

# “蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发

中消协发布三季度消费投诉热点

□新华社记者 赵文君

“蟹卡”提货、民宿预订等消费纠纷多发……中消协4日公布的今年第三季度全国消协组织受理投诉情况分析显示,生活及社会服务类在服务大类投诉中居首位。在具体服务投诉中,投诉量居前五的分别为经营性互联网服务、移动电话服务、餐饮服务、培训服务、住宿服务。



新华社发 朱慧卿 作

## “蟹卡”屡遭消费者诟病

2024年8月,消费者刘女士通过某大闸蟹有限公司公众号兑换2024年8月31日前到期的1288型号“蟹卡”一张,兑换时公众号提示不在预约期间,可联系客服备案延期。消费者联系该公司客服,回复可免费办理延期一次,具体兑换标准需9月底确定。9月15日消费者又收到商家客服回复,以“蟹卡”已过期及市场行情变动为由,仅给兑换1088型号蟹一盒,从实际价值来说低于1288型号“蟹卡”,消费者表示不同意,客服回复仅提供此兑换方案,无协商

空间。

中消协有关负责人表示,“蟹卡”等各类提货卡本质上属于预付卡。由于预付卡发卡门槛低,且预付资金缺乏有效监管,相关消费纠纷多发。根据有关规定,记名卡不得设有效期;不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。所以,即便预付卡已经过期,经营者也不能因此随意单方剥夺消费者的权利。

## 民宿行业规范化程度有待提升

2024年9月,蔡先生通过消协315平台投诉上海某信息科技有限公司。蔡先生为提前做好春节出行规划,于2024年9月4日提前在该公司App订了2025年1月28日至2月2日共5晚的民宿,总费用1298元。9月19日消费者突然收到该平台客服电话,要求消费者取消订单,平台可以补偿30%费用。消费者查了该民宿附近同类型的酒店,此时下订单每晚费用已经是1012元,无法弥补损失。此后,该平台在未经消费

者同意情况下,强行取消该笔订单且没有赔偿。

根据中消协监测,有的民宿经营者随意取消订单,临时毁约并高价转租已预订房源;宣传信息与实际不符,民宿的实际位置、设施条件、卫生标准与网上发布的信息相差甚远。中消协有关负责人表示,民宿在管理和服务等方面存在不规范现象,相关平台应当加强对民宿经营主体的入驻审核和日常随机管理,提升民宿经营者合规水平。

## 聚合经营平台商户信息不实问题屡现

2024年8月,丁女士在某地图导航平台预订了某市A酒店,在A酒店前台办理入住时发现平台将预订订单发送至该市B酒店,A酒店与B酒店非同一经营者。丁女士希望平台退还此笔订单费用,平台称酒店订单为第三方代理商收款,需要联系第三方代理商解决。A酒店提出并未与某第三方代理商合作,要求平台删除错误酒店信息,平台拒绝配合,提出让酒店自行联系第三方代理商。

据中消协监测,近年来出现一些采用聚合经营模式的平台,整合不同平台或经营者的商品,向消费者提供多种商品或服务,其业务范围从最初的网约车发展到住宿、维修、门票预约等各行业,商户信息不实等相关问题屡现。

新华社北京11月4日电

## 新质发展 智控未来

——从2024中国自动化大会看自动化发展

记者近日在山东省青岛市举行的2024中国自动化大会上了解到,当前人工智能与自动化深度融合,不仅将自动化技术推向更高层次,也为经济社会高质量发展带来巨大影响。

在大会展览区,一款正在踢足球的具身智能机器人受到不少参观者围观。当工作人员传球后,机器人马上跑到足球前将球准确射入球门中,射中后还不忘挥舞手臂以示庆祝。

北京加速进化科技有限公司销售经理陈凯说,这款机器人身高1.1米,体重29千克,可适应室外路面、草地、泥地等多种地形。除了常规的前进、后退、转身等动作,它还可以做俯卧撑、主动卧倒、自主爬起。

“目前这款产品面向科教市场,同时支持二次开发。比如,通过大量深度学习和训练后,可以在居家服务、辅助医疗等多领域得到应用。”陈凯说。

由中国新一代人工智能发展战略研究院等单位联合发布的《中国新一代人工智能科技产业发展报告2024》显示,我国立足自主创新,已构建起包括智能芯片、大模型、基础架构和操作系统、工具链、深度学习平台和应用技术在内的人工智能技术体系、产业创新生态和企业联盟。

与会专家认为,人工智能正推动自动化技术深入各行各业。人工智能使自动化系统能够适应环境变化自主决策,为自动化技术带来广阔发展空间。

“人工智能与自动化的深度融合会改变世界,要把握人工智能和自动化发展方向,把中国的自动化技术推向更高层次。”中国工程院院士、中国自动化学会理事长郑南宁在大会开幕式上说。

清华大学教授刘云浩在大会上

作主旨报告时介绍,物联网是实现“感知智能”的重要载体,在人工智能加持下,今天的物联网迈入新阶段。“物联网正在从单纯的感知层面,向赋能产业智能化转型的方向迈进。”刘云浩说。

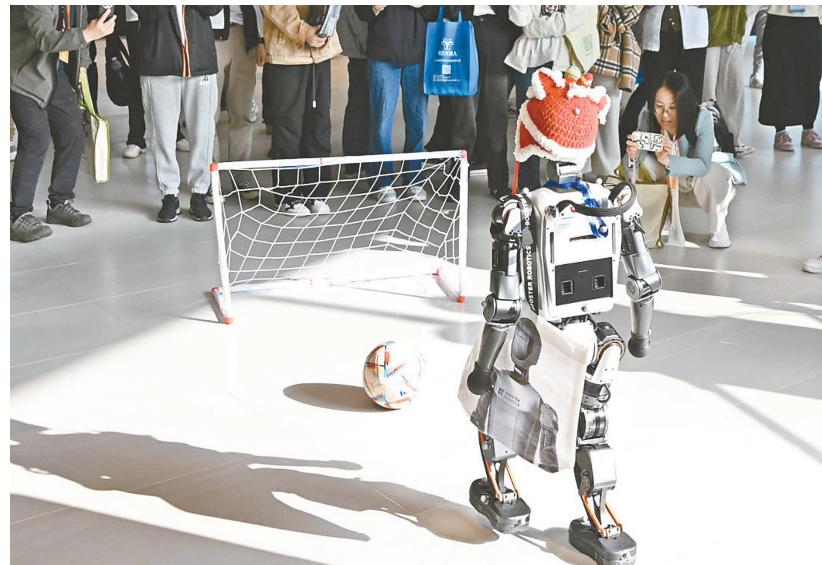
中国信息通信研究院发布的《中国数字经济发展研究报告(2024年)》显示,截至2023年底,我国人工智能核心产业规模接近5800亿元,已经形成了京津冀、长三角、珠三角三大集聚发展区,核心企业数量超过4400家,居全球第二。此外,我国已建成2500多个数字化车间和智能工厂,经过智能化改造,研发周期缩短约20.7%,生产效率提升约34.8%,不良品率降低约27.4%,碳排放减少约21.2%。

国家橡胶与轮胎工程技术研究中心副主任、软控股份有限公司董事长兼总裁官炳政,在大会上作主旨报告时表示,轮胎制造充分应用了人工智能技术,推进知识参数化、参数软件化、软件平台化,以数字化平台驱动制造高质量发展。通过多年的工艺创新、材料创新、装备创新,实现了中国在巨型工程轮胎上的突破。

“目前我们已经大范围应用了工业视觉技术,这种技术解决了轮胎制造过程中‘黑+黑’的问题,因为黑色材料和黑色背景不好辨别。目前我们应用这项技术,检测准确率达到99.7%以上。”官炳政说。

本届大会以“新质发展 智控未来”为主题,由中国自动化学会主办,青岛科技大学、国家橡胶与轮胎工程技术研究中心承办。3000余名学术界和产业界代表参会。大会共设10场主旨报告和46个平行会议,涵盖工业互联网、脑机智能、智慧教育、智能机器人、智慧能源等前沿热点领域。

记者 王凯



北京加速进化科技有限公司生产的机器人在踢足球。新华社记者 李紫恒 摄