新京报
2012年3月9日 星期五

手机充值卡将取消有效期

市消协表示，今年起手机充值卡将不再设有效期，建议取消“服务到期余额不退”

本报讯 （记者刘春瑞） 沿袭多年的手机充值卡有效期将于今年成为历史。昨日，北京市消费者协会副会长董青表示，最近电信企业都作出了承诺，今年将不在手机的充值卡上设有效期。

充值卡期限大多两三年

昨日，北京市工商系统相关负责人做客北京市政风行风热线“走进直播间”，谈优化消费环境，保护消费者权益。

董青说，消协更关注的是对更多数的消费者利益的侵害，此外，消协也特别关注在一些行业方面的霸王条款的点评。董青说，我国的手机消费者已经达到了10亿，最近，电信企业都作出了承诺，准备在今年手机的充值卡上不设有效期。

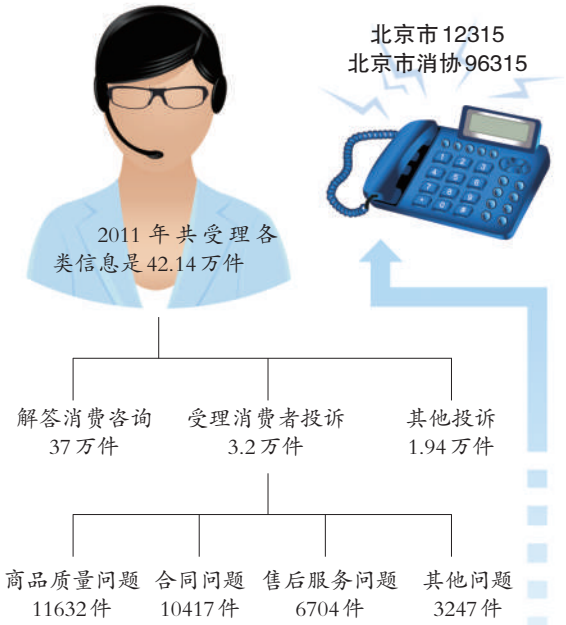
手机充值卡有效期，指必须在卡面上标注的截止日期之前冲到手机账户中，逾期将被视为放弃卡上金额。目前市面上的手机充值卡，一般有效期只有两三年。

建议取消余额不退规定

去年6月23日，北京市消协就曾点评移动电话预付费业务中的“霸王条款”，建议取消充值卡设置有效期以及“服务到期余额不退”的规定，在服务期满后，应当设定多种退返途径，允许消费者自由选择。

此前北京移动已宣布，今年元旦起，手机话费有效期全部取消，充值卡有效期延至5年。

两热线受理信息分布示意图



两热线受理信息处理结果

新京报制图/师春雷

■ 相关新闻

将建市级人民调解委员会

本报讯 （记者刘春瑞） 昨日，北京市工商局局长杨艺文透露，今年3·15，将建立市级人民调解委员会，通过行业协会的专业力量调解案件。

杨艺文表示，准备成立的人民调解委员会，是具有法律效力的社会组织，在一些特别专业且有社会影响力的案件里，由消协组织专门的法律人员或者是行业领域专家，共同参与调解。

杨艺文说，就消协本身来讲，在消费者权益保障方面起到牵头的作用，但是不可能对所有领域的知识都非常精通，因此非常需要跟各大行业协会合作，逐步设立解决消费纠纷的人民调解委员会，通过行业协会的专业力量对案件进行调解，“实际上是保护了企业和消费者双方的利益。”

杨艺文还说，区县已经有这样的委员会了，市级将在3·15消费者日这天，把市一级人民调解委员会建立起来。

■ 焦点

关键词 网络带宽

将请专家评估网络带宽问题

去年下半年以来，中国宽带被认为与欧美水平差距拉大，宽带已成为用户和业界关心的焦点。工信部也为此提出将推动实施“宽带中国”战略，争取到“十二五”末，城市家庭宽带达到20M以上，农村家庭达到4M以上，东部发达地区的省会城市家庭达到100M。

2月份，北京电信已完成提速，提速后的家庭宽带速率已达2M以上。2月底，中国联通宣布，逐步对北京联通全网宽带用户免费提速，联通宽带用户网速因此将至少升级一倍，其中2M带宽的宽带将直升8M。

北京市消费者协会副会长董青表示，虽然电信率先提速，但是在保障服务的质量上，实际上消费者还是不够满意。上网以后发现，交了这么多钱却经常掉线，使得计算机没法操作。

董青认为，这不光是简简单单的费用问题，还有一个保障质量的问题，市消协会根据投诉量是不是集中，适时地请一些业内专家，法律的专家进行评估，然后拿出消协的观点。

关键词 消费投诉

跨境消费争议遵循当地法律

北京市12315中心主任任丽娜介绍，将2011年的投诉分成商品和服务两类，服务类的投诉稍稍有所增加，其中商品问题主要集中在无法正常的启动、损坏、开裂和变质。

北京市工商局局长杨艺文说，在家用电子产品里，手机投诉量排名第一。工商部门去年根据群众投诉反映的手机问题，先后三次约见了投诉量最高的四个厂家，进行行政告诫和指导，督促厂家提高质量。

任丽娜表示，服务类的侵权主要集中在网上购物，包括美容美发、房屋中介和宽带等。

北京市工商局消保处处长曹中生说，网络投诉量65%是物流问题，推迟了送货的时间占比例比较大。其他有商品质量问题，有售后服务问题等等，和常规的商业经营的服务基本吻合。

对于跨境消费服务的争议问题，曹中生表示，目前北京市消费者协会和澳门、香港建立了异地消费纠纷的解决机制。现在出国人员比较多，这种到国外发生的问题，应遵循各国当地的法律法规，消费者自行解决。

地铁扶梯拟纳入视频监控

相关工程设计规范征集意见，地铁轻轨客流应保留约两成余量，站台禁设小商铺

本报讯 （记者廖爱玲） 未来的北京地铁、轻轨，运输客流应留有15%—20%的余量，车辆结构强度满足每平方米9人站立的标准；自动扶梯和步道要纳入远程监视；影响乘客疏散的区域严禁设置小商铺。

昨起至4月7日，北京市地方标准《城市轨道交通工程设计规范》征求意见稿在市质监局网站上公开征求意见。

站立乘客数每平米5人

意见稿规定，城市轨道交通系统运输能力，应根据沿线规划、乘客出行特征、客流预测风险等多种因素，留15%—20%的余量。

标准提出，“车辆定员数”为车辆座位数、车厢内空余面积站立的乘客数之和，站立乘客数按每平方米5人设计，而车辆结构强度都应满足每平方米9人站立的标准。

质监部门说，按照这样的计算，地铁列车A型车“车辆定员数”为266人，B型车则在198人到215人之间。

同时，为保证运行安全，地铁、轻轨等轨道交通车站应在站台边缘设安全门或屏蔽门，将轨行区与候车区隔离。列车停稳后车门才能开启，停站时间不应小于25秒。

地铁扶梯须受视频监视

地铁4号线动物园站扶梯事故发生后，扶梯的安全也颇受众多乘客的关注。

标准要求，城市轨道交通须一律采用公共交通型自动扶梯，并确保每天连续运行时间不少于20个小时，每周运行时间不少于140个小时，且每隔3小时能以100%的制动载荷连续运行1小时。当自动扶梯停止运行时，还可作为楼梯使用。

此外，自动扶梯、自动步道应接受远程监视和车站的视频监视，对事故中最关键的“保险”——附加制动器，除了要符合现行国标外，还应满足在安全回路断开、急停按钮动作、钥匙开关停梯后延时动作的要求。

■ 规范内容

疏散区域不得设置小商铺

今后，地铁里也不能随意设置商铺。意见稿规定，除了一些较大的非付费区，或不影响乘客疏散的部位，可适当设置方便乘客的零售小商铺和服务设施外，在人员密集的站台、站厅付费区、面积较小的非付费区内等影响人员疏散的区域，不得设置小商铺和公用电话、自助售货机等服务设施，出入口通道等乘客疏散区和与地铁出入口相连的地下过街通道内也禁止开店铺。

同时，车站站厅非付费区或出入口通道，不应与超过2万m²的地下商业相连。

换乘时间不宜超过3分钟

意见稿规定，一旦站台层发生事故，站台至站厅的楼梯、扶梯的通过能力，应满足在4分钟内全部撤离站台、6分钟内全部疏散至站厅或其他安全区域。

为方便乘客换乘，同站台换乘的走行时间不应超过1分钟，其他换乘方式的走行时间不宜超过3分钟。

另外，车厢内温度应不高于27±1℃。列车的车头、车尾要有应急疏散门，设紧急报警装置。

走出家门 清洁城市

首都文明办号召市民积极参与首个学雷锋志愿日

本报讯 在3月10日“周六学雷锋志愿活动日”到来之际，首都文明办等单位将在全市发起“学雷锋清洁城市志愿行动”，希望广大市民走出家门，踊跃参与活动。

此次活动本着“自觉自愿、就近就便、力所能及”的原则，大家既可以打扫自家楼道、清洁居住的街乡、校园，也可以走上街头，清除垃圾、小广告和卫生死角。

市委教育工委将组织高校学生，开展清洁校园、便民利民和学雷锋志愿者报名等活动；市委社会工委将组织居民就近就便开展“清洁社区、美化家园”活动；市公园管理中心将在市属11家公园开展咨询服务、学雷锋游客意见征集等活动。

责编 贾鹏 图编 倪华初 美编 鲁嘉 责校 吴限