

今年全国“两会”时间确定

十三届全国人大一次会议3月5日召开

全国政协十三届一次会议3月3日召开

十二届全国人大常委会第三十二次会议30日表决通过了关于召开第十三届全国人民代表大会第一次会议的决定。根据这一决定，十三届全国人大一次会议将于2018年3月5日召开。

决定建议的十三届全国人大一次会议的议程是：审议政府工作报告；审查2017年国民经济和社会发展规划执行情况与2018年国民经济和社会发展规划草案的报告；审查2017年中央和地方预算执行情况与

2018年中央和地方预算草案的报告；审议全国人民代表大会常务委员会关于提请审议《中华人民共和国宪法修正案（草案）》的议案；审议全国人民代表大会常务委员会关于提请审议《中华人民共和国监察法（草案）》的议案；审议全国人民代表大会常务委员会工作报告；审议最高人民法院工作报告；审议最高人民检察院工作报告；选举和决定任命国家机关组成人员等。

日前，全国政协十二届常

委会第二十四次会议审议通过了关于召开政协第十三届全国委员会第一次会议的决定，决定全国政协十三届一次会议于2018年3月3日在北京召开。

日前,全国政协十二届常委会第二十三次会议审议通过了关于部分修改《中国人民政治协商会议章程》的决定。《中国人民政治协商会议章程(修正案)》(草案)已经全国政协十二届常委会第二十四次会议审议通过,建议提交全国政协十三届一次会议审议。

据新华社



让旅客归乡的脚步更从容

□李墨石

春节临近，春运在即。这场被很多人称作“地球上最大规模的迁徙”，牵动每个人的心。春运“大考”，考验的是交通运输等多个部门的协同能力。答好春运的“答卷”，需要相关部门共同努力，采用一系列新举措、新变革，不断满足旅客的新需求。

让春运成为便捷回家路。今年春运可用支付宝、微信等支付方式付款购票，同时乘坐动车可以预先选择座位，乘车里程将计入会员积分，还可通过微信小程序时时掌握列车动态等。这些新举措不仅便捷了购票流程，还让归乡者体验到了“选我所爱”的快乐。

让春运成为安全回家路。比如，今年北京等地实行“全覆盖”式安检，做到“逢液必查”、“逢疑必检”，

不漏掉任何危险因素。全覆盖式安检制度的施行，是铁路部门为旅客安全出行的有力举措和重要安全保障，有利于理顺旅客出行秩序，畅通旅客进出站渠道。

让春运成为顺畅回家路。在传统运输手段方面，很多地方增设了“春运地铁专线”，春运期间变成24小时全天运营，疏解城市内部返乡人流。铁路方面一如既往地“增车扩能”，航运方面也增加班次，力保旅客顺利返乡。

时代在进步，科技在创新。这些更快捷、更便民、更人性的举措，尊重旅客体验的服务意识，将会让旅客归乡脚步更加从容不迫。群众对于出行服务的要求不断提高，只要相关部门始终把“为民服务”摆在心里并积极努力，这样的诚意与进步，老百姓看得见，也会不吝点赞。



“排气管暖手”呼唤温暖工程

□木须虫

雪后的湖北武汉清晨，一名出租司机看见一名环卫工在自己出租车尾部的排气管暖手，于是邀请环卫工上车来暖手，环卫工上车暖了一小会儿后，还是坚持到车辆尾部的排气管暖手。环卫工人的解释是怕自己手套太脏，也懒得脱，最后坚持下车到排气管那里去暖手。(人民网)

最近一段时间，我国中东部进入“冰冻”模式，持续的冰雪天气带来社会生活的诸多不便，保供暖、保通畅是城市关注的焦点。环卫工正是为城市平安作出贡献劳动的一个缩影，他们冒风雪在街头扫雪铲冰，维护街道通畅，但他们也似乎更容易被忽略和遗忘。譬如上述提及的环卫工用排气管暖手，他的需求可以说是每个环卫工的共同需求。

冰雪天气环卫工的手又湿又冷，手套能防护却不能保暖。像出租司机邀请环卫工上车暖手的这暖心一幕，放大了人际互助的温暖。但问题也很明显，环卫工人与尘土雨雪垃圾打交道，不可避免一身脏，客气谢绝出租车司机的好意，也是怕妨碍他人的便利，

更何况这种烘干和取暖的需求，也不可能总由好心人来提供来满足。

“排气管暖手”在很大程度上折射出了劳动保护短板。环卫工的劳动是典型的室外暴露作业，劳动环境差是职业性质决定的。这些年，有关环卫工高温避暑难、低温取暖难、作业过程中休息难等问题偶尔也会引发社会关注，但由于缺少话语的存在感，容易被遗忘。事实上，很多地方对于环卫工的劳动保护都止于了一双手套，城市管理机构在街头设置供环卫工使用的场所十分少见，一些地方甚至连环卫工工装荧光安全功能也有所缺失，导致工人作业交通事故悲剧发生。

环卫是个很辛苦的职业，但绝不是一个低贱的职业，我们不但应当给予其应有的尊重，还应当给予他们更多的人性化关怀。特别是当城市日渐富裕，环卫工的劳动保护改善的步伐就需要加快，不能总是“裸露式”劳动作业，一方面是改善基本的安全与健康防护，另一方面则是提供必要的临时休息条件，如固定的岗亭，配套一些设施。此外，更好地落实极端天气下的劳动关爱，如低温天气下让环卫工能够取暖、喝上热水等。

2017年消协解决投诉55万件解决率76%

共享单车押金难退居投诉榜首

1月29日，中国消费者协会对外发布《2017年全国消协组织受理投诉情况分析》报告。报告显示，根据全国消协组织受理投诉情况统计，2017年全年全国消协组织共受理消费者投诉近73万件，解决55万件，投诉解决率76%，为消费者挽回经济损失5.16亿元。其中，合同问题、售后服务和产品质量仍是引发投诉的主要原因，占投诉总量的8成以上。因有共享单车企业无偿付能力，不能及时退还押金，引发全国性群体投诉，投诉解决率受此影响较上一年有所下降。

远程购物投诉多发

与2016年相比，合同、售后服务、虚假宣传、人格尊严的投诉比重有所上升，质量类投诉比去年减少19.72%。根据2017年投诉数据，家用电子电器类、交通工具类、服装鞋帽、日用商品类和房屋建材类投诉量仍居商品大类投诉前5位；互联网服务、销售服务、生活社会服务类、电信服务和文化、娱乐、体育服务居于服务类投诉量前5位。

在具体商品投诉中，投诉量居前5位的分别为：汽车及零部件、通讯类产品、服装、鞋、食品等。与2016年相比，空气调节产品进入商品类投诉前十。在具体服务投诉中，投诉量居前5位的分别为：远程购物、店面销售、移动电话服务、网络接入服务、经营性互联网服务等领域。

百万消费者投诉酷骑单车

中消协同时公布2017年九大消费投诉热点，共享单车押金难退位居首位。

据介绍，2017年三季度以来，全国各地消协组织有关共享单车的投诉骤增。被投诉方主要是酷骑单车、小鸣单车、小蓝单车等。消费者主要反映向商

家申请退还押金，时隔一个星期甚至一个月仍未收到押金。有关共享单车的投诉：投诉量大。仅酷骑单车一家涉及的消费者就达上百万。个案金额小。共享单车主要是押金问题，从99元到299元不等，仅就个案来说，单个消费者受损金额小，但因受众群体大，涉及总额非常大。

“坑老产品”投诉进入热点榜

有关“坑老产品”的投诉也进入投诉热点榜。

治疗仪和保健品成为主要“坑老产品”。一些不法商家利用老年人信息不对称、认知能力弱、身体机能下降等特点，通过虚假宣传、设置消费陷阱等手段骗取钱财。很多老年人发现上当受骗后，因缺少购买信息和未留存相关证据，导致维权困难重重。老年消费投诉问题主要有：虚假宣传问题突出，市面上很多药品刻意标注出虫草、灵芝等“高大上”的药材，经营者为了推销药品，以专家或患者名义现身说法，用不科学的论述渲染药效，标榜疗效快、药效绝，刻意混淆保健食品与药品的概念区别。供货渠道不正规，药品质量无保障。经营者通过非法渠道购进中药中成药，或者不具备资质，无证生产的药品，有的中药材中甚至存在染色、增重、掺伪、掺杂等问题。利用老年人治病或保健心切，采取低价旅游、免费体检，免费咨询，养生讲座等方式以虚高的价格向其推销产品。

预付消费卷款跑路有蔓延之势

目前，娱乐健身、美容美发、餐饮住宿等服务行业，向广大消费者推送的健身卡、美容卡、足浴卡、洗车卡、蛋糕卡、积分卡、培训卡等消费预付卡越来越多，众多消费者投诉反映“办卡容易退卡难”。

相关投诉存在的主要问题有：一是虚假宣传误导。经营者以免费体验、高额折扣优惠、夸大宣传服务质量等为诱饵吸引消费者办理预付卡，一旦消费者发现经营者不履行事先约定或承诺时，难以退卡。二是手续不规范。办卡时，双方并没有签订书面合同或协议，经营者只为消费者提供一张卡片，一旦发生消费争议，消费者的权利难以保障。三是霸王条款限制权利。部分经营者利用协议设置消费陷阱，限制消费权利。四是擅自终止服务。部分经营者因经营不善等原因，发生关门歇业、易主、变更经营地址等情形，不能继续提供服务，也未采取其他善后措施，更有不法经营者卷款跑路。

汽车及配件质量问题严重

2017年，交通工具类投诉近5.5万件，同比小幅增长0.55%，虽然变化不大，但仍高居商品类投诉第二位。在整体投诉量保持平稳的同时，交通工具类中汽车及零部件消费维权问题严重。

消费者反映的主要问题有：在销售时隐瞒刷蹭、补漆、漆皮受损等汽车真实情况，甚至有事故车、问题车二次销售的现象。汽车本身质量不过关，出现电瓶没电、提车3个月就出现自动熄火等质量问题。汽车维修技术不过硬，维修服务质量差，多次送修仍不能排除故障。擅自使用质次价廉的汽车配件，未按约定使用原厂配件，而以伪劣配件替代等问题。有消费者贷款提车时被加收金融服务费，甚至车辆交付后长时间拿不到汽车合格证等。经销商没有充分尽到告知合同条款的义务，且合同条款模糊，存在经销商单方面加重消费者义务，减免自身责任的现象。

晚综