

办签证花过的那些冤枉钱

京沪等地一些签证中心“天价”服务,工作人员忽悠客户掏钱有其固定套路,以上种种已背离“简化签证手续、提高服务效率”设立初衷

□ 王默玲 杨 洋 何曦悦

暑期不少人选择出境旅游避暑放松。但在一些签证中心办理签证的遭遇却让他们非常“上火”。多项服务价格高出市场价四五倍之多;预约后仍要排队四五个小时,但交四五百元“插队费”可免排队;一家三口办同一项目寄材料时却被要求交3份快递费……新华社记者调查了解到,京沪等地一些签证中心已背离“简化签证手续、提高服务效率”的设立初衷。

收费随意收费昂贵

“感觉处处都是坑!”上周董小姐和家人在北京办理签证时遭遇“任性”收费。临时要求增加翻译文件,收取高价翻译费。“签证中心工作人员要求我提交房产证翻译件,并提出收取110元/页的翻译费。”董小姐说,她觉得收费太贵,提出想自己翻译。工作人员则称,自己翻译也可以,必须重新排号办业务。董小姐想此前长达数小时的排队时

间,只好掏钱。

被无理要求支付3份高额邮寄费。“一站地铁的距离,签证中心索要快递费80元,即便使用网约跑腿服务,这个价格也高出四五倍。”董小姐说,更令她气愤的是,她一家三口办同一业务一起交材料使用同一个收件地址,但却被告知须交3份快递费。

董小姐说,本来是签证中心为避免自取证件的客户白跑一趟的短信提醒服务,价格高达20元一条。如果不交,取件时就可能白跑一趟甚至多趟。

董小姐的遭遇绝非个案。北京居民史女士发现,自己提前在签证中心进行网络预约后,仍要排队四五个小时。此时有工作人员反复劝导她,现场花四五百元“插队费”购买VIP服务即可免去排队。史女士发现工作人员收取费用后都未提供正式发票。

多名受访对象表示,他们感觉这些签证中心,心中只有挣钱。

忽悠掏钱“三大板斧”

北京一家签证中心提供的可选服务费用表上标示:短信通知20元、快递80元、打印10元/页、照相40元、贵宾服务390元、超级快签8421元……不少人反映说,这些“天价”服务号称“可选”,但往往“不得不选”,工作人员忽悠客户掏钱有其固定套路。

——先“哄”。在多地签证中心,工作人员会从客户进门开始就向其推销付费排队的VIP服务。一份服务的价格通常在300元~600元。这些工作人员看准了来办理签证业务的大多是经济条件尚可的客户,对几十元数百元的费用痛感不强。于是就反复给客户灌输所谓“花钱买方便”的观念,忽悠客户多掏服务费。

——再“唬”。“不按我说的,签证很可能通不过。”这句话已成为“控制”客户掏钱的“咒语”,十分灵验。董小姐说,当她考虑不掏高额翻译费用,直接递交材料时,就是这句话

“唬”住了她。几乎所有受访者都表示,自己在不愿按工作人员指令交费时,都听过这句话。

——最后“硬”。对“哄”不听又“唬”不住的客户,一些工作人员往往会强硬坚持。上海罗女士在签证中心为自己和儿子办理德国签证时被工作人员要求额外复印一份经济来源证明。但此前她已在相关官网查明并不需要。可在工作人员坚持下,罗女士只能多复印了20多页相关材料。还有些工作人员会给不愿消费的客户找“麻烦”,比如,让他们重新排队办业务或长时间等待。

据了解,2018年中国公民出境旅游人数已达14,972万人次,同比增长14.7%。华东师范大学旅游管理学院教授楼嘉军表示,面对人群如此广泛,利益涉及巨大的市场,规制签证中心任性收费问题变得愈发重要。

“任性”收费属违法行为

不少消费者曾向12358价格监管平台投诉签证中心“任

性”收费问题,但得到回复称:“快递等服务价格问题属于市场调节价,经营者可根据生产经营成本和市场供求状况自行制定价格。”这样的说法成立吗?

“签证中心是介于办理人与使领馆之间的一个服务机构,主要进行业务咨询和材料收集,以及初审、签证取回等工作。”中国旅游研究院学者杨劲松称,不少国家的使领馆会授权一个第三方机构协助签证受理工作,该机构又在中国本土找到合作企业在相应城市设立签证中心。

目前驻华使领馆的签证外包服务主要集中在VFSGlobal、TLScontact和BLS3家服务商。

专家提醒,市场化企业属性并不意味着签证中心就有权“任性”收费。中国消费者协会专家委员会专家邱宝昌认为,签证中心因其与特定国家使领馆之间的授权关系,具有独占属性,实际形成了市场支配垄断地位。“利用这种垄断独占地位实施高收费、乱收费,已经违反了反垄断法十七条相关规定,是违法的。”邱宝昌建议,市场监管部门、反垄断执法部门应该对相关违法行为及时进行查处。

中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江认为,使领馆作为委托方也应加强管理,定期对负责签证中心实际运营的受委托方进行考核,如果存在乱收费或设置不合理交易条件等损害签证人权益的行为,应该及时终止其业务委托关系。

杨劲松认为,应让办理者的评价能影响到签证中心资质、绩效考核,以此形成其改进服务的压力。

针对有网民反映个别欧洲国家在华签证中心出现额外收费等问题。外交部领事司表示,正向有关国家驻华使领馆了解情况并沟通意见和看法。“我们希望有关国家驻华使领馆切实保障正常签证申请秩序,为双边人员往来提供便利。”

评 说

别把便民项目变成“鸡肋工程”

□ 翟 濯

笔者近日在陕西某些乡镇走访时发现,一些公共自行车被投放到村里,成为当地政府便民惠民新举措。然而,村民却透露,现在家家户户都有电动车,农村出行往往距离远,骑自行车反而不方便。

笔者注意到,村里的公共自行车都为桩式设计,并不能随停随用,有时村民为了还车,还要专门把自行车骑到村口的站点。当地一位村干部说:“俺们都知道投放公共自行车是为了方便群众,可这东西实在不实用。”

据当地工作人员介绍,投放这些公共自行车是为了方便村民出行。“打通乡村出行最后一公里”,当地政府主导、国企出资已投了70余万元。如此大费周折,却只发挥了事倍功半的效果,这样的便民项目,不免会沦为群众眼里中看不中用的“鸡肋工程”。

近年来,随着民生领域资金投入持续加大,各地政府建设了一批便民惠民项目。其中,大部分取得了不错效果,但

也不乏一些“花架子”存在。比如,有些地方设置了便民服务中心,本意是方便群众办事,结果办事大厅修的宽敞明亮,实际服务却很少;有些乡镇开办农民夜校,旨在提高农民素质,结果因为课程内容不对路,开办时轰轰烈烈,开办后无人问津……诸如此类便民惠民措施,造成行政和经济资源浪费,有关部门好心办了烦心事。

实际上,民生工程这顿“大餐”端上桌后,老百姓下不下“筷子”,还要看各级政府“菜”做得对不对“胃口”。只有“样”没有“味”的便民项目,在百姓心中必然没有市场。

“政如农功,日夜思之”。让各项便民惠民措施真正效益最大化而不只是汇报材料中的漂亮文字,还需要各级领导干部多动脑筋,下真功夫,在工作方法上持续改进。规划项目前,党员干部与其在办公室里拍脑袋,不如迈开双腿到田间地头了解民意,到百姓身边体察民情,抓住群众生活中的痛点、难点问题对症下药。如此,各项便民措施才能成为真正的惠民工程。

民生快讯

上海就业保持稳定规模逐年增长

2019年高校应届毕业生签约率近九成,与去年同期基本持平

本报讯 近日召开的上海市府新闻发布会有消息称,上海整体就业形势平稳,2019年高校应届毕业生就业进展总体平稳,截至7月25日签约率为87.66%,与去年同期基本持平。下一步将在完善监测体系、帮助企业降本减负的基础上,加强就业服务“送上门”。上海市人力资源和社会保障局局长赵永峰介绍,上海整体就业形势平稳,就业规模逐年增长,主要指标运行在合理区间。今年1月~6月,在人社部门办理就业登记的整体就业人数是1015.62万人,和去年同期相比增加了12万人。到6月末,全市城镇登记失业人数18.77万人,同比减少0.86万人,稳定在22万人的全年目标之内。

“根据教育部门的统计数据来看,2019年高校应届毕业生就业进展总体平稳,截至7月25日签约率为87.66%,与去

年同期基本持平。”赵永峰介绍。上海市人力资源和社会保障局副局长张岚介绍,上海紧紧围绕稳就业、防风险、提质量的目标,大力推进就业工作的体系化、制度化建设,积极应对国内外经济形势的变化。不仅开展和完善网上监测、社区监测和定点监测相结合的多层次就业监测机制,还多次降低职工社保缴费费率,优化营商环境,帮助企业降本减负,还制定了预警应对预案。“下一步将加强就业服务‘送上门’,对受到外部因素影响的企业建立跟踪联络机制,积极排摸需求,发动区、街镇送政策上门服务。”

就业稳定离不开良好的创业氛围。第三方机构开展的上海市民创业状况调查显示,上海市民的整体创业活动率从2008年的7.4%提高到2018年的12.7%,多年来始终保持正增长的态势。(周 蕊)

江西补短板健全养老服务体系

到2021年,养老市场全面放开,社会力量运营的养老床位占比超过50%

本报讯 《江西省养老服务体系建设发展三年行动计划(2019—2021年)》日前出台,提出依托绿色生态和中医药资源优势,统筹推进养老事业和养老产业协调发展,补齐系列短板,全面构建以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系。

按照该计划,江西将开展居家社区养老服务扩面增效行动,解决就近就便养老问题。对经济困难的高龄、失能、残疾老年人家庭实施适老化家居环境改造。大力发展日间照料、康复护理、助餐助行等服务,支持养老机构提供上门照料等服务。

江西还将开展公办养老院转型升级行动,解决“兜底养老”问题。在满足特困人员集中供养需求的前提下,优先为符合条件的老年人提供无偿或低偿服务;增强护理能力,推行城乡特困失能人员在县级福利

院集中供养;优化建设布局,探索将乡镇敬老院收归县级直管,对存在重大安全隐患、供养人数较少的敬老院,结合实际进行改建、重建或转型。

针对发展瓶颈问题,江西要求加大财税支持,各级福彩公益金55%以上要用于支持养老服务发展。各地编制区域卫生规划,要为养老院举办或内设医疗机构预留空间,符合条件的养老院,收住参加基本医疗保险的老年人的医疗、护理和康复等费用,按规定纳入医保定点支付范围。

江西明确,到2021年,新增有效养老床位供给5万张以上、居家养老服务设施10000个、社区嵌入式养老院1200个,特困失能人员集中供养率达到100%,护理型床位占比超过30%,养老市场全面放开,社会力量运营的养老床位占比超过50%。(袁慧晶)



南昌关爱“城市美容师”

8月的南昌持续高温,江西省南昌市新建区城管大队设立“红色驿站”爱心点,免费为环卫工人提供西瓜、绿豆汤、矿泉水等食品,同时还提供防暑药品及义务测量血压等服务。图为环卫工人在“红色驿站”爱心点纳凉休息。

新华社记者 彭昭之 摄

□ 翟水冠 董小红

9岁的成都男孩浩浩,遇到了这个年龄和性别不该有的尴尬,他的胸部竟然开始发育了。经医生诊断,孩子是因为吃了含有过量激素的保健品。类似浩浩这样因为服用保健品带来身体损伤的例子并不少见。

新华社记者调查发现,增高的、补钙的、益智的……形形色色的儿童保健品被爱子心切的家长们送进孩子的口中。和老年人往往被套路购买保健品不同,儿童保健品多是家长主动选择,虚假宣传、随意忽悠让家长心甘情愿慷慨解囊。

服用保健品反损身体

“起初是孩子不愿意去上游泳课了,也不说原因。直到有一次出去吃饭时,孩子把汤倒在了身上,却死活不让我脱上衣,才发现孩子的乳房竟然发育了。”浩浩妈妈李女士说,经儿科医生诊断,是因为吃了不少补锌的保健品,导致激素紊乱,生长加速。

与浩浩相似,6岁的天津孩

子林林因为尿急、尿频住院治疗,医生诊断为高钙尿症导致的尿路感染。林林父母说,孩子每天都吃从国外买来的补钙产品。医生评估后认为,林林是因为钙摄入量过多导致高钙尿症。长期高钙会影响铁、锌等微量元素吸收,造成免疫力低下、贫血、厌食等症状。

成都市第三人民医院儿科医生朱华说,因滥用保健品导致儿童身体损伤来求医的案例并不少见。问诊发现,不少家长都是担心孩子营养不足,或者觉得应该提高免疫力就给孩子服用,有的孩子长期服用某类保健品,有的孩子甚至同时服用多种保健品。

调查发现,目前市场上的儿童保健品名目繁多,补充微量元素、保护肠胃健康的、健脑的、增强免疫力的……在多

地的药店、母婴店里,深海鱼油、DHA、蛋白粉等儿童保健品被放在醒目位置,价格从十几元到几百元不等。

“只要是对孩子有益的东西,我们都愿意尝试。”成都家长宋先生说,他现在给孩子买的各种保健品都是一些育儿圈、朋友圈推荐的,包括深海鱼油、益生菌、蛋白粉等,半年都吃不完,如有新的还会继续买。

不少产品涉嫌虚假宣传

广告法明确规定,保健品的广告不能有表示功效、安全性的断言或者保证;不能涉及疾病预防、治疗功能;不能声称或者暗示广告商品为保障健康所必需等。但调查发现,不少儿童保健品在销售时会暗示家长,产品是健康所需或具有预防治疗功能,而这已涉嫌违法。

一些实体店销售人员更是极力夸大保健品的功效。“提升免疫力”是万能话术,不好好吃饭就要补锌,睡觉不安稳要补钙,个儿不高也要补钙,维生素、蛋白粉是必不可少……

还有一些根本不适合儿童的保健品也宣传对孩子有好处。比如,红景天是一种不适合青少年服用的产品。此前,国家食药监部门发布的案例中,有销售商宣称“坚持服用一段时间后,以往上课困倦的现象得到很大改善,学习效率也有所提高,全天都能保持良好的学习状态和精神面貌。”以此欺骗和误导消费者。

市场监管亟待加强

有统计数据显示,2017年国内儿童保健品市场规模达425.7亿元,其中婴幼儿保健品规模约178.9亿元,占比42.02%。

小心别被儿童保健品“忽悠”

不少保健品在销售时会暗示家长,产品是健康所需或具有预防治疗功能,此行为涉嫌违法