

三亚“先行赔付”机制 让游客放心游

“放心游”平台先行赔付
金额已达90余万元

南国都市报4月10日讯(记者 刘丽萍)最近,因为一件烦心事,游客郭媛(化名)的三亚行并不舒心:她在三亚一家珠宝商行购买翡翠貔貅吊坠,花费22800元,后向行内朋友展示时才知道吊坠价格虚高,于是她希望商家退货退款。

当合法权益受到侵害时,郭媛第一时间通过“三亚放心游”平台寻求帮助。三亚12345热线平台根据郭媛提供的资料判断,符合先行赔付情况要求,先行赔付冻结22800元,并将工单派发至东城市场监督管理所核实处理。

有数据显示,截至4月9日晚,“三亚放心游”平台已处理先行赔付案例241次,先行赔付金额达919991.64元。

赔付先行一步 关键在“快”

当看到22800元退回到个人账户,即使是冻结状态,郭媛心里也觉得踏实。“申诉后,应退款项很快就转至个人账户冻结,没两天我就收到了商家的退款,随后冻结资金也被收回到资金池。”谈起“先行赔付”机制的效率,郭媛竖起了大拇指。

先行赔付,必须得“快”。当消费者与商家产生纠纷时,可通过第三方平台,申



话务员正在处理旅游投诉工单。(三亚12345热线办供图)

请先行赔付受理、认定、赔付、偿还,再由第三方向应承担实体义务的经营者追偿。

据介绍,游客的投诉在证据链真实充分、索赔法律依据明确情况下,平台将在30分钟内进行先行赔付。先行赔付资金为冻结资金,不可进行支付或转移。同时“三亚放心游”平台将会把投诉情况经12345热线移交执法部门办理,如认定为商户责任,则解除资金冻结状态,游

客可自行提取使用;如非商户责任,则先行赔付资金自行回笼至资金池。

“以前游客遇到消费纠纷向12345投诉,我们会及时转到相关部门处理,但会存在调查慢、耗时长等难题,现在推行的‘先行赔付’机制处理快、赔付快,让游客不再为消费投诉而烦恼,也为相关部门处理旅游消费纠纷争取了时间。”三亚12345热线办相关负责人说。

商家覆盖全 线上提交更方便

3月下旬,游客李女士选择节后错峰游三亚,原本是一趟舒心之旅,结果却因为一箱水果弄得很糟心。3月29日,她抱着试试看的心态,在“三亚放心游”平台进行投诉,很快就得到回复。

原来,前一天她在三亚第一市场购买榴莲蜜、辣椒芒等水果,共花费134元,当时商家承诺可保存一周。次日离岛回家开箱后发现榴莲蜜有绿毛、果肉发苦,辣椒芒则软且有酒味,她认为商家存在欺骗消费行为,要求退还榴莲蜜(78元)和辣椒芒(16元)的费用。

三亚12345热线平台在对诉求人提交的资料进行审核后,认为符合先行赔付条件,小额快赔94元至诉求人账户,并派单至三亚市市场监督管理局红旗所,后经该所工作人员协调,商家通过微信给诉求人退款94元,诉求人未提取的小额快赔金收回资金池。

目前,三亚已将“先行赔付”资金池扩充至1000万元。据统计,截至4月9日18:00,放心游保障名录内商户在线总量达119798家,已基本实现吃、住、行、游、购、娱等涉旅消费场景全覆盖。

专题

“政企校”联动 强就业服务 2024年海口秀英区毕业生春季校园专场招聘会成功举办

4月9日,由海口市秀英区人社局主办的2024年海口市秀英区毕业生春季校园专场招聘系列活动在海南卫生健康职业学院秀华校区举行。

此次招聘会共吸引了33家企业进驻招聘会现场,为应届毕业生提供护士、医助、医药等86个岗位,共计444个职位;线上为四所学校提供专业对口10260个岗位,共计2406个职位;现场吸引了大量毕业生进场求职,初步达成就业意向49人。

此次招聘会活动现场与以往不同,会前,秀英区人社部门通过多渠道,针对学校和学生的专业特色,重点组织医药行业相关领域的企业参与,在企业资质审核、岗位匹配度等方面为毕业生们严格把关,同时将线上线下招聘会同步进行。线上渠道组织四所学校,针对每所学校专业特点进行单独模块的招聘活动,充分提升供需对接精准度,解决对口问题。

本次系列活动中,秀英区人社部门还邀请省级优秀职业导师提前进入四所学校开展就业指导宣讲会,通过会前组织专业化力量开展有针对性的职业指导,加大就业政策和形式宣传,引导毕业生树立正确就业观念,准确定位职业规划,提升个人竞争力,掌握面试技巧等方面,助力高校毕业生群体实现多层次、全方位、精准化的就业需求。



毕业生们在招聘活动现场与企业人员交流。(本组图片由秀英区委宣传部提供)

毕业生在与招聘人员交流。

除了瞄准学校专业特色、精准提供就业岗位,还在毕业生提升求职能力,拓宽就业渠道上下了功夫。活动现场新增了“创业服务板块”以及就业培训服务板块。活动邀请海南省就业创业指导服务中心工作人员来到现场,鼓励并引导毕业生通过自主创业、灵活就业等多元化方式实现就业,深化落实小微企业招录毕业生补贴、创业担保贷款贴息等政策,挖掘以毕业生为代表的青年作为创新创业的新生力量,为创业企业及毕

业生提供全面的创业政策咨询服务。

活动会场还开设直播招聘专区,“云”收简历,突破传统招聘方式壁垒,与未能来现场的求职者进行线上互动,为毕业生提供全方位、立体化就业服务,同时,现场开设职业指导专区,面向现场毕业生开展“一对一”指导服务,通过职业导师的专业引导和答疑解惑,引导毕业生选择岗位及做好职业发展规划。

下一步,秀英区还将继续推出一系列“政校企”的活动,将继续积极为用

人单位和毕业生群体拓宽多元化就业渠道,今年5月份将在海口技师学院(秀英新校区)举办一场毕业生春季校园专场招聘系列活动,助力秀英重点产业高质量发展,培育新的就业增长点。2024年海口市秀英区毕业生春季校园专场招聘系列活动还将在海南直聘网同步举办,线上活动将持续至5月30日,毕业生可通过关注秀英区就业中心官方微信公众账号“秀英就业”了解更多相关信息。

(景康 陈创淼)