

出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边

手机一点 政府督办

青岛市12345政务服务便民热线媒体联动平台

城事 微观

“双十一”服务战刚刚开始

“双十一”激战正酣,线上各大电商平台使出了十八般武艺,线下实体商家也推出了形式多样的优惠活动。伴随“收货”的喜悦,随之而来的“后遗症”逐渐显现,退款难、虚假发货、物流信息不更新、售后服务不及时、活动保价不处理等问题频发。

在电商平台和商家推出的商品预售、官方立减、限时秒杀、消费满减、定金预付等各种促销手段中,复杂难懂的满减规则最令消费者头疼,还有商家玩起“先涨后降”的价格套路。部分消费者发现自己熬夜抢购的商品比平时的价格还高,却在申请商品保价时被商家以“优惠券、赠品等活动不在保价范围内”为由拒绝退还差价,一些商家对退换货的条件、时间、方式等加以限制,导致消费者难以行使正当的退换货权利。

“双十一”的服务战刚刚开始,如何保障广大消费者的合法权益,避免留下这些“后遗症”,是商家必上的一课。经营者应少一些套路,多一些服务,增强守法经营意识,强化售后服务人员的培训和管理,建立完善的售后服务体系,包括退换货政策、商品维修、投诉处理等环节,确保消费者的正当诉求得到及时、满意地解决。

相关部门也应加大监管力度,为消费者保驾护航。例如,苏州市场监管部门聚焦往年“双十一”期间投诉较多的问题和商家,提前谋划,上门走访相关企业,引导企业自查自改。青岛部分区市也发布了“双十一”消费提示,引导消费者科学理性消费。建议有关部门畅通投诉举报渠道,及时登记、流转、处理投诉,切实解决消费者退换货、配送服务、价格保障等难点问题;采取线上巡检、实地核查、电子数据监测等方式,抽检辖区内的商家服务情况,公布“红黑榜”。此外,公安部门可在“双十一”期间加强电信诈骗宣传,防止不法分子以平台退货退款名义实施诈骗,提醒消费者保护好自己的“钱袋子”。

急难愁盼 小邱帮办

楼顶上种菜养鸡 公共空间被私用



■楼顶堆满各种杂物,环境脏乱。

近日,家住市北区台东街道利津路27号的胡先生(化名)向党报热线反映,1号楼3单元的一位业主长期在楼顶天台种菜、养鸡、堆放杂物,致使天台环境脏乱。他多次向有关部门反映,但楼顶天台脏乱景象始终没有改变。

近日,记者在利津路27号1号楼3单元楼顶看到,种菜、养鸡、堆放杂物的区域面积大约70平方米。种植蔬菜的各类箱子超过20个。在天台北侧养了两只鸡,喂水、喂食的盆子随意摆放,地上尽是散落的泥土。平台上还堆放着破沙发、烂椅子、锅碗瓢盆等生活杂物。由于堆放杂物的区域紧邻天台入口,这样的乱象让不少居民反感。“天台上种菜、养鸡已有一年多时间,堆放物品越来越多,异味特别大。”一位住在3单元的业主说。

记者注意到,1号楼共有4个单元,天台是相通的,除了3单元对应的天台脏乱差,4单元对应的天台也堆放着少量木板、杂物箱。“街道工作人员7月中旬回复,社区已通知当事人自行处理,但至今也没有改观。”胡先生说。

据市北区台东街道综合执法部门工作人员介绍,前期,社区联系当事人协商处理未果,执法人员已向当事人下达了责令限期整改通知书,如果业主逾期未整改,将按照相关法律规定处理。对于这样的说法,胡先生提出:“以前投诉,部门工作人员都答复要处理,但天台上种菜、养鸡的问题一直没有解决。希望相关部门加大执法力度,尽快治理天台乱象。”本报将持续关注此事。

国家虽明令禁止职业资格证书挂靠行为,但有不法中介和企业钻漏洞,通过伪造劳动关系躲避部门监管,并形成一条“挂证”灰色产业链——

证书挂靠屡禁不止 灰色链条如何斩断

堵点痛点 记者出击

■诉求来源
市12345政务服务便民热线
观海新闻客户端“直通12345”
党报热线82863300
■话题热度 ★★★★★

证书挂靠,是指将个人的职业资格证书挂到非工作单位名下,不参与实际工作,却获取报酬或谋取其他利益的行为,号称“躺着赚钱”。证书挂靠不仅违反了国家相关法律法规,还严重影响工作效率与质量,特别是在建设、医药、特种设备等与生命健康、公共安全关系紧密的行业,可能会影响国家和社会安全、损害公共利益。

近日,有持证人向党报热线反映,自己被青岛的企业违规“挂证”。记者深入调查发现,证书挂靠已经成了一门生意,有中介和企业通过“假入职”躲避部门监管,形成了一条集合持证人、培训机构、中介机构、挂靠单位的“挂证”灰色产业链。

乱象: 不知情被“挂证” 灰色产业链活跃

“在我毫不知情的情况下,竟然有10多家公司为我缴纳过社保,并盗用我的机械工程制造师证书获取企业资质,其中有两家是青岛的企业。”身在广东的周先生(化名)反映,他在网上查询自己的社保记录等信息时发现,青岛某建设科技集团有限公司、青岛某园林工程有限公司分别在2021年8月至10月、2023年2月至3月给他缴纳了社保,并在上述时间段内申报并获得了相关企业资质。

“这也太离谱了。我一直在深圳工作,根本没去过青岛,但社保记录却显示我有两次在青岛工作的经历,每次入职时间只有两三个月。”周先生告诉记者,他怀疑这两家公司在申报企业资质时,为了达到持证人数要求,通过中介得到了他的资格证书、身份信息等资料。

“我的资格证书只在单位申报资质时使用过。由于工程企业资质办理流程比较复杂,单位拿我的证书去申报资质时,会委托专业代理人。”周先生怀疑,代理人获取了他的电子版证书和身份证扫描件后,转手卖给其他中介机构牟利。但这些资料几经倒手,具体的泄露渠道已无从查起。

“我不仅担心这么多虚假的社保、就业记录会影响我的履历和征信,更担心这些企业用我的证书获得有关资质,给社会埋下安全隐患。”周先生说,他曾向青岛市有关部门反映情况,希望撤销虚假的社保记录和就业记录,但有关工作人员表示,一旦查实有“挂证”行为,持证人的资格证书也会被一并撤销,这让他心生顾虑。

周先生遇到的情况并非个例。今年以来,市12345政务服务便民热线、观海新闻客户端“直通12345”平台、党报热线82863300收到300多条关于证书挂靠的投诉,问题主要涉及中介和企业违规操作挂靠证书。

记者调查发现,还有的持证人主动向中介或企业提供证书,成为“挂证族”。

业内人士郑先生向记者透露,市面上的“挂证”方式主要有两种:一种是委托派遣,即中介机构与持证人签署“委托协议”后,为持证人提供“聘用企业”;一种是企业直签,即持证人与企业直接签署聘用协议,企业为其支付挂靠费,并为持证人缴纳五险,伪造劳动关系。

“不管是通过中介委托派遣还是与企业直签,仅需要持证人提供身份证的资格证书、身份证等资料。”挂证族“无需在该企业实际工作,就可以获得相应报酬。”郑先生坦言,证书挂靠市场已形成一条灰色产业链,并催生了专门的中介网站。例如,某招聘网表面看起来是一个发布建筑行业兼职信息的专业网站,实际上所谓的兼职信息就是“挂证”信息。

记者在该网站上搜索青岛市的“兼职信息”发现,共有近8600条“挂证”需求信息,需要的职业资格证书涉及建造师、监理工程师、结构工程师等。

该网站客服表示,网站会为企业和持证人提供“挂证”代理服务,并收取服务费。持证人的报酬根据证书稀缺程度和考证难易程度而定,不同的行业、等级,证书的挂靠费用也不同。例如,二级建造师证每年的挂靠费少则1000元,多则2万元,结构工程师证每年的挂靠费可达16-18万元。

一些考证培训机构也以“包挂证”

作为噱头招生。记者向一家青岛本地的考证培训机构咨询培训事宜时,一名推销人员声称,可以提供从培训、办证到挂靠的“一条龙服务”。

王先生(化名)是一名灵活就业人员,持有特种设备二级证书、注册咨询师证书,通过中介挂靠青岛和广东的两家企业,其中青岛的这家工程企业为其缴纳社保。“我一年可以拿到1万到3万元不等的挂靠费,只需要定期到企业签字,协助企业出具检测报告即可。”他向记者透露,“挂证”现象在业内司空见惯,但“挂证”有风险,万一出具的报告出现问题,持证人会被追责。”

探因: “挂证”有市场需求 监管存盲点漏洞

事实上,国家和地方明令禁止证书挂靠行为。

《中华人民共和国建筑法》《执业药师注册管理暂行办法》等法律法规明确禁止证书挂靠行为。国家人社部于2017年印发了《关于集中治理职业资格

部门的检查。有住建部门的工作人员介绍,通过比对全国联网的社保信息,可以发现证件挂靠、“人证分离”的问题,但一些省市的社保信息还没有完全实现全国联网,不容易分辨外地持证人与企业间是否存在真正的雇佣关系,或是否被不同地方的企业重复投保。

专家建议: 放管结合根治乱象

“挂证”现象存在多年,监管部门出招不少,但根治起来并不容易。其中有企业、中介、持证人之间“你情我愿”的利益驱使,也反映出一些职能部门在企业资质体系、项目招标条件、持证人员指标要求上设置的门槛过高。这可能导致一些有实力、有特色的中小企业被排除在外,一定程度上也在助推“挂证”市场需求。”中国石油大学(华东)储运与建筑工程学院建筑系教授邓庆尧认为,应当在“挂证”问题较为严重的领域开展调研论证,减少、取消过于严苛、不合理、可有可无的资质要求。例如,在城市更新、口袋公园、乡村文化旅游景观的方案征集或者创意设计环节,为了



证书挂靠行为的通知,部署打击建设、药品流通等领域的“挂证”问题。此后,多部门通过社保比对、人事档案核查等手段打击“挂证”行为。

国家住房和城乡建设部官网显示,从今年1月至今,已有123人的相关职业资格证书因“挂证”被撤销。

今年5月,青岛市即墨区人民法院公开审理并当庭宣判的一起提供环评虚假证明文件案中,多名被告人因“挂证”非法获利、伪造环评工程师签名,编制虚假环境影响报告书等违法行为,被判刑并处罚金。上述案件造成直接经济损失100余万元,不仅危害了生态环境,还造成了恶劣的社会影响。

法网恢恢,为何“挂证”现象依然在一些领域屡禁不止,甚至呈现链条化、公开化?

青岛一家建筑公司的负责人认为,企业在升级资质、年检、保级或者投标时,需要满足一定数量的注册人员条件,有的企业为节省人力成本,不会真的招聘这么多持证人员。另外,一些资格证比较难考,而企业内真正具有现场经验和管理能力的人却不一定能通过考试,企业不得已通过“挂证”满足相关要求。而持证人、中介都能从中受益,有利益诱惑,就有滋生的土壤。

证书挂靠屡禁不止,除了有资质要求、利益驱动的原因,也暴露出监管上的漏洞。

职业资格涉及诸多行业,跨行业管理难度比较大。有业内人士指出,企业只要为持证人办理投保和人事档案,以此伪造劳动关系,就比较容易规避相关

读者来信



修建银川东路 过街天桥或地道

□王琦琦

随着青岛浮山森林公园步行绿道全线贯通,浮山森林公园的人气越来越旺,浮山隧道、童趣园成为了网红打卡地,游人如织,好不热闹。与此同时,行人过街需求逐渐凸显。

浮山森林公园的银川东路东北门是距离童趣园和浮山隧道最近的入口,位于国信体育馆对面。国信体育馆停车位充足,很多市民会把车辆停在场内,再步行穿过银川东路去浮山游玩。周边许多小区的居民也需要穿过银川东路进入浮山。银川东路是双向八车道的重要快速通道,车流量大,且人行横道信号灯的绿灯时间短,行人通过时常与左转车辆冲突。将来,国信体育馆内的崂山区第一中学启用后,家长和学生也会有穿越银川东路的需求。修建过街天桥或地道可以使行人和车辆实现完全分离,保证交通通畅和行人安全。因此,我建议政府部门尽快规划修建银川东路过街天桥或过街地道。

做好标牌管理的“绣花功”

□遇哆青

城市发展日新月异,分布在岛城大街小巷的公共信息导向标识、宣传标牌,存在不够准确、不够完美的问题。以我发现的情况为例:路名牌新路用旧名,如长水路上的路名牌为世园大道;指路标志全称被省略为俗称,如胶州湾大桥写为跨海大桥;地铁站信息牌上的周边单位名称不一,如观涛社区标注为观涛村;公交线路和站点调整后站牌信息更新不及时,如即青交3号线已改为4203路,但车牌、站牌仍显示旧名;机场和火车站中的指示牌用词不统一,如“机场大巴”“机场巴士”并存,“长途汽车”“长途大巴”同用。

标牌内容是否准确规范,影响市民能否方便快捷地获取急需的信息,这些标志标识看似不起眼,却在一定程度上反映出城市的温度和管理精细度。针对以上问题,我提出如下建议:

一是加强审核,闭环管理。生产制作单位要严格按照相关法律法规及行业标准,审核导向标识、宣传标牌的内容;制作完成后,由使用单位二次审核;安装到位后,由行业主管部门再次审核。

二是联系基层,畅通渠道。发挥社区网格作用,鼓励社会力量参与,通过在导向标识、宣传标牌上印制反馈专用二维码、热线电话等方式,与群众建立良性互动,推动问题当场发现、当场反馈、当场解决。

你问我答

弘诚体育场何时完工

“直通12345”网友:弘诚体育场何时完工?建成后具备什么功能?

市体育局:目前,弘诚体育场功能优化提升项目已完成土方和支护施工,游泳馆区域正负零已完成,整体地下室完成60%。根据工程计划,预计2023年12月完成主体结构施工;2024年4月基本完成精装修、室外工程、门窗安装;同年12月前完成竣工验收、消防验收,具备交付条件。

弘诚体育场将被打造成健身休闲、体育消费、智慧运动新地标,成为集全民健身、体育培训、体育产业营销、体育竞赛、文化娱乐于一体的新型立体化体育文化综合体。

如何办理异地就医

“直通12345”网友:在外地旅游时生病,如何办理异地就医?

市医疗保障局:青岛市参保人若在省外其他城市旅游时生病,不需要办理任何手续,持社保卡或医保电子凭证可直接在省内外异地已开通异地就医联网结算的定点医疗机构就医,医疗费用按临时外出就医政策直接联网结算,参保人只需承担个人负担部分。

青岛市参保人若在省外,可在“青岛医疗保障”微信公众号办理跨省临时外出就医备案。备案后,持社保卡或医保电子凭证可直接在备案地开通异地就医联网结算的定点医疗机构就医,医疗费用按临时外出就医政策直接联网结算。因急症抢救就医的参保人员,未办理异地就医备案的,视同已备案,也可按临时外出就医相关待遇标准直接联网结算相关门诊、住院医疗费用。

参保人发生的符合医保支付范围的异地医疗费用,因各种原因未能联网结算的,可持医院收费有效票据、费用汇总清单单、出院记录或门诊慢特病病历等,回青岛市后到医保经办大厅或医保工作站办理报销。

如何寻找身边的助老食堂

“民生在线”网友:如何找到身边的助老食堂?

市民政局:市民可在微信中搜索并关注“青岛民政”官方公众号,在功能栏“民政服务”内选择“养老地图”,随后点击页面中的“助老食堂”选项,即可根据所在区域查看附近的助老食堂。“助餐前,老年人需携带自己的身份证(暂住证)和社保卡,到就近的老年人助餐服务机构完成签约,即可享受就餐补贴。对于行动不便的老年人,老年人助餐服务机构的工作人员可上门登记认证,协助完成签约。”