

“蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发

中消协发布三季度消费投诉热点

“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，生活及服务类在投诉大类投诉中居首位。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。

“蟹卡”屡遭消费者诟病

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。

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。

聚合经营平台商户信息不实问题展现

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。

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。

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。

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。（据新华社）

距离退休不足1年的失业人员

养老保险有新政策

新华社北京11月5日电 记者5日从人力资源社会保障部获悉，人力资源社会保障部等三部门近日联合印发通知提出，领取失业保险金且距法定退休年龄不足1年的失业人员，在失业保险金领取地以个人身份参加企业职工基本养老保险并缴费，其中按当地灵活就业人员最低缴费标准的部分由失业保险基金支付。

根据《关于大龄领取失业保险金人员参加企业职工基本养老保险有关问题的通知》，政策自2025年1月1日起开始施行，执行至

2039年12月31日。通知要求经办机构向符合条件的大龄领金人员主动告知相关政策，并按照“先缴后补”模式落实，即大龄领金人员自行参加企业职工基本养老保险并缴费后，再到经办机构申请领取由失业保险基金承担的费用。

专家表示，大龄失业人员再就业的难度较大，缺乏稳定收入。考虑到他们的实际困难，在由失业保险金保障其基本生活的同时，对其参加企业职工基本养老保险予以一定支持，将切实兜牢失业保障底线，帮助更多人实现平稳退休。

民政部等14部门联合发文

大力推进老年阅读工作

新华社北京11月5日电 记者5日从民政部获悉，民政部、全国老龄办、中国老龄协会等14部门近日联合印发《关于推进老年阅读工作的指导意见》。

根据第七次全国人口普查数据，我国60岁及以上人口中，拥有高中及以上文化程度的有3669万人。阅读对老人乐享晚年有着重要意义。但总的看，全社会对老年人的阅读需求重视还不够，适老化的阅读产品供给和服务供给总量不足与结构不足并存，老年数字阅读设备的研发缺乏针对性的政策支持，老年阅读在促进老年人力资源开发方面的作用不明显。

意见列出扩大老年读物供给、加强数字资源建设、优化老年阅读环境等8条工作举措，并明确老年阅读工作由民政部、全国老龄办统筹协调，中国老龄协会推动实施。

在扩大老年读物供给方面，意见

提出，新闻出版主管部门加大对老年读物支持力度，鼓励图书、报纸、期刊等出版单位，按照老年人需求分层分类优化出版结构，增加老年读物优秀选题策划和老年主题出版。鼓励公开出版发行的图书、报刊配备有声、大字、电子等无障碍格式版本。

在加强数字资源建设方面，意见明确，鼓励各类数字阅读平台、相关互联网网站、移动互联网应用等做好适老化改造，开发专为老年人阅读服务的平台和应用。

在优化老年阅读环境方面，意见还提出，图书馆等公共阅读空间打造老年人线上线下借阅通道，也可探索提供送书（邮寄）上门等软服务。鼓励社区书屋、农家书屋和职工书屋以及各类养老服务机构配备专门的银龄书架，优化阅读功能设置，探索阅读“+养生”“+交友”等消费新模式。

挂失

以下证件遗失，现声明作废。

* 宝鸡市凤翔区医院丢失医疗机构许可证副本，号码为：43545040661032211A1001。
* 丁建会丢失残疾人证，号码为：61030219530601351343。

文明健康

绿色环保

节约粮食
拒绝浪费文明城市
共建共享