养老机构:少些“五星级”,多些“三星级”以下

各地应把有限的财力用于扶持、引导“三星级”以下养老机构,真正满足普通百姓的养老需求,推进我国养老事业健康发展。

汪昌莲

不少家庭在挑选养老机构时会犯难,究竟哪家靠谱、哪个性价比合适?近日,国家市场监督管理总局出台《养老机构等级划分与评定》国家标准,填补了养老机构等级划分与评定国家标准的空白,方便老年人挑选满意的养老机构。

随着老龄化社会的来临,一些地方老年人“未富先老”的情况越发突出。一方面是大多数收入低的老人徘徊在为数不足的普通养老机构门前,一方面却是有的地方投资兴建豪华的养老机构,却只能满足少数富裕老人的养老需求。在这样的语境下,有关部门出台《养老机构等级划分与评定》国家标准,根据环境、设施设备、运营管理、服务等分值进行星级评定,方便老年人挑选满意的养老机构,有利于增强老年人的幸福感和获得感。

据统计,截至2017年年底,全国60岁及以上老年人口已达24090万人,占总人口的17.3%,标志着我国已逐渐步入老龄化社会。毋庸置疑,家庭是法定养老主体和老年人养老的基本保障。然而,随着经济社会的发展和城乡群众生活方式的转变,全社会正面临家庭养老功能日益弱化的问题。老年人已成为一个庞大的社会群体,需要国家和地方大力发展养老事业,建立多种型态的养老服务机构。但不可忽视的一个事实是,在我国的老年人群体中,中低收入者占了大多数。因此,我们的养老机构要普惠大众,即以“三星级”以下为主,“五星级”为辅。

所谓“三星级”以下,就是面向绝大多数中低收入老年群体,提供“一个房间一张床”式的普惠型养老机构;所谓“五星级”,就是为少数高收入老年人,提供“五星级享受”的豪华养老机构。根据我国现阶段的国情,“三星级”以下与“五星级”两者可以并存,但需要分清主次,即先“三星级”以下,后“五星级”,并要区别对待,运用不同扶持政策和管理模式促其共同发展。

对于“三星级”以下养老机构,应定性为公益性社会福利事业,以公共财政投入为主,辅以社会资助和民间资本投入,面向大众,实行低收入有偿服务,让普通老百姓享受到制度的优越性,共享改革开放和科学发展成果,真正做到老有所养,老有所乐,晚年衣食无忧。而对于“五星级”养老机构,建议实行市场化运作,探索引导各类社会资本进入这一领域,为高端老年群体提供高消费的星级服务。换言之,“五星级”养老机构,是非公益性的以赢利为主的服务机构,不享受政府资金、土地投入等优惠政策,自主经营,自我发展。

各地应关注民生,关注真实需求,把有限的财力用于扶持、引导“三星级”以下养老机构,真正满足普通百姓的养老需求,推进我国养老事业健康发展。

参考

商务部近日在其官网发布了商务部、发展改革委关于建立家政服务业信用体系的指导意见(征求意见稿),指出当前我国家政行业信用缺失问题较为突出,迫切需要建立一套完整真实的家政服务员和企业信用档案,让消费者能知情、服务可查询。

新华社 徐骏

把如何收快递的选择权还给消费者

把如何收快递的选择权还给消费者,不但可以倒逼快递企业服务升级,同时也可以避免带给消费者的诸多不便和困扰。希望有更多的快递企业尽快行动起来,以客户利益至上,充分满足消费者的知情权。

苑广阔

未经允许包裹被投放在快递柜,快递柜超时收费、“求打赏”、被要求关注公众号……许多用户都在不知情时收到过快递柜取件码,有时甚至要支付超时存放费用等。菜鸟驿站智能柜对此说“不”,把选择权还给用户。近日,菜鸟驿站宣布,菜鸟智能柜已在业内率先推出自主设置功能,用户不同意存放柜子,柜门将无法打开。

在网络购物已成老百姓生活方式之一的前提下,有人一天收三四个快递也是很常见的事情。然而,对于很多经常网购的人来说,有一个问题却引发了越来越多人的吐槽,那就是本该送货上门的快递员变懒了,他们甚至连客户的电话也不打,就把客户的快递放进小区的快递柜,然后发一条短信给客户,让客户自己去取。

这样一来就会造成很多弊端。一则,有些消费者可能没有注意到快递员发来的短信,导致迟迟没有去取快递,这不但会造成一些生鲜商品的变质、损坏,而且等发现短信去取的时候,已经超过了快递柜允许的免费存放时间,需要支付一定的超时费才能取走;二则,有些老人家行动不便,不管是他们自己购物,还是子女代替他们购物,快递到了,都希望能够送到家里,否则老人自己没有办法顺利去取回快递。

而快递员不经过消费者同意就把快递投放到快递柜的做法,不仅仅是懒,同时也是对消费者选择权的一种剥夺,这是违反国家相关规定的。根据国家快递服务的相关管理规定,快递员必须在征得收件人的同意下,才可将快件放在代收点或智能快件箱,快递员仅发一条短信就把快件放到代收点是不合规的。快递服务组织应按照运单地址对快件提供至少2次的免费投递。投递2次未能投交的,收件人仍需快递服务组织投递的,可收取额外费用,但应事先告知收件人收费标准。

根据菜鸟驿站智能快递柜的新规则,快递员的这一做法将被“技术性禁止”。使用菜鸟智能柜取件的市民可以通过快递柜页面弹窗提醒选择三种存柜方式:愿意存放、仅工作日存放、禁止存放。设置完成后,在禁止存放包裹的时间,柜门将无法打开。按照相关要求,不同意代收、无法存柜的包裹将退回快递员,并提示快递员联系消费者完成投递。与此同时,用户还可以通过客服、手机淘宝菜鸟驿站官方号等方式自主选择柜子代收方式。

把如何收快递的选择权还给消费者,不但可以倒逼快递企业服务升级,同时也可以避免带给消费者的诸多不便和困扰,这样的做法值得肯定。希望能有更多的快递企业尽快行动起来,以客户利益至上,充分满足消费者的知情权。

未成年人优惠标准不能止于“长隆承诺”

首宗“儿童票”公益诉讼具有样本意义,但终究只是一家企业的承诺,最好的方法是通过立法来解决。

钱夙伟

备受社会关注的广东省消费者委员会诉广州长隆集团有限公司未成年人消费权益保护公益诉讼案日前有了新进展。因长隆集团修改了未成年人购买优惠票标准,承诺未成年人均可享受门票优惠,广东省消委会撤诉。全国首宗未成年人消费权益保护公益诉讼尘埃落定。

广东省消委会表示,以格式条款、单方规定限制身高“超标”的未成年人享受票价优惠,对长得高、长得快的未成年人不公平,侵犯了这部分消费者的平等权和公平交易权,同时也存在个体歧视、价格歧视等问题。希望通过此案的诉讼和判决,推动这一长期普遍存在的侵害未成年消费者合法权益的“行规惯例”得到纠正整改。

确实,随着中国儿童体格发育水平的变化,现行的儿童免票身高标准线是否还科学?在年龄和身高之间,又该如何权衡,才能保障儿童的社会福利?显然,当对儿童免票标准各说各话时,制订新的儿童免票标准势在必行。

现在的问题是,对于儿童免票的标准一次次引发争论,但一直没有得到解决。无论是以身高为标准还是以年龄为标准,二者都有其优势所在。以身高为标准,简单易行;若以年龄为标准,每个孩子都要提供证件以查验年龄,会导致效率过低。但以身高为标准的不合理也是显而易见的,尤其是现在孩子营养都比较好,平均身高增加明显,身高标准线不调整,不合理更加突出。

但如果将两者的优势互补,年龄和身高之间的纠结完全可以迎刃而解。比如,一是调高身高标准线,而这已经不乏先例,许多地方免票身高线都已经调整;二是明确超过身高线的儿童,凭身份证证明。而现在的“长隆承诺”,则是“身高达到1.5米及以上的未成年人可购买相关优惠票,明确了对全体未成年人的门票优惠”。显然是采取了两者兼顾的办法,使所有未成年人的权益都得到了保护。

可以说,首宗“儿童票”公益诉讼具有样本意义。但这终究只是一家企业的承诺,即便是样本,于其他企业也不具有约束力,而且也不可能再靠消委会一家一家地去提起公益诉讼。有专家认为,最好的方法是通过国家立法来解决,“应该有明确、具体的规定,而不是原则性的规定,有了法律就能落实下来。”而这显然应该提上议事日程。

本报“实话”版欢迎广大读者投稿,稿件必须是网络上未公开的、原创的,时效性强、有特色的评论文章,千字左右。稿件请发邮箱zjfzbsf@126.com,内附姓名、住址、身份证号码、联系方式、银行卡号、开户行等信息。