文化和旅游部出台新规保障旅游者合法权益

在线旅游不得用大数据“杀熟”

羊城晚报讯 记者黎存根报道：8月31日，文化和旅游部公布《在线旅游经营服务管理暂行规定》（以下简称《规定》），将于10月1日起正式施行。规定要求，在线旅游经营者不得滥用大数据分析等技术手段，基于旅游者消费记录、旅游偏好等设置不公平的交易条件，侵犯旅游者合法权益。同时要求，在线旅游网站不得擅自屏蔽删除评价。

据悉，规定的出台是为保障旅游者合法权益，规范在线旅游市场秩序，促进在线旅游行业可持续发展，适用于在中华人民共和国境内提供在线旅游经营服务，范围包括通过互联网等信息网络为旅游者提供包价旅游服务或者交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等单项旅游服务的经营活动。

规定要求平台经营者应当督促平台内经营者对其旅游辅助服务者的相关信息进行真实性核验、登记，在线旅游经营者应当提供真实、准确的旅游服务信息，不得进行虚假宣传；未取得质量标准、信用等级的，不得使用相关称谓和标识。平台经营者应当以显著方式区分标记自营业务和平台内经营者开展的业务。

对于在线旅游平台近年来屡被大众诟病的“杀熟”、删评等行为，规定明确要求，在线旅游经营者不得滥用大数据分析等技术手段，基于旅游者消费记录、旅游偏好等设置不公平的交易条件，侵犯旅游者合法权益。在线旅游经营者应当保障旅游者的正当评价权，不得擅自屏蔽、删除旅游者对其产品和服务的评价，不得误导、引诱、替代或者强制旅游者做出评价，对旅游者做出的评价应当保存并向社会公开。同时，在线旅游经营者应当保护旅游者个人信息等数据安全，在收集旅游者信息时事先明示收集旅游者个人信息的目的、方式和范围，并经旅游者同意。

县级以上文化和旅游主管部门对有不诚信经营、侵害旅游者评价权、滥用技术手段设置不公平交易条件等违法违规经营行为的在线旅游经营者，可以通过约谈等行政指导方式予以提醒、警示、制止，并责令其限期整改。

专家：新规有利市场公正

对于文化和旅游部的上述新规，暨南大学管理学院旅游管理系教授文彤表示肯定。他认为，在线旅游平台根据消费者的消费偏好而提供的价格反而更高的“杀熟”问题，消费者是很不满意的。新规定的出台，在法规层面明确地禁止了在线旅游平台的这种行为，让消费者在保护自身利益时有法可依、有据可依，具有非常积极的正面意义。消费者现在对待“杀熟”的经验也越来越多，规定在实际当中的效果到底会怎么样，大家也是拭目以待。

文彤认为，规定要求在线旅游经营者应当保障旅游者的正当评价权和保护旅游者个人信息等数据安全，这两点保证了市场有第三方的声音出现，让未来在线旅游市场发展的有序化、公正化有了保障，其价值与意义甚至更为重要，更值得肯定。

全知道

2021年度广州市城乡居民医保参保启动

中小学新生不再由学校统一参保

羊城晚报讯 记者周聪，通讯员穗医保中心宣、穗税务宣报道：广州的街坊们注意了！2021年度广州市城乡居民医保参保缴费工作于今日正式启动，征缴期将持续至2020年12月20日，相较于往年，今年中小学生（含市属中等职业技术学校学生）参保缴费方式有所调整，小一、初一、高一/职一等年级的新生不再由学校统一参保。

统筹基金最高支付限额提至28.18万

新年度城乡居民医保要交多少钱？记者从广州市医保中心了解到，2021年度广州城乡居民医保缴费金额有所调整，其中，在校学生个人缴费标准为343元/人，其他参保人员个人缴费标准为456元/人，而政府补贴标准相应分别为794元/人、681元/人。

报销比例如何？市民赵先生因脑血管疾病在南方医科大学南方医院住院50多天，住院花费了12万元，出院结算时，赵先生只需自费4万多元。广州市医保中心介绍，参加城乡居民医保后在定点医疗机构发生的门诊、住院等费用可以根据相应比例进行报销，近年来广州通过降低住院起付线标准以及提高住院报销比例等方式，持续提高城乡居民医保待遇水平。据了解，2021年度城乡居民医保统筹基金最高支付限额为28.18万元，相较于上一年度的25.8万元，增幅近10%。

此外，连续参保2年及以上的参保人，大病保险待遇最高支付限额为45万元，也就是说参加城乡居民医保后最高报销可达73.18万元，对于属于享受医疗费用减免待遇的社会医疗救助对象的参保人，还不设年度最高支付限额。

中小学生参保方式有调整

值得注意的是，今年中小学生参保方式有调整，小一、初一、高一/职一等年级的新生不再由学校统一参保。

那么新生该如何参保呢？记者了解到，上述人员中如果户籍为广州的，则需由本人或代理人到户籍所在地或者本市居住地的街道（镇）公共服务机构办理参保缴费手续；上述人员中如果户籍为外地的，则需由本人或代理人到学校所在地的街道（镇）公共服务机构办理参保缴费手续。

其他年级的学生则继续由所在学校统一办理参保登记，但2021学年起取消学校代收代缴，需通过学生（或监护人）个人银行账户自动划账缴费。特别提醒的是，家长们在孩子入学后要按照学校的通知要求，按时申报个人银行账户信息及联系方式。

新生儿办理时间要注意

关于宝爸宝妈们十分关注的新生儿参保问题，广州市医保中心告诉记者，如您家中有新出生的孩子，从孩子出生的次月起6个月内（按自然月计算）参保缴费的，可以按规定报销孩子从出生开始在定点医疗机构产生的相关医疗费。

如果新生儿从出生到办理参保登记手续的时间跨2020年和2021年，需在出生次月起6个月内办理2020年度及2021年度城乡居民医保的参保及缴纳手续，方能按规定享受从出生之日起的医保待遇；如仅参加2021年度，则视为放弃追溯2020年度相关待遇，从缴费到账次月起享受2021年度城乡居民医保待遇。

“南粤家政”服务业职业技能竞赛开赛

150名选手争夺全国家政服务业技能竞赛入场券

羊城晚报讯 记者崔文灿、通讯员陈丹报道：8月31日，2020年广东省“南粤家政”服务业职业技能竞赛暨全国家政服务业职业技能竞赛广东选拔赛开赛。150名参赛选手将争夺进入全国家政服务业技能竞赛的入场券。

本次大赛设置了母婴护理和养老护理两个项目（工种）的比赛，其中母婴代表队有20队共82人参赛，养老护理队共16队68人参赛。她们都由全省各地总工会、家庭服务业协会和家政培训企业（机构）通过当地初赛选拔、择优推荐而来。

8月31日下午，选手将采用无纸化上机考核方式进行理论知识竞赛；9月1日上午，参赛选手将进行实操技能考核的决赛和总决赛。记者获悉，此次竞赛设个人奖项和团体奖项，决赛中获得第一名的选手，由省总工会按程序申报“广东省五一劳动奖章”。两竞赛项目（工种）第一名选手将被选为广东省“最美家政人”。

本次大赛由广东省总工会、省人力资源和社会保障厅、省工业和信息化厅、省科学技术厅主办，广州卫生职业技术学院等单位协办。

稀罕！莲花山旅游区发现四蒂莲

“红色火焰”熊熊“燃烧”

该株四蒂莲的品种名为“红色火焰”，为夜晚开花型热带睡莲 羊城晚报记者 梁喻 通讯员 番宣 摄

新闻下午茶

羊城晚报讯 记者罗仕、通讯员番宣报道：8月31日清晨，广州市番禺莲花山旅游区莲花仙境内发现一朵四蒂莲，这是该景区第一次发现四蒂莲。

该四蒂莲开在一个根的花茎上，生长有四个完整的花冠，四个花冠螺旋向上生长，越靠近顶部的花冠越加饱满，其造型独特，宛若团团火焰不断升起，熊熊燃烧，形成了一个璀璨夺目的火炬。

据景区工作人员介绍，这是景区第一次发现四蒂莲。该株四蒂莲的品种名为“红色火焰”，为夜晚开花型热带睡莲，花色鲜艳，花姿俏丽，清晨被发现时，正处于半开半合的状态。

广州市优抚对象可享补充性医疗救助

住院救助年度限额为5万元

羊城晚报讯 记者侯梦菲、通讯员史玉雄报道：记者8月31日从广州市退役军人事务局获悉，广州市通过政府投入资金购买第三方专业服务，在基本医疗救助基础上对优抚对象实施补充性医疗救助，全市享受抚恤补助的优抚对象在门诊和住院方面由人寿保险公司给予补充性救助。

据悉，此次商业保险补充性医疗救助对象为“全市享受抚恤补助待遇的优抚对象”，商业保险补充性医疗救助分为两类：门诊补充性救助和住院补充性救助。

其中，门诊补充性救助包括：享受抚恤补助的优抚对象在本市定点医疗机构普通门（急）诊治疗医疗救助购买服务项目门诊指定病种发生的相应医疗费用，符合门诊指定病种用药和诊疗项目目录的，属于个人负担部分（不含已按《广州市医疗救助办法》救助的门诊医疗费用），按照80%的比例予以救助，此项救助年度限额为1万元。

需要提醒的是，门诊指定病种包含以下17种：终末期肾病、肾病综合征、肺结核、恶性肿瘤、白血病、先天性心脏病、风湿性心脏病、地中海贫血、糖尿病、丙肝、肝硬化、类风湿性关节炎、系统性红斑狼疮、艾滋病机会性感染、血友病、急危重症孕产妇、儿童紧急救治。

此外，享受抚恤补助的优抚对象在本市定点医疗机构住院发生的个人负担医疗费用按照50%的比例予以救助，此项救助年度限额为5万元，不得重复享受其他规定的待遇。

申请商业保险补充性医疗救助时，参保人需提供身份证、户口簿本人页和户主页、银行卡或存折、困难群众身份证件（优抚证）等资料复印件，并携带报销门诊费用资料和住院费用资料，到中国人寿广州市分公司指定网点进行报销。

未来一周广东面临高温

各地还需防范突发性的降雨

百事通

羊城晚报讯 记者梁怿韬报道：截至8月31日16时，西北太平洋和南海在今年8月份已生成7个台风，略高于常年平均数。记者从气象部门获悉，未来一周广东既需要防与台风相关的“下沉热”，也需要防“忽然降雨”。

广东省气候中心根据1981年至2010年的气象数据，统计出8月西北太平洋和南海常年生成的台风数量为6.53个。数据显示，9月份西北太平洋和南海生成的台风数量为5.43个，其中有1.67个登陆我国，0.9个登陆广东。广东省气象台认为，广东各地仍需要严防台风产生的灾害。中央气象台8月31日中期天气预报认为，未来10天西北太平洋洋面还将有1到2个台风生成，并仍可能给我国东部沿海带来较大风雨影响；广东省气象台预计，9月可能还有1到2个热带气旋登陆或严重影响广东，各地仍需对台风影响提高警惕。

受目前在西北太平洋洋面活跃的强台风“美莎克”外围下沉气流和副高的共同影响，广东省气象台预计9月1日至3日广东将有高温天气。广州市气象台预计，从9月1日至9月6日，广州市区的最高气温均会达到或超过35℃。

除了高温，广东各地还需防范突发性的降雨。广东省气象台预计，广东近期午后到夜间易出现分散的局地阵性雷雨。预计9月2日广东大部多云间晴天为主，午后有分散雷阵雨局部大雨；9月3日广东南部沿海市县多云间晴，午后有雷阵雨局部大雨或暴雨，其余市县晴间多云为主，午后有分散阵雨。

烘焙小店托起残疾人士就业梦

生活圈

羊城晚报讯 记者余燕红、通讯员郭佳鑫摄影报道：在广州北京路东横街的“乐活派”里飘出阵阵曲奇饼香……日前，残疾人实习基地——烘焙饮品公益店正式开业，首批残疾人学员正式上岗。这是广州市家康社会工作服务中心开展以“助力复工复产，决胜脱贫攻坚”为主题的“搭建爱的桥梁——社区以残助老服务模式探索项目”阶段性成果展示。

由于疾病，小宇不得不辞职在家进行康复治疗，而社区却给了她一个重新开始的机会：在经过了一年的烘焙培训后，她通过考核，顺利上岗。“我参加这个烘焙组已经几个星期，其间不仅学到了一些简单的烘焙知识，也认识了很多与我一样的康复者，这不管是对我的就业还是未来生活都会有很大的帮助。”小宇说。

广州市社会组织管理局一级调研员李又文表示，该项目搭建桥梁帮助贫困残疾人获得一技之长，并利用自身所学技能帮助社区困境长者是一种非常积极的尝试。同时，广泛动员社会各界对于帮扶工作的参与度，助力织牢织密广州特殊困难群体兜底保障网，提高决战决胜脱贫攻坚的期望。

残疾人上岗学做曲奇饼

微调查

直播带货“下半场”：什么才是“王道”？

数据显示，今年上半年，全国电商直播超1000万场，活跃主播数超40万，上架商品数量超2000万，直播带货成为电商发展的新引擎。

打开手机，“全网最低价”“明星助阵”“一场过亿”，直播间内一片火热；直播间外，不少消费者、商家和主播却陷入维权困局。随着直播带货进入所谓“下半场”，究竟什么才是良性发展的“王道”？

买它！消费者反被“薅羊毛”

“下单时有多痛快，收货时就有多失望。”家住北京的陈雪（化名）这样形容自己的直播购物经历。今年4月，她在某直播购物平台看上一双运动鞋，主播在直播时大喊“原厂正品”，鞋的价格也只有官网价格的三分之二，在低价的诱惑下陈雪下了单。

“拿到鞋我试穿了一下，并在网上查询了正品信息，发现这双鞋和正品在外观上有差别。”陈雪将正品图片发给客服要求退货，但客服却以“鞋已被穿过，影响二次销售”为由拒绝，只返还陈雪50元作为补偿。

中国消费者协会发布的《“618”消费维权舆情分析报告》显示，“618”期间消费者对于直播带货类的吐槽信息超过11万条。其中，消费者对部分主播涉嫌过度宣传产品功效，利用直播兜售“三无”产品、假冒伪劣商品等问题反映最为强烈。

天津世川律师事务所高级合伙人李晗表示，直播行业主要靠性价比吸引消费者，但过低的商品价格应该引起消费者的警觉，如果购买了“三无”产品，由于难以找到商家，追责将会变得困难。

翻车！商家与主播究竟谁是“韭菜”

不断刷新的销售纪录吸引着大批商家和主播“跑步进场”，然而直播盛宴背后，为不良市场行为和商品质量问题买单的难道只有消费者？事实上，主播和商家也经常沦为“韭菜”。

“主播的带货能力与自身信誉关系密切，线上建立信任比线下更难，我们与消费者之间不是‘一锤子买卖’，而要长期共赢。”江西一家主营直播业务的传媒公司负责人罗涛说。

为了保证产品质量、树立良好口碑，罗涛的公司建立了严格的选品机制，选品团队会对产品进行试用、筛选。即便如此，公司依旧没少被商家“坑”。

今年7月，罗涛的公司接下一笔菊花茶直播带货订单，商家承诺商品都是当月生产，公司收到的样品也是当月的生产日期。但不承想商家为了清理库存，将大量积压已久的产品发货给顾客，不少消费者要求退货。

“对我们来说，信誉上的损失比经济上的损失更可怕。”罗涛说，由于主播直接对接消费者，商品一旦出现问题，大多数情况下是主播或MCN（多渠道网络服务）机构对消费者进行先行赔付，之后再去找商家追责。

然而，看似稳赚不赔的商家也并非都赚得盆满钵满。记者了解到，为了让商品在直播间内展示，商家往往需要提前向主播支付“坑位费”，根据主播流量的大小，价格也从几千元乃至数十万元不等。

此前有媒体报道，“大V”和明星带货时“坑位费”高昂，销量却不尽如人意，十几万元“坑位费”只换来几千元销售额的情况时有发生。低价和优惠已经将商品利润压低，再加上“坑位费”、服务费、物流费等费用，商家的盈利空间非常有限。

此外，业内人士直言，由于直播营造的是一种冲动消费的氛围，头部主播有时也会出现高达30%的退货率，腰部主播退货率相对更高。部分主播及机构甚至会在直播时大量刷单，造成货品销售火热的假象，之后再安排货品退款，从而将“坑位费”与服务费都收入囊中。

品质为王！规范市场助力行业健康发展

直播带货的快速发展有目共睹，随之出现的各类问题也引起了相关部门的关注。

今年7月，由中国广告协会发布的《网络直播营销行为规范》正式实施，对直播中消费者权益保护进行了规定，同时对网络直播营销平台、商家、主播以及MCN等其他参与者，在经营资质、交易秩序、隐私信息保护等方面也有了相应的要求。

前不久，人力资源和社会保障部联合多部门发布多个新职业，其中“互联网营销师”职业下专门增设了“直播销售员”。在社会呼吁下，相关职业规范正在加紧制定，部分地方团体标准已经出台。

记者调查发现，平台方也在为行业健康发展而发力，几家头部直播平台均设立了相对严格的商户入驻审查机制，除了核查相关资质外，部分平台要求商户缴纳一定数量的保证金，作为违约金或给予消费者的赔偿金。

除了相关规范的出台，不少业内人士表示，随着直播带货进入“下半场”，市场本身也具有一定的自净能力。

罗涛表示，现在直播机构大批涌入，又大批倒下，但这也说明，市场自身的筛选机制在发挥作用，只有产品过硬、服务过硬的商家和机构才能真正留下来。

天津财经大学教授、博士生导师丛屹表示，传统批发零售背后是多年形成的责任体系，直播带货属于新兴营销方式，发展时间较短，难免出现问题。随着相关规范进一步细化、监管更加严格，相信直播经济会发展得更好。

（新华社）

第四届来穗人员朗读者总决赛举行

张天睿和妈妈讲述了他们一家人在疫情期间所发生的故事 通讯员供图

羊城晚报讯 记者符畅、通讯员蔡文姬报道：8月30日，第四届“我和广州有个故事”广州市来穗人员朗读者大赛总决赛在广州图书馆举行。经过激烈角逐，最终分别评选出少年组、青年组、老年组一、二、三等奖各一名，以及优秀奖和最受欢迎朗读者。

总决赛舞台上，参赛选手们围绕“守护希望，追梦广州”主题，深情讲述了他们在广州奋斗、求学、积极参加志愿服务和文明城市建设工作，以及在疫情期间，主动参与抗疫行动的感人故事。

就读于广州开发区第一小学一年级的张天睿今年只有7岁，他和妈妈共同登台讲述了他们一家人在疫情期间所发生的故事，并为所有抗疫英雄朗诵了一首《战疫之歌》。

张天睿在演讲中说道，因为疫情，一家三口在家共度了一段团聚的幸福时光。张天睿的爸爸是一名电力工程单位的管理人员，单位项目多在海外，随着复工复产号角吹响，在国外疫情形势依然严峻的情况下，他仍与同事主动奔赴孟加拉国项目工地，为一带一路国家的开发贡献力量。

“爸爸告诉我，医护人员义无反顾地奔赴疫情的最前线——武汉，他们是真正的英雄，民族的脊梁，是他们一直在守护着我们的希望。我想对他们说，‘你们辛苦了！’”张天睿说。他稚气却坚定的声音，令台下观众深受感动，最终，他也获得了此次大赛少年组一等奖的好成绩。