

您有难题 大众帮办



扫码至领导留言板留言 热线: 0531-85193911 邮箱: dzrbbs@163.com

领导留言板

遇低温天气 各市能否提前供暖?

近日,网友@阳光点在大众新闻客户端“领导留言板”留言反映:济南现温度低于往年,已明显有了寒意。昼夜温差大,室内采光差,家里孩子还小,也有老人,是否可以考虑提前供暖?网友@冷心冷肺小鲤鱼也留言反映:目前低温天气已持续多日,且伴随大风,体感温度更低,老人、儿童等群体受影响大。希望相关领导结合实际情况,提前督促完成供暖充水试压,提前调试管道,尽早供暖。

回复 德州、临沂等市部分地方确定提前供暖

记者联系济南、青岛两市12345市民服务热线及主要供暖企业核实了解到,目前两市暂无提前供暖的相关规划,但供暖准备工作已有序推进。济南能源集团已从9月1日起陆续对供热管网进行注水打压工作,青岛能源集团所属供热单位近期也将陆续对供热设施开展充水试压工作,为法定供暖时间到来做好充分准备。

截至10月27日,山东已有德州、临沂等市部分地方确定提前供暖:德州临邑县、平原县确定11月1日开始供暖,较法定供暖时间提前10天。临沂已完成全市供热系统注水打压,并启动了冷态运行,中心城区计划11月1日热态运行,县城计划提前5天热态运行。另外,沂南县今年供暖周期将由原110天延长至130天,自2025年11月10日正式启暖,至2026年3月20日结束。

(□大众帮办记者 胡迎迎)

小区新住户无法供暖? 相关部门称已签协议解决

近日,网友@CN在大众新闻客户端“领导留言板”留言反映:“菏泽市成武县文亭街道城投清华园不给供暖,老用户今年可以正常供暖,但是不给新用户提供供暖服务,请帮忙解决。”

回复 新住户将于11月15日开始供暖

记者从成武县综合行政执法局了解到,城投清华园开发商已经同负责该小区供暖的成武盛阳热力有限公司签订协议,于10月25日开始面向新住户收取采暖费,并于11月15日开始供暖。记者随后联系该留言用户,用户反馈目前已收到物业方面的缴费通知。

(□大众帮办记者 许金星)

养老服务优化意见 线上征集开始啦

为了更全面了解老年人及其家属、养老服务机构以及社会各界对于养老服务的看法与需求。在全国第16个敬老月及重阳节即将来临之际,大众日报·大众新闻联合山东省老年产业协会,共同发起养老服务优化意见征集活动。此次活动将广泛收集各方意见和建议,为优化我省养老服务供给,提升服务老年人生活质量提供有力支撑。

征集内容包括:

- 一、设施布局:社区、养老院、医院等养老设施布局及医疗康复、文化娱乐配置是否合理完善,能否满足多元需求,有何提升空间?
二、质量效率:是否遭遇劣质养老产品或诈骗?居家、社区、集中养老等服务怎样优化提升?
三、服务形式:除基本生活服务外,是否希望增加健康管理、心理慰藉等,对智慧养老、医养结合等服务形式有何建议?
四、支持保障:对建立多元养老资金体系、完善福利政策、扩大政策覆盖面有何建议?
五、其他:对政府、企业、个人协同推动养老服务发展,加强监管评估有何想法?

(□大众帮办记者 廖宁 左丰岐 郭由)

农户苹果滞销 多部门发起公益行动

近日,青岛西海岸新区王台街道东草岭村果农王女士通过大众新闻客户端“领导留言板”求助:因前期持续降雨导致果园错过最佳采摘期,5000余斤明月苹果及大量红薯、芋头面临滞销。霜降已过,果农王女士说:“果子卖不出去,今年收入会受到较大影响。”

“全村有十几户村民种植了苹果等经济作物,前段时间连续降雨影响了采摘、销售,村里也在努力协调相关渠道,也请媒体多助力,打开销售渠道。”东草岭村党支部书记龚周国介绍。

为帮助果农渡过难关,大众新闻客户端“领导留言板”现联合青岛西海岸新区商务局、山东省供应链管理协会、青岛市连锁经营协会以及爱心商超、企业等,发起“爱心助农·果香传递”公益行动,现面向社会公开倡议:团购直采:商超、企业及社区可实地批量采购;个人购买:通过线上接洽或联系农户直接购买;电商支持:欢迎电商从业者、自媒体达人协助搭建销售渠道,提供技术指导。

青岛西海岸新区商务局、山东省供应链管理协会、青岛市连锁经营协会在了解情况后,第一时间进行了资源协调、对接,截至目前,已经有5家商超参与到此次助农行动,目前正在洽谈中。欢迎更多物流企业参与(温馨提示:产品购买属于市场行为,请采购商根据产品实际品质和农户具体商谈价格)。

(□大众帮办记者 廖宁 左丰岐)

上述两个活动参与方式如下:

- 方式一:扫描本版右上方二维码,进入“领导留言板”页面留言。
方式二:拨打本报热线电话:0531-85193911。
方式三:登录大众新闻客户端,在“帮办”频道进行留言反馈。

治理“老头乐”,不仅要解“堵”还得解“忧”

新问题 新解法

□ 本报记者 刘玉凡 徐健

“老头乐”是低速三轮、四轮电动车的俗称。近日,淄博市拟划定“老头乐”禁限行区域,“老头乐”治理问题再次引发热议。有网友表态支持限行,但也有网友认为“老头乐”是民生所需,不应“一刀切”。

商家和消费者如何看待禁限行新政?“老头乐”治理难在哪?行业如何实现良性健康发展?

“老头乐”治理引热议

在淄博的街头巷尾,“老头乐”随处可见。据淄博交警部门统计,全市现有电动三轮车40余万辆。

为什么淄博加大对“老头乐”的治理?首要原因是安全隐患。2024年,淄博市涉电动车亡人交通事故占全部亡人交通事故的52.99%,其中电动三轮车同比上升19.28%,电动四轮车同比上升400%。

今年以来,淄博公安交警采取多项措施,电动三轮车亡人事故同比下降18.18%,电动四轮车未发生亡人事故。

记者从淄博公安交警部门获悉,目前相关通知已下发各区县,“禁限行”具体区域确定后将向社会公布。

商家和消费者如何看待“禁限行”新政?在淄博市张店区宗申车辆柳泉路店,一款标价8800元的“熊猫plus”三轮车电动车被摆在显眼位置,销售人员反复强调“这是国标车,能挂牌、能买保险”。

在淄博市桓台县的部分门店,一款四轮电动车被标注“特价9800元”,销售人员坦言“挂不了牌,现在不查问题不大”;有经销商无奈地表示,新政即将实施,消费者可能观望情绪浓厚,“担心买了不能上路”。

在淄博一小学门口,68岁的张先生正驾驶三轮“老头乐”接孙子放学,车斗里装着刚买的青菜和孙子的书包。“我和老伴住这儿,儿子儿媳在高新区上班,每天接孙子就指望这小车。”对于禁限行新政,张先生既理解又焦虑:“有些人为了快闯红灯、乱变道不安全,该管!可要是全禁了,我们老人该咋办?”

家住淄博桓台县城的付女士则有不同的需求。“我在张店主城区上班,从家里到公司十公里左右,早晚高峰堵得厉害,公交特别挤,等车很耗时间,开车又不方便停车。”付女士算了笔账:骑三轮车电动车,充电一次能跑70公里,一个月电费也就十几元钱,比开车停车费还便宜,时间上也自由。“不是买不起新能源车,是‘老头乐’更适配短途通勤,停车还不用找车位。”



图①:淄博一小学附近,路边停放着多辆接送孩子的“老头乐”。图②:在日照市五莲县鸿日新能源汽车生产基地,一辆辆新能源车下线。

□ 本报记者 刘玉凡 徐健 报道

新问题

淄博市拟划定“老头乐”禁限行区域,低速三轮、四轮电动车的治理问题再次引发热议。有网友表态支持限行,也有网友认为不应“一刀切”。

35岁的淄博市民刘女士则有着不同的顾虑。“我爸妈退休后开‘老头乐’接孩子,我一直提心吊胆。”刘女士说,父母的车是三年前买的非标车,刹车不太灵,也没有倒车灯,上次差点被汽车追尾。她希望能有“老人友好型”合规车:“速度别太快,带基本安全配置,不用考复杂驾照,这样我们做子女的也放心。”

年轻人“爆改”老年人“刚需”

近年来,全国多地发文禁止“老头乐”上路行驶,不时传出“老头乐”即将退场的消息,但实际的市场需求并未消失。

从经济角度看,“老头乐”满足了中低收入群体对私人交通工具的需求。从购买成本上看,“老头乐”价格多在6000元至3万元之间,个别厂家的售价甚至更低;从使用成本上看,“老头乐”每百公里电费成本仅约5元,而燃油汽车则需40元以上。

采访中,一位“老头乐”厂家负责人用“存在即合理”,来解释“老头乐”的旺盛生命力。

另一方面,“老头乐”堵塞交通、闯红灯、随意变道……再加上车辆本身“身份不明”,加强“老头乐”治理的呼声也很高。但在现实层面,各部门治理却面临重重困难。

首先,因为此类车辆性质难以界定,交警部门缺少执法依据,在管理过程中易引发争议。大多数老年代步车属于非标电动车,未经国家机动车产品主管部门许可生产,未列入工信部《道路机动车辆生产企业及产品

新解法

面对“老头乐”治理的种种争议,行业“头部”企业也在思考突围之道,由头部企业牵头制定团体标准。专家建议尽快制定低速电动车的国家标准,促进企业转型升级。

公告》范围。

其次,市场监督管理部门同样有“苦衷”。此类车辆的国家标准尚未发布,市场监管部门无“法”可依。

再次,为了拓展生存空间,“老头乐”也在加速“进化”。

连日来,记者在济南市黄台电动车市场和淄博市张店区多家电动车展厅发现,不少年轻消费者咨询三轮、四轮电动车。

“不是房车买不起,而是老头乐更有性价比。”在某短视频社交平台上,“老头乐房车”话题播放量近两亿,视频里,8000一台的“老头乐”被爆改成两室一厅的房车,不仅带折叠床、餐桌、音响设备,甚至能炒菜做饭。

省内一家低速电动车企业介绍,企业一直想撕掉“老头乐”这一标签,开发设计的新产品不仅外观符合年轻人的审美,空间设计、使用功能等也迎合年轻人的兴趣。

疏堵结合才能形成治理闭环

“老头乐”存在的诸多安全隐患不容忽视,一旦发生交通事故,其“三无”属性容易导致受害者维权困难。事实上,完全“一刀切”地禁止并非最优解,更理性的治理方向是在规范管理满足需求之间找到平衡点。

面对“老头乐”治理的种种争议,行业头部企业正在思考突围之道。

今年8月22日,中国中小商业企业协会正式对外发布《四轮低速电动车技术条件》行业团体标准,这是我国四轮低速电动车领

域的首部团体标准,鸿日汽车集团是这一标准的起草单位。

10月22日,记者在日照市五莲县鸿日新能源汽车生产基地看到,基地内先进自动化设备一应俱全,日产量达300台。2024年,基地新能源汽车产量7.49万台。

鸿日汽车集团研究院常务副院长古秀宣表示,通过制定团体标准,可以明确基本技术要求,从源头上提升产品质量,规范行业发展,这也为后续国家标准的制定提供依据。

山东交通学院汽车工程学院学术副教授张洪加认为,针对“老头乐”的治理行动之所以效果反复,很大程度上是因为“堵”有余而“疏”不足。单纯的禁止和清理,虽然短期内有一定效果,但未能解决城市边缘、城乡接合部和农村地区居民的“最后一公里”、点对点短途出行等根本需求问题。即便取缔了现有的“老头乐”,庞大的市场需求仍将刺激新的出行工具卷土重来。

张洪加建议,可以借鉴二轮电动车标准制定和治理历程,尽快制定低速电动车的国家标准,促进企业转型升级,在“车”“路”“人”三个层面理顺产业发展、百姓需要、道路交通和社会治理的关系,构建出行多元生态。

大众新闻“领导留言板”就此开设话题,欢迎扫码登录留言互动。



黄金价格剧烈波动,网购频遭“悔单”

说民情 道民意

□ 本报记者 贾涵宇 刘姝彤 徐健

“暴涨”“跳水”“闪崩”“继续跌”“大涨”……这段时间,不少人的心情正在跟着金价坐过山车。

虽然在短时间内经历了起伏涨跌,但将时间轴拉长来看,金价依然居高不下。上海黄金交易所数据显示,10月28日,上海金午盘价达899.11元/克。

这样的行情下,不少网民的网购黄金订单正集体遭遇“消失术”。记者调查发现,淘宝、快手等多平台均现类似纠纷,商家以“缺货”搪塞,平台凭“风险”关单,消费者权益陷入两难。

黄金热销,卖家“悔单”:

谁的黄金在“迟到”?

伴随着金价上涨的是黄金销售热。中国黄金协会统计数据显示,今年国庆中秋假期,全国黄金消费总额同比增长15%-20%,呈现出“量价齐升”局面。就在不少人晒出“赚钱经历”时,却有一些消费者称,自己购入的黄金产品遭遇网店退货或退单。

袁先生于9月24日在京东萃华金店旗舰店购买了一件约5克的足金钥匙。9月29日到10月11日期间,袁先生反复催促客服发货,客服均表示正在准备发货。10月11日,在袁先生的不断催促下,客服最终表示,由于厂家反馈该商品模具报废,无法再继续制作这类工艺的商品。

袁先生属于这家店的常客,“之前金价还没暴涨时,发货很快,这次就不一样了。”袁先生说。

今年9月底,李先生在苏宁易购平台上购买了50克、价值近4万元的投资金条,几天后,店铺客服给李先生致电,表示因为商品标错价了,没法发货,请李先生主动退货。

10月11日,张女士在快手支付50元定金订购100克预售黄金,10月18日结清91150元尾款后,订单被平台单方面关闭。“只说交易有风险,付定金时怎么没提示?短短两三个小时就被平台关闭订单了,我理解不了。”

张女士算了笔账:商家搞了预售,一星期后支付尾款时,一克金价已经比购买时上

涨了60元钱,100克就会损失6000元钱。

10月13日,段女士在小红书平台拍了9单黄金首饰,价值9万多元。拍下当天,卖家发货了其中两个订单。但一天后段女士再次查看物流信息时,发现这两单已被商家拦截。段女士咨询快递员得知,在快递未被签收时,归属权属于商家。段女士与快递员都曾多次联系商家,均未联系上。

10月15日,李女士在淘宝“石匠世家珠宝”直播间下单185克黄金吊坠。主播承诺“48小时内发货”,但次日客服突然改口:“没现货,您先退款吧。”当李女士提出换一款时,商家又称“所有款式均需持续等待,时间不确定”,最终直言“厂家已停产该款商品”。

10月25日,记者在黑猫投诉平台搜索关键词“黄金不发货”发现,平台已有2113条相关投诉,多为金价迅速上涨后,约定发货期金价远超下单价格,商家以缺货等理由不发货,涉及多个电商平台。

维权困境:

当200元赔偿难抵金价涨幅

厂家以“没有模具,无法继续制作相关商品”为理由,请求袁先生退款,并补偿50元。袁先生没有同意,在番番沟通下,京东平台赔偿了200元京豆,商家赔偿了50元,总共折合赔偿了250元。“虽然没有达到网传京东的30%延迟发货赔偿那么高的数额,但最后还是接受了。”

李先生也接到了店铺客服的致电,请他主动退款。李先生认为,几天的时间,黄金的价格已经上涨,此时退款不合适。经与苏宁高级客服沟通,客服表示补偿200元,此时金价已经比当时下单时每克上涨100多元,李先生拒绝退款并进行线上维权。

在和南京苏宁易购调解过程中,李先生涉及的“错误”价格商品共两件,若4万元的投资金条发货,将造成商家4300元的损失,加上另外一笔订单,商家将损失6880元。平台给出的统一解决方案为,按照货款10%上限200元进行赔偿。

“后来我又在他家以997元/克购买了一款2克的黄金商品,说是11月发货,结果当晚金价下跌30元,当晚就给我发货了。”截至发稿前,李先生已经准备将金条退款。“目前来看发货无望,金价价格比较贵,一直拖着会占用我的资金。”

金价不断创新高,商家宣传得天花乱

验,毁约的成本却很低,消费者遭遇维权难后往往被迫选择退款。

京东物流客服表示,商家会与平台签订合约,如果超时,平台会给予商家一定的处罚。遇到商家延迟发货的情况,可与商家先行沟通原因。

拼多多客服表示,如果商家存在违规发货和延迟发货的行为,平台的系统会自动进入检测审核这个商家的发货问题,也会核实处罚商家,给消费者核实补偿无门槛优惠券。

法律滞后与平台失守:

谁为“悔单”买单?

“目前黄金一天一个价,我们这种连锁店每天的定价是总公司根据早上的进价定的,其中的核算比较复杂。除了线下门店,我们也在抖音平台做直播,可能上午定价,下午进价就涨了,确实会存在亏钱发货的情况。”某金店柜员告诉记者。

她表示,目前大部分店铺会提前备货,售卖时按照当日金价售出,备货时则是按以往金价购入。但有些小商家是不备货的,有了订单后才去工厂或者市场拿货,金价稍一上涨就会赔本,才会找理由让消费者退款。这些店铺的本质就是对赌。

山东济南律师事务所律师徐源浩分析,商家“拒不发货”本身来说是违约行为。消费者付款后,如果遇到商家“拒不发货”等现象,应及时与商家沟通,并向电商平台客服反馈,由平台客服及时介入,明确提出“强制发货”、退款、赔偿损失等诉求。

如果网购涉及金额较大,平台介入后仍不能有效解决,建议通过诉讼等途径减小损失,解决纠纷。

山东财经大学中国经济研究院教授董彦岭建议,电商平台应当首先承担审核义务,严格审核商家资质,确保其具备履约能力,避免“空壳店铺”损害消费者权益。同时平台应采取规范措施,包括强化现有规则,制定更严格的发货时限。同时对黄金等价格波动大的商品动态监控,监控商家库存与履约能力,限制超售行为。

大众新闻“领导留言板”就此推出互动话题,欢迎扫码登录,说说您的建议。



中国黄金协会统计数据显示,今年国庆中秋假期,全国黄金消费总额较去年同比增长15%-20%,呈现出“量价齐升”局面

上海黄金交易所数据显示

10月28日 上海金午盘价899.11元/克



10月25日,记者在黑猫投诉平台搜索关键词“黄金不发货”发现,平台已有2113条相关投诉

商家搞预售,若是一星期后顾客支付尾款时金价比购买时每克上涨60元,100克就会损失6000元,这也是网购黄金订单频遭“悔单”的主要原因

制图:巩晓蕾