

网上中国

注重用户体验,提升服务水平

共享产品,方便也要实惠

本报记者 杨俊峰

出地铁站骑共享单车,下雨天借共享雨伞,临时办公租共享办公室,手机没电“扫”个充电宝……现在,共享经济为人们的日常生活增加了更多便利选择。

目前,共享经济已步入相对平稳期,一些企业的产品和服务相继出现涨价等问题,受到社会关注。曾经物美价廉的共享服务,如今让不少消费者直呼“用不起”。专家认为,共享产品的涨价现象虽然有市场调节价格的因素,但要珍视用户资源,注重用户体验,提升服务水平,致力于与消费者共赢,才是共享经济可持续发展的长久之计。

共享单车涨价了

国家信息中心发布的《中国共享经济发展报告(2023)》(以下简称《报告》)显示,2022年中国共享经济市场规模持续扩大,全年共享经济市场交易规模约38320亿元,同比增长约3.9%,在增强经济发展韧性和稳岗稳就业方面继续发挥积极作用。

《报告》认为,2022年中国共享经济发展呈现一些新特点,例如,共享出行、生活服务等领域市场格局加快重塑,竞争更加激烈;平台企业合规水平持续提升,合规化成为新的竞争焦点,也日益成为平台企业竞争优势的重要组成部分。同时,不同领域共享经济的不平衡性凸显,其中生活服务和共享医疗两个领域市场规模同比分别增长8.4%和8.2%,呈现持续快速发展的良好发展态势;共享空间、共享住宿、交通出行三个

领域共享经济市场规模明显下降,同比分别下降37.7%、24.3%和14.2%。

值得一提的是,共享经济的涨价问题也成为消费者关注的“痛点”。“我在南京老门东附近租了个充电宝,用了约1个小时就近归还,过了几天却发现,充电宝居然还在计费,费用高达90元,和客服说了半天,对方才答应只扣费6元。”有网友近日在社交媒体上谈起了共享充电宝“好借难还”的问题。

“我很久不骑共享单车了,印象中还是1小时1元钱。前两天和朋友出去玩扫了一辆,骑了大概40多分钟,最后结算金额4.5元,感觉价格有点贵了。”居住在南京市建邺区的朱女士说。

无论是共享充电宝告别“1元时代”,还是共享单车进入“涨价时间”,本应“摊薄成本、降低价格”的共享经济,正在悄悄涨价。一段时间以来,此类频繁涨价、不合理收费、好借难还的案例时有发生。



共享滑板车投放至位于江苏省淮安市的江苏食品药品职业技术学院校园,供师生在校内体验便捷出行。图为大学生在校内使用共享滑板车。 赵启瑞摄(人民视觉)

价格调了,服务须跟上

共享消费为何“涨”声一片?在共享平台面前,个体消费者往往处于弱势地位。专家认为,大型共享平台对交易方式、定价模式、交易频率、结算工具、责任分配等都具有较高的支配力,消费者缺乏议价能力,是导致共享平台频繁调价等现象的重要原因。

原因。

“消费者在习惯了享受低价甚至免费服务后,心理上对突然涨价接受度较低。”天津财经大学商学院互联网信息与用户行为研究中心主任陈旭辉说,一些企业在上调价格后,服务品质却未能跟上,让消费者感觉“被收割”。业内人士认为,相较于此前快速扩张阶段,当前共享经济已经步入相对平稳期,市场增速、融资规模下滑,一些企业不得不靠涨价稳住业绩。



浙江省宁波市海曙区持续推进“千万工程”美丽乡村建设,因地制宜探索发展田园观光和数字农业,高效整合乡村闲置资源,在古林镇茂新村植入“太空”元素,打造太空农业体验中心、太空植物王国等特色产业兴旺、生态人文和谐、四季游客不断的网红打卡村。图为海曙区古林镇茂新村田园中的1:1空间站模型。 胡学军摄(人民视觉)

北京全面推行养老服务合同网签

本报北京电(记者贺勇)针对养老机构存在的服务质量不高、监管机制不健全、收费不合理等问题,北京在全国首创推行养老服务合同网签,进一步规范养老机构合同监管,保障老年人权益,养老机构线上能监管,签约服务全程可追溯。截至目前,全市已签订网签合同6800余份。

据悉,去年北京12345市民服务热线涉及养老机构服务和监管诉求共2262件,其中涉及“退费难”“签约不便”“合同存在霸王条款”等养老服务问题诉求占比近55%。如何让入住养老机构的老年人享受规范、便捷、安全的签约服务,同时让签约合同可追溯、可监管,更好地保障老年人的合法权益,成为养老服务监管部门——北京市民政局高度关注的工作重点。

今年以来,北京市民政局集中力量攻坚市民服务热线反映养老服务合同签约问题,在前期修订推出《北京市养老服务合同(养老机构版)》示范文本的基础上,运用“互联网+”和“云存储”技术,推动“线上签约”替代“线下签约”,力争解决老年人及家属心中这一因合同签订造成的揪心事、烦心事。今年3月10日,《北京市养老服务合同(养老机构版)》示范文本网签版正式上线运行,在全国率先实现养老服务合同签订无纸化、透明化、信息化,全程留痕,使监护人不在身边入住签约难、纸质合同保存难、离开机构退费难、入住机构押金数额大等

问题迎刃而解。

按照相关规定,网签合同要求养老机构逐项填报收费项目,并且限定了收取预付资金的上限,不得超过月养老服务费用标准的4倍。既便于老年人和家属掌握机构收费的内容及标准,也便于行业主管部门掌握预付资金收费情况,防范收取大额预付资金的风险。

“合同网签让我们机构和老人更方便。”北京市第一社会福利院业务科负责人表示,“我们福利院在院老人有500多人,去年受疫情影响,养老机构实行封闭管理,很多合同到期的老人,因监护人不在现场无法及时续签合同。目前推出的合同网签业务,我们觉得特别好,方便了老人和家属,也提升了我们的办理效率。”

目前,北京市民政局已向全市养老机构推广应用合同网签。“养老服务合同网签,不但可以让签约履约行为更加规范便捷,还能够更好地实现行业监督管理职能。市、区民政部门可以通过北京市社会福利服务管理平台,方便查询网签网签合同,查验合同内容,提前防范合同纠纷和违约违规风险;同时,监管部门还可以及时掌握老年人入院、出院、服务变更等信息,了解机构床位使用率、服务人员配置等情况,为全市养老服务供给、资源调配等提供决策依据。”北京市民政局相关负责人表示。

飞得顺畅、飞得便捷、飞得安全

无人机应用越来越广

海外网 武慧敏

中国无人机产业快速发展,已广泛应用于快速物流、应急救援、农林植保、航空测绘等领域。为推动无人机产业高质量发展,《无人驾驶航空器飞行管理暂行条例》日前公布,提出促进无人驾驶航空器与大数据、人工智能等新技术融合创新。

田间地头好帮手

新兴技术迅猛发展,无人机产业不断壮大。目前中国无人机产业呈现出高速发展的态势,据统计,无人机产业的年复合增长率约13.8%,全国无人机企业已超过1.5万家,无人机拥有者注册用户超过70万个,无人机注册数已超过100万架,年飞行量约2000万小时。

在内蒙古自治区乌兰察布市丰镇市,一架农业植保无人机正急速穿梭,机体下方喷出的白色农药形成一道雾帘。无人机平稳地穿梭在田间地头,不一会儿,一大片玉米地就喷洒完了。“以前打农药都是靠人工,一亩地最少需要半个小时,还免不了踩坏好多庄稼。现在用无人机喷药,2分钟就能搞定2亩地,防治效果也特别好。”一位村民说。

这是无人机助力现代农业生产的缩影。从无人机病虫害防治,到无人机施肥,再到无人机除草……无人机给农业现代化插上翅膀,不仅提升了农业生产水平和效率,也为农业稳产增收奠定了良好基础。

发展势头正劲

除了农林植保,无人机也在赋能城市治理。安徽省合肥市城市管理局启用无人机解决违建问题。此前,诸多违建因为隐蔽性较强,城管部门面临发现难、取证难、查处难等多重难题。为破解执法的困局,执法人员运用无人机航拍技术,深入腹地,进行无死角、全覆盖的空中巡查航拍。发现违建后,工作人员可以高效整治。

江苏苏州高新区东北部枫桥派出所充分利用无人机智能化网格化集群式巡航。据悉,无人机巡航在实践中能发挥独特优势,尤其是在酒驾顶包、违章停车等违法行为查处中,工作人员利用无人机开展飞行视频传输,进行前期取证,与地面执法记录仪、车载监控形成证据链合力,可以全面、准确、立体化、实时动态掌握现场情况,更有效地进行处置。

在技术突破和应用需求的双轮驱动下,无人机越来越多地被用于快速物流、应急救援、航空测绘等领域,无人机产业的重点正在从生产制造向专业化应用服务发展,应用场景广阔,发展势头正劲。

法规空白需填补

中国无人驾驶航空器产业快速兴起,有效助力经济社会发展。与此同时,无人驾驶航空器扰航、偷拍、侵权等问题凸显,威胁航空安全、公共安全,风险挑战不容忽视,规范无人机产业发展迫在眉睫。

“中国现行航空管理制度是基于有人驾驶航空器运行管理模式设计的,缺乏有效针对无人驾驶航空器管理的相关制度规定,难以适应无人驾驶航空器技术更新快、应用场景广等特点。”司法部相关负责

前期“烧钱”式的规模扩张也是导致共享经济涨价的原因之一。湖南省社会科学院研究员陈文锋认为,共享经济平台前期多靠烧钱补贴方式获取稳定客流,当达到一定规模后,其背后的风险资本通过公司实现盈利并上市的方式获得收益。规模扩张到达顶点后,用户红利逐渐消失,一些企业只有通过涨价才能达到风险资本要求的经营规模和利润目标。

如今,部分共享经济平台的运营成本不降反升。以共享单车为例,近年来,规模庞大的共享单车散布在城市各个角落,大量运维人员投入,车辆折旧、转运等各个环节包含着高额运营成本。“哈啰单车”曾就涨价一事解释称,运维和折旧等成本增加是涨价的主因之一。

进一步规范“共享”市场秩序

针对共享经济发展中出现的各种问题,中国相关制度建设持续推进,治理体系不断完善,共享经济市场秩序进一步规范。

北京师范大学法学院等发布的《中国共享经济规制研究报告(2018-2022)》指出,2018年以来,共享经济进入深度调整、逐步成熟的新阶段,政府监管力度加强,行业发展回归理性。成功发展出一批经营稳定的本土共享经济企业,凭借互联网科技创新优势,成为经济社会发展的新动能。

专家建议,让共享经济更好承担创新发展、绿色发展的重任,需在规范市场秩序、推进制度建设、支持行业发展等方面持续发力。

由国家市场监督管理总局发展研究中心、中国标准化研究院等单位共同牵头制定的《共享经济 指导原则与基本框架》去年发布,这是中国共享经济领域的首个国家标准,不仅明确了共享经济的定义,也为共享经济领域相关标准研制提供了基础和参考。

陈旭辉认为,让共享经济健康可持续发展,应进一步围绕国家导向、群众关心和行业诉求,对数据隐私安全、公平竞争、信息透明等国家重视、国际关注的重点领域开展标准研制,引导行业平台合法合规经营,减少无序扩张和垄断行为。也有专家表示,政府须加强监管,督促共享经济平台按照价格法合理定价。当共享经济的产品和服务明显高于市场正常价格时,政府要对企业加强监督和约谈。对相关违法违规行为加大打击和处罚力度,提升经营者的违法成本,形成足够的威慑。



新疆生产建设兵团第二师22团农田里种植的7.3万亩色素辣椒已陆续开花坐果,种植户们正积极对作物进行滴灌水肥、病虫害防治等田间管理工作,以确保今年辣椒丰产增收。图为飞手操作植保无人机在兵团第二师22团一处种植的色素辣椒农田里进行作物病虫害防治作业。 谢江林摄(人民图片)