

# 中消协发布三季度投诉热点 “蟹卡”提货、民宿预订 消费纠纷多发

“蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发……中消协4日公布的今年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析显示,生活及服务类在服务大类投诉中居首位。在具体服务投诉中,投诉量居前五的分别为经营性互联网服务、移动电话服务、餐饮服务、培训服务、住宿服务。

## 1 “蟹卡”误导消费者诟病

2024年8月,消费者刘女士通过某大闸蟹有限公司公众号兑换2024年8月31日到期的1288型号“蟹卡”一张,兑换时公众号提示不在预约期间,可联系客服备案延期。消费者联系该公司客服,回复可免费办理延期一次,具体兑换标准需9月底确定。9月15日消费者又收到商家客服回复,以“蟹卡”已过期及市场行情变动为由,仅给兑换1088型号蟹一盒,从实际价值来说低于1288型号“蟹卡”,消费者表示不同意,客服回复仅提供此兑换方案,

无协商空间。

中消协有关负责人表示,“蟹卡”等各类提货卡本质上属于预付卡。由于预付卡发卡门槛低,且预付资金缺乏有效监管,相关消费纠纷多发。根据有关规定,记名卡不得设有效期;不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。所以,即便预付卡已经过期,经营者也不能因此随意单方剥夺消费者的权利。

## 2 民宿行业规范化程度有待提升

2024年9月,蔡先生通过消协315平台投诉上海某信息科技有限公司。蔡先生为提前做好春节出行规划,于2024年9月4日提前在该公司App订了2025年1月28日至2月2日共5晚的民宿,总费用1298元。9月19日消费者突然收到该平台客服电话,要求消费者取消订单,平台可以补偿30%费用。消费者查了该民宿附近同类型的酒店,此时下订单每晚费用已经是1012元,无法弥补损失。此后,该平台

在未经消费者同意情况下,强行取消该笔订单且没有赔偿。

根据中消协监测,有的民宿经营者随意取消订单,临时毁约并高价转租已预订房源;宣传信息与实际不符,民宿的实际位置、设施条件、卫生标准与网上发布的信息相差甚远。中消协有关负责人表示,民宿在管理和服务等方面存在不规范现象,相关平台应当加强对民宿经营主体的入驻审核和日常随机管理,提升民宿经营者合规水平。

## 3 聚合经营平台商户信息不实问题屡现

2024年8月,丁女士在某地图导航平台预订了某市A酒店,在A酒店前台办理入住时发现平台将预订订单发送至该市B酒店,A酒店与B酒店非同一经营者。丁女士希望平台退还此笔订单费用,平台称酒店订单为第三方代理商收款,需要联系第三方代理商解决。A酒店提出并未与某第三方代理商合作,要求平台删除错误酒店信息,平台拒绝配合,提出让酒店自行联系第三方代理商。

由于平台对商户信息审核不严,消费者下单时经营者信息与实际提供服务经营者信息不一致。发生纠纷后,平台以自身仅为信息服务提供者为由推诿不承担相应责任。一些聚合平台商户入驻门槛低,部分票务代理商实际并无代理权,消费者通过平台购买的景区门票、电影票到现场后无法使用。

据中消协监测,近年来出现一些采用聚合经营模式的平台,整合不同平台或经营者的信息,向消费者提供多种商品或服务,其业务范围从最初的网约车发展到住宿、维修、门票预约等各行业,商户信息不实等相关问题屡现。

中消协有关负责人表示,聚合经营平台作为一种新兴的网络经营模式,目前尚无法律法规对其定性,但对于在其平台上购买商品或接受服务的消费者来说,聚合经营平台也属于经营者,应当承担对消费者权益保护的责任,履行入驻商户的资质核验义务。  
新华社北京11月4日电

## S60卓合高速 一期工程路面项目贯通



11月5日,记者从甘肃省交通运输厅获悉,11月2日,由甘肃路桥建设集团承建的S60卓合(卓尼至合作段)高速一期工程路面项目全线顺利贯通。S60卓合高速一期工程路面项目主线起于甘南州临潭县城西侧城关镇,途经阿子滩镇、古战镇、完冒镇、勒秀镇,止于合作市那吾镇卡斯合村,与在建的G1816合作至赛尔龙段枢纽衔接,全长51.745千米,采用双向四车道高速公路标准建设。目前,项目主体路面工程已完成100%,S60卓合高速一期工程建成通车后,将填补该区域高速公路的空白。  
文/图 奔流新闻·兰州晨报记者 徐静雯

## 明日6时20分立冬

北京时间11月7日6时20分将迎来立冬节气。

立冬,意味着节气意义上的入冬,距离气象意义上的入冬还将有一段日子。尤其是在南方一些地区,还会有“十月小阳春”的现象,让当地人产生“冬日胜春朝”的舒适感受。

古时,立冬不仅是节气,还是一个重要节日。即便到了今天,北方的不少地方还有吃饺子、喝羊汤的习俗;南方

的不少地区则有吃鸡鸭鱼肉的习俗。为何立冬节气会备受“礼遇”呢?因为它涵盖了“一始一终”。“始”,指的是冬季之始;那么,“终”又指的是什么呢?在古人眼中,“冬”是终了的意思。《说文解字》记载,“冬,四时尽也”,《月令七十二候集解》中云,“冬,终也,万物收藏也”,可见,“终”指的是入冬后万物开始进入休养、收藏的状态。

据新华社天津11月5日电

## 全国民政系统表彰! 我省这些单位和个人上榜

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者张艾萍)近日,人力资源社会保障部、民政部公布全国民政系统先进集体、劳动模范和先进工作者表彰名单,甘肃省6家单位,6名个人受到表彰。

近年来,甘肃省民政系统紧贴省情实际,积极探索创新,认真履行基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务

等职责,为奋力推进中国式现代化甘肃实践积极贡献民政力量,涌现出一批先进集体和个人。经逐级推荐审核,兰州市儿童福利院等6个集体获评全国民政系统先进集体,崔永忠等3名民政工作者获评全国民政系统劳动模范,张耕等3名民政工作者获评全国民政系统先进工作者。

### 全国民政系统先进集体名单:(甘肃省6个)

兰州市儿童福利院  
白银市福利院  
天水市民政局  
酒泉市救助管理站  
庆阳市民政局  
定西市救助管理站

### 全国民政系统劳动模范名单:(甘肃省3名)

崔永忠 嘉峪关市殡葬管理所技师  
孙箭 张掖市甘州区殡仪馆火化股股长、高级工  
殷智慧 静宁县社会福利院社会工作者

### 全国民政系统先进工作者名单:(甘肃省3名)

张耕 甘肃省民政厅社会救助处副处长  
王旭军 金昌市福利彩票发行中心主任  
王进宝 天祝县岔口驿敬老院院长

## 2024年冬季我省高中学业水平考试 延期至12月14日-15日举行

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者徐静雯)11月4日,记者从甘肃省教育考试院获悉,2024年冬季甘肃省普通高中学业水平合格性考试(笔试)将延迟至12月14日-15日举行。

据悉,根据教育部和甘肃省关于2025年普通高考工作的最新安排部署,2025年甘肃省普通高校招生艺

术类专业统一考试(美术与设计类、书法类)定于11月30日至12月1日举行。原定此时段举行的2024年冬季甘肃省普通高中学业水平合格性考试(笔试)延迟至2024年12月14日-15日举行,信息技术科目机试时间不变,原报名缴费等信息继续有效。