

# 新版铁路旅客运输规程公布 列车无运输能力时可拒绝旅客补票

9月1日,2024版《中国国家铁路集团有限公司铁路旅客运输规程》正式公布。

主要变化如下:

**修订车票改签规则。**“旅客在开车前和开车后当日均可改签预售期内车票”,进一步放宽了限制,扩大了车票改签办理范围。原改签范围内“开车前48小时以上的”“开车前不足48小时以及开车后,改签乘车日期之前(含当日)车票”仍不收取改签费。新增改签乘车日期之后车票的,根据办理时间梯次核收改签费,即开车前24小时以上、不足48小时办理的,核收5%改签费;开车前不足24小时办理的,核收15%改签费;开车后办理的,核收40%改签费。此项措施已于2024年1月15日起实施。

**修订报销凭证条款。**明确旅客在购票、改签、退票后均可通过车站售票窗口、自动售票机获取报销凭证,报销凭证仅可开具一次、不能重复开具。

**增加实名制购票有效身份证件类型。**将军士证和警士证纳入实名制购票有效身份证件类型,此项措施已于2023年6月25日实施。适用于自动售票机购票的有效身份证件增加中华人民共和国护照、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证,此项措施已于2020年起陆续实施。

**修订学生优惠票核验和购票条款。**增加了学生优惠资质线上核验途径,仍保留线下核验渠道,此项措施已于2023年2月6日起实施。将学生优惠票发售区间规则由“近径路”修订

为“相对近径路或合理径路”。

**修订联程车票使用规则。**考虑到按照列车运行规律,联程车票可在24小时内完成接续换乘,将接续时间明确为不超过24小时。

**修订越站乘车条款。**在2023版国铁集团客规“在列车具备运输能力时,如旅客到站

后需要继续旅行,列车工作人员可为其办理补票”基础上,新增了“无运输能力时,列车有权拒绝旅客补票和继续乘车”规定,主要考虑是防止列车严重超员引发各类风险,有效保障列车运行安全秩序和旅客乘车体验。

据新华社



## 家电免费安装实际不免费 有的安装费甚至高达商品本身价格的四成

说是免费安装实际不免费、高空费材料费“套娃”收费……近日,不少消费者在社交媒体反映,自己本是高高兴兴换新家电,却被安装费“刺中”,有的安装费甚至高达商品本身价格的四成。专家建议,随着“以旧换新”政策的持续推进,家电企业应同等重视安装等售后服务,努力为消费者提供更好的消费体验。

### 家电安装收费不规范问题较为突出

“买的时候没说安装要收费,结果上门后2000元的热水器安装费花了754元。”湖南永州市道县的吴女士提起这段经历时仍感不悦,“感觉收得太多了,还不知道去哪儿投诉。”

北京的贾女士也有糟心体验。“正是看到这家空调线上店铺写着‘透明化收费’,

才敢下单,结果还是被多收了几百块的高空作业费。”后来问客服,贾女士才被提醒页面下方有小字:收费标准根据当地及安装环境情况进行协商收费。“大热天的师傅确实不容易,我着急用,只能先这样。”

记者调查发现,类似的问题并不鲜见,甚至已经成为“行

规”。在小红书等社交平台,搜索“家电安装”等关键词,大量“避坑”帖就会出现,热水器、空调、抽油烟机成为消费者“吐槽”的集中品类。

中国家用电器服务维修协会副会长赵捷介绍,家电安装、维修、清洗都属于家电维修服务。

针对上述家电维修收费

不规范问题,华东政法大学经济法学院教授任超认为,安装费作为家电销售的附属收费,属于市场调节价,法律层面没有明确的限制。但从保护消费者权益的角度来看,经营者应当做到在显著位置明确告知消费者收费细则,并尊重消费者自主选择安装服务提供者的权利。

### 家电安装“糊涂账”成因何在

目前,市面上提供的家电维修服务主要有三种方式:销售商负责安装;家电企业接到订单后负责安装;交由第三方安装。

然而,无论是上述哪种方式,对并不精通家电知识的消费者来说,安装服务提供者无疑是更拥有信息优势的一方。加之名目繁多的收费项

目、含糊不清的配件费用,让本该公平透明的服务成了一笔“糊涂账”。

售后师傅同样有苦难言。有着15年家电维修从业经验的杨彦朋给记者举了个例子,当一位师傅安装完成,收取150元人工费、配件10元时,有的消费者常会感叹人工费太高。但有时候师傅换用

一个零组件,收取更高额的配件费时,消费者却会觉得很值得。“实际上,消费者有时并不太了解售后服务中的技术价值。”赵捷表示。

导致家电维修服务不尽如人意的一大原因是一些家电企业对售后问题的不重视。家电维修服务的人工成本越来越高,但实际上安装结

算的费用却增长滞后。“部分企业外包安装费的结算标准至今还保持在2008年的水平。”赵捷也证明了这一点。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说,家电维修客单小、服务商流动性强、监管难度大、消费者投诉困难多等原因都影响着问题的解决。

### 多管齐下补足家电维修服务短板

安装免费,材料不免

陈音江看来,解决问题的关键,还是在于家电企业要打破重销售、轻售后的发展思路,重视自身的品牌建设。此外,数字化手段的应用也可以大大降低信息差,通过在线支付、验收、评价,消费者可更直观地了解服务全过程。

多位受访人士表示,家电维修行业的良性发展离不

开一个更好的标准体系。中国家用电器服务维修协会从2002年开始一共牵头起草了4个国家标准、24个行业标准。但就整个家电维修业来说,这个标准体系还不够完善,更需要与时俱进。

针对具体的收费标准,任超建议,未来可进一步探索明确安装费这类附加收费的认定标准,根据不同地区、不同行业、细分领域的情况,授权地方、行业

协会或消费者保护组织来确定执行规范,引导市场良性竞争。

消费者也应增强自我保护意识,如遇到权益受损,及时与经营者协商解决,也可向消费者协会或有关部门投诉。对此,中国政法大学经济法研究所所长、教授张钦昱说,关键还是要保留好商家的承诺、购货发票、安装清单和支付记录等证据。

据新华社

## 多数韩国工薪族 为贴补家用有意从事副业

韩国最新调查显示,受物价持续走高影响,韩国不少工薪族已经或打算从事副业以贴补家用,人气最高的工作是经营社交媒体个人账户。

韩国研究就业问题的刊物《跳蚤市场》对1328名工薪阶层人员做调查,其中81.5%表示今年家庭财务状况较去年恶化。其首要因素是通货膨胀,79%的受访者表示受此影响,其他因素包括工资减少、贷款利率上升和债务增多。

受访者中,26.8%的人表示已经从事副业,55.3%有此打算,其余人无意这样做。在已经从事副业的受访者中,55.1%主要缘于无法仅靠主业维持生计,其他原因包括想存钱、还债、打发空闲时间和为退休做准备。

经营网络博客、视频账号等社交媒体类工作是最受欢迎的副业,其他较为常见的副业包括活动工作人员、餐厅服务员和外卖员等。调查显示,来自副业的月收入为62.3万韩元(约合3320元人民币)。

据新华社

## 更多美国人 习惯独自外出就餐

美国一项调查显示,如今在餐厅为自己一个人预订座位的客人数量越来越多。

据美国有线电视新闻网8月31日报道,美国知名餐饮预订网站“开放餐桌”数据显示,在截至5月31日的12个月里,预订一人就餐的食客数量相较上一对比周期增长了8%。

此外,该网站6月一项对2000名消费者的在线调查显示,60%的受访者在过去一年曾独自用餐,其中80后和90后居多。

谈及独自外出吃饭,人们给出最多的理由是“享受一个人的时光”,还有人说是因为不想在家做饭、想尝试新餐厅等。不少餐厅经营者注意到上述用餐趋势并适时调整策略,比如安排更多适合一人用餐的座位甚至单人隔间、调整菜量,以使餐厅更适合单独就餐者。

据新华社

## 联合国儿基会发布 紧急招标采购猴痘疫苗

联合国儿童基金会8月31日与全球疫苗免疫联盟、非洲疾病预防控制中心、世界卫生组织发表联合声明说,联合国儿基会已发布一项紧急招标,为受猴痘疫情影响较大的国家提供猴痘疫苗。

声明说,根据需求、疫苗制造商的生产能力和资金情况,可以签署的采购协议涉及数量多达1200万剂猴痘疫苗。根据招标要求,联合国儿基会将与疫苗制造商签署有条件供应协议,这将使该机构能在融资、需求、准备情况和监管要求得到确认后,立即采购并运送疫苗。

联合国儿基会还将与泛美卫生组织、全球疫苗免疫联盟、非洲疾控中心、世卫组织等机构合作,推动高收入国家从现有库存中捐赠疫苗。

据新华社

