐女士虽不能证明是美容仪导致其镜片受损,但同理商家亦不能证明镜片受损与美容仪无关。根据《消费者权益保护法》第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利”和第五十二条“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人

约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任”,虽然将眼镜放置在美容仪旁是工作人员的心无心之失,但也不能免除商家责任。经调解,双方最终各让一步,达成了和解。商家同意赔偿徐女士140元,以弥补其部分损失,徐女士也表示接受这一结果。

区市场监管分局投诉举报处置中心提醒,市民在日常交易中要妥善保管个人财物,如遇物品损坏,请立即与商家沟通并保留凭证,以便维权。

社会保障网“兜牢”民生幸福

(上接第1版)
“每过一段时间,代办员就会把表格统一交到我们这里,我通过‘浙江数字人社工作台’线上填报信息,只需要10分钟左右就可以完成信息申报。”展茅街道便民服务中心综合窗口办事员朱梦超说,“一旦办理完成并经过审批,次月就可以生效领取退休金了,这样村民也省去了很多麻烦,让他们办事不出村。”

社保卡申领、补办的便捷化,也体现出我区社保服务的速度、力度和温度。近日,家住沈家门的陈阿姨意外丢失了社保卡,她带着身份证来到家附近的社保卡合作银行服务网点,很快就完成了补办。

陈阿姨的经历,折射的是我区在居民服务“一卡通”领域取得的成效。近年来,我区全力探索以

社会保障卡为载体,覆盖城乡、辐射周边的居民服务“一卡通”体系,引入“社银合作”机制,避免群众社保大厅、银行网点“两头跑”。截至目前,全区98个银行网点全覆盖承办服务。

从出门要带“一堆卡”到只带“一张卡”……如今,一张小小的社保卡,还覆盖了政务服务、医疗购药、交通出行、文化旅游等多个民生领域,逐渐成为百姓生活中离不开的民生保障卡。据统计,目前全区社保待遇持卡率达90%,人社领域95项服务事项实现“一卡通办”;交通领域实现“一卡通行”,持卡可通乘全国300多个城市公交、地铁;文旅领域实现21个文旅景点“一卡通游”。

从优到智 打造智慧医保服务新格局

近日,“共富方舟·健康守护”行动走进虾峙镇晨港村,为当地群众送去义诊体检及相关公共服务。就诊过程中,不少村民通过现场的“刷脸机”,快速完成了挂号、医保结算等步骤,整个过程省时又省力。

“以前我们看病要带医保卡、病历本,费用也要自己先行垫付,整理好单据交到村里,由村里转到区里的医保部门去报销,很费时。”今年76岁的虾峙镇居民戚亚红感慨地说:“有了这个‘刷脸机’,不仅看病挂号方便,连医保都可以刷脸报销,社保卡都不用带了!”

就医购药不带卡,出门只需医保码;手机点一点,足不出户即可查询医保信息、医保缴费、办理异地就医备案……近年来,我区加快推进“智慧医保”建设,积极推

进医保经办服务向海岛向基层延伸,已在各海岛卫生院及各镇街便民服务中心设立医保窗口,各村也设有医保经办点,形成了覆盖城乡的医保服务网络。

截至2023年底,全区医疗保险参保人数26.63万人,其中职工医保11.07万人,城乡医保15.56万人,全民基本医保参保率99.25%。全区共有医保定点医药机构108家,均实现异地就医直接结算,覆盖率高达100%,居民省外医保实时结算率提升至80%。

未来,普陀社会保障事业将继续保持稳健有力的步伐,不断深化改革、创新机制,建立健全社会保障水平与经济发展水平相适应、资金来源可持续、兼顾公平效率、基本保障与补充保障并重的社会保障体系。

