

横琴粤澳深度合作区 资料图片



措施落地！横琴口岸首位“常旅客”顺利出境

文/图 羊城晚报记者 李旭

横琴合作区迎来一揽子出入境新便利

横琴口岸试点推行“常旅客”计划

便利人员车辆跨境流动方面，《若干措施》明确在横琴口岸试点推行“常旅客”计划，对经常往返琴澳两地的商务公务人员、澳门高校职工等符合条件的出

入境人员，提供“常旅客”通关便利安排；实行出入境通关车辆“合作查验、一次放行”新模式，实现跨境车辆“一次排队，集中采集，联动放行”；进一步提升出

入境车辆通关效率，建设智能化车体检查系统，推动实现车体检查一次停车、信息共享共用、结果同步判定，减少跨境车辆停车检查次数和等候时间。

跨境会展工作人员办签证(注)更方便

服务特色产业发展方面，《若干措施》明确为参加合作区与澳门联合举办跨境会展工作人员、专业参展人员和持有展会票务证明的境内外旅客，依法依规提供申请办理出入境证

件、签证(注)便利，并为上述人员和展品运输车辆提供预约办理、随到随办、快速通关保障，大力支持服务文旅会展商贸产业发展；实行进入合作区港澳游艇“定点停靠、就近联检”新监管

方式，适应水域扩大开放需要，优化网上申报检查流程，加快完善游艇码头安全基础设施和边检监管系统建设，促进合作区游艇产业发展和海岛旅游资源开发，支持促进旅游业发展。

横琴口岸设跨境学童专用学生通道

保障社会民生方面，《若干措施》明确为经横琴口岸前往澳门机场乘机的旅客提供通关便利，支持加快横琴口岸二期工程客货车通道、澳门大学横琴校区与横琴口岸专用通道建设，支持合作区研究开通琴澳水运新航线，进一步便利两地

居民日常通行；在横琴口岸旅检大厅设置跨境学童专用学生通道，对乘坐巴士集中通关的跨境学童，以及上下车不便的残障人士、老年人实行随车查验，优先为相关危重病患及家属、医护人员办理出入境手续，进一步便利特定群体快速通关；

优化进出合作区跨境车辆备案手续，实现车辆信息自动备案，已办理旅客快捷通关的驾驶员，无需再到现场采集信息，节省往返办理时间，进一步便利澳门机动车人出合作区。

7月18日，中华人民共和国出入境管理局《积极支持促进横琴粤澳深度合作区建设发展若干出入境管理服务措施》(以下简称《若干措施》)公布并施行。其中，在便利人员车辆跨境流动方面，《若干措施》提出在横琴口岸试点推行“常旅客”计划，对经常往返琴澳两地的商务公务人员、澳门高校职工等符合条件的出入境人员，提供“常旅客”通关便利安排。

当天，记者在横琴口岸看到，珠海边检总站横琴边检站已在出境、入境旅检大厅设置“常旅客”通道。下午3时左右，首名“常旅客”——澳门街坊会联合总会广东办事处助理主任董文伟从通道顺利出境。

“我从澳门家中往返横琴工作已经四年了，从澳门机动车入出横琴到如今横琴口岸旅检区域‘合作查验、一次放行’，出入境管理服务一次次改革创新让通关

越来越便捷，琴澳两地人员往来也愈发密切。”董文伟说，“横琴口岸见证着琴澳两地突飞猛进的变化，相信随着‘常旅客’通道开通，穿梭两地双城生活的故事也会更加美好。”

珠海边检总站横琴边检站副站长曾向介绍：“目前，经常往返琴澳两地的人员占每天出入境总量的比重较大，综合考虑出入境规模、通关群体构成、口岸现场条件等因素，我们为这部分群体提供‘专道专放’便利安排，有利于提升整体口岸通关效率，服务促进横琴粤澳深度合作区发展。下一步，我们还会进一步优化查验流程，让‘常旅客’通关更快、体验更好。”

《若干措施》紧扣横琴粤澳深度合作区规划定位和建设发展需要，充分对接粤澳各方和广大出入境人员诉求，将进一步促进琴澳互联互通。珠海边检总站方面表示，已制定贯彻落实《若干措

施》的方案，明确各项措施具体实施的时间表、任务图。

曾向告诉记者：“我们目前已完成‘常旅客’通道、跨境学童通道的现场设置，出入境通关车辆‘合作查验、一次放行’新模式已进行到联调联试阶段。接下来，我们将坚决贯彻落实上级决策部署，逐条逐项认真落实《若干措施》，主动服务促进横琴粤澳深度合作区建设发展，助力推动澳门长期繁荣稳定和融入国家发展大局。”

据了解，自2021年中共中央、国务院印发《横琴粤澳深度合作区建设总体方案》以来，合作区建设加快推进，对外开放水平不断提高，琴澳两地往来人员、车辆数量大幅提升，特别是今年以来，横琴口岸日均客流量和车流量增幅明显，已分别从2019年的日均2.5万人次、2700余车次，增长至日均约4万人次、5400余车次。

7月18日，珠海边检总站横琴边检站，首位“常旅客”顺利出境



边检候检区域 CHINA IMMIGRATION

“上门经济”渐热，相关法律法规和行业标准亟待完善

如何为服务敞开大门 将风险拒之门外？

羊城晚报记者 马灿 见习记者 孙牧 通讯员 粤消宣

现象

上门服务悄然兴起，有企业订单增长45%

广州“95后”女孩小钟是一家宠物店的托宠师(宠物托管师)，平日除了在店里看管寄养的宠物外，她也为客户提供上门喂养宠物的服务。

“一些顾客因为休假、出差或加班没办法按时照料宠物，寄养在店里又怕它到了陌生环境容易受惊，所以会请人上门代喂养。”小钟说，除了喂食，还需要负责铲屎、陪玩，“上门一次收费在30元至100元不等，路程较远、宠物数量较多会适当加价”。

对于这种新业态，小钟认为，上门服务的门槛不高，只要认真负责，工作中注意更多细节即可，比如，在到达时通知用户、自带手套鞋套应急、做好个人消毒工作等。

“今年前6个月上门订单增长在45%左右，从目前形势来看，估计今后会越来越”广州某知名美妆店老板告诉记者，除了线下门店

外，上门服务也是该品牌主营业务，包括上门美甲、美睫、染发、烫发、化妆等，除了加收50元至200元的上门服务费外，其他收费标准和线下门店一样。

记者调查发现，随着人们生活工作节奏加快，以前这些只能去门店享受到的服务，如今也可“搬”到家中。广州某家庭服务有限公司负责人表示，“上门代厨”“上门理发”等“点对点”的上门服务业态受到消费者广泛欢迎，“今年公司招人比往年翻了两倍，特别是一些相关专业人才更吃香”。

对此，广州市社会科学院研究员彭澎认为，上述现象反映出消费者需求更加分散化、多元化，社会分工更加精细化、专业化，上门服务等服务经济形式在规范发展的前提下将有较为广阔的市场前景。



体验 服务种类日渐丰富，尤其受年轻人青睐

近年来，伴随着数字经济蓬勃发展和市场需求多元化，“上门经济”模式应运而生。

“90后”新广州人汪小姐表示，朝九晚六、时常加班的快节奏工作，让“花两三个小时做美容”变得奢侈，看到美容师能上门服务，她立即下载小程序体验了一番：“虽然费用相对于线下服务增加了10%-30%，但节约了时间，方便了自己，让人愉悦。”

值得一提的是，记者调查发现，提供上门服务的有一部分是兼职的年轻人，而享受

上门服务的，也是年轻人居多。

彭澎分析表示，繁荣的市场经济下，物美价廉的商品和服务变得唾手可得，互联网又缩短了供需之间的距离，因此，不少年轻人开始倾向于选择上门服务来解决生活、享受生活。

足不出户就能吃到厨师上门做的饭菜，买菜、做饭甚至是洗碗都不用管；假期出游，家里的宠物宝贝不用送去寄养，有人上门喂食、铲屎；工作忙碌一天，不用出门即可享受上门按摩服务；宝宝满月，可请理发师

上门服务种类愈发丰富。采访中，多位业内人士向记者表示，如今，服务行业利用互联网平台推出上门服务已成为一种趋势。

天眼查数据显示，我国现存上门服务相关企业达到两万余家，涵盖了外卖、家政、洗衣、宠物、美甲、按摩、维修、餐饮等各个领域。不同领域的上门服务在为消费者提供便捷的同时，也创造了更多的就业机会。例如，收纳师近年逐渐走俏，成为最热门的新兴职业之一。

问题 市场规范相对不足，消费者从业者都有顾虑

“上门经济”意味着，服务人员要进入消费者家中，这是否存在安全隐患？过程中如何保障双方权益？这些都是值得探讨的问题。

对此，广东省消委会指出，“上门经济”是一种新兴业态，目前法律法规、行业标准、监管规制等方面还未形成完善的制度体系，市场规范相对不足。一些从业者未经过专业培训，不具备相关资质条

件，业务水平参差不齐，有些从业者甚至没有加入正规公司或平台，纯粹是自己单干，消费者面临较大不确定性风险。

现实中，消费者在选择从业者的同时，一些从业者也在小心地选择客户。双方之间交易的达成，则基于彼此试探过程中建立的信任。记者注意到，网上一些上门私教健身的帖子中，有女性教练标注了只

接女顾客订单，如果是男顾客，只能选择线上课程。

采访中，记者了解到部分上门服务在收费环节也颇有争议。一位提供上门形体私教课的人士表示，试听课后，课程10节起，且需预支付费用。当记者问及如购买课程套餐会否签订合同以防止跑路或者纠纷引发的维权问题时，对方并没有直接回应，只表示“我怎会干这事！”

监管 建立健全管理制度，强调三方履约

在北京德和衡(广州)律师事务所律师赵绍华看来，“上门经济”与本地生活结合后，在给广大消费者带来极大便利的同时，相关问题不容忽视。他认为，如果客户是单身女性或者孤寡老人，需要谨慎对待。由于上门服务涉及隐私、人身等诸多安全问题，建议相关平台设置预先审核制度，例如事先审查上门服务人员的工作年限、工

作记录、健康证明、是否有行政处罚记录等。另外，消费者在接受服务时也有好评评价、安全警告等消费体验权利。

“合同内容需要明确，且履行合同需进一步保障，应强调平台、服务人员、消费者三方线上订约线下履约。”赵绍华建议实行预付制，用以负担交通费、客户违约等情形；平台也可向服务人员收取保证金，以防服务人员与客户

发生冲突或者不负责任等情形，从而提高服务满意度。

广东省消委会也呼吁，提供相关服务的平台和经营者应采取建立健全各项管理制度、严格审核上门服务人员资质、加强服务人员培训和管理、提高上门服务标准化程度、建立完善信用评价和投诉处理机制等措施，有效保护消费者合法权益，促进行业健康有序发展。

提醒 体验上门服务，注意“二查三确认”

广东省消委会建议消费者在选择上门服务前，做好“两个查看”，筛选信誉好、服务规范的平台和经营者。一是查看企业登记注册及信用信息，尽量选择正常经营且无违法违规记录的公司或平台，避免接受个人提供的服务及私下交易；二是查看服务人员健康证明、身份证、资格证书等信息，如果涉及危险作业或可能造成雇主财产损失的服务，还要确认服务人员所在公司或平台是否购买相应保险等。

广东省消委会还指出，上

门服务种类繁多且不断有新型服务形式出现，考虑到目前大部分服务品类缺乏统一的服务流程、质量标准 and 行业规范，服务质量良莠不齐，加之上门服务大多通过线上短视频等方式进行广告宣传，容易夸大效果乃至虚假宣传，因此，建议消费者在下单前做到“三个确认”，并最好以书面方式进行约定。一是确认具体的服务事项明细、具体服务流程、服务质量标准；二是确认各项服务内容的收费标准、是否存在其他需要额外收费的项目；三是确认未

达到服务预期效果的处理方式，以及退费售后保障。同时，建议消费者树立合理的心理预期，不轻信广告宣传内容和效果，不一次性预付大额费用，避免造成较大损失。

此外，消费者应注意留存相关证据。在服务过程中如发生不合理的加价行为或损害人身财产安全行为时，应立即中止服务，并及时向平台、经营者反馈，在协商无法解决的情况下，可通过当地消费者委员会或当地12345等渠道进行投诉，依法维护自身合法权益。