

陕西省电动自行车行业有了调委会 商家和消费者有纠纷 可来这里进行调解

上下班通勤、接送孩子上下学……如今,电动自行车成为不少人短途出行的重要代步工具。近日,陕西省首个电动自行车行业人民调解委员会挂牌成立,力求融合多元力量,为商家和消费者调解矛盾纠纷。



扫码看视频



调委会相关人员走访市场。

调委会高效化解买卖双方“心结”

“您别着急,喝口水,咱们坐下来慢慢说……”4月8日,调解员在西安市伞塔路一电动车商铺内,笑着对消费者李先生说。原来,李先生之前在这家店看上了一款电动自行车,经过多次沟通、试车、以旧换新等流程,于4月8日支付1040元买了一辆电动自行车。随后,李先生擦拭车子时发现,挡泥板上有一处米粒大的白点,和周边的颜色不一致。他对此不满意,要求退款或

换车。导购人员解释称,这是喷漆时没喷全的微小问题,不影响使用。况且,之前买卖双方确认无误后已产生了交易。作为补偿,可以给他重新更换一个挡泥板。调解员得知双方的情况后进行了调解,首先劝李先生不要生气,双方要互相体谅,而且车牌已办好,以旧换新补贴也已经申请,重新退车、退补贴要写申请、证明材料,手续复杂……看到李

先生的情绪有所缓和,调解员希望彼此都退让一步,给出了方案。最终,李先生选择了商家赠送的头盔,骑着车子走了,商家也很满意。“我们调解的纠纷涉及商户和顾客之间的比较多。”陕西省电动自行车行业人民调解委员会主任姚文庆向记者说,比如,有人利用政策调整期故意多买产品,然后进行恶意索赔,他们摆事实、讲法律,最终帮商户避免了损失。

推动矛盾纠纷源头化解

4月10日,记者来到位于伞塔路上的该调委会调解室,只见墙上张贴着调解流程。首先是当事人提出申请,其次进行纠纷登记,调委会审查是否符合受理条件,如果符合条件,紧接着选定调解主持人,并调查核实纠纷情况,拟定调解方案,主持人调解,最终当事人达成协议。调解不成的移交有关部门或告知当事人通过诉讼途径解决。谈及成立调委会的背景时,兴庆社区工作人员刘虎东说,伞塔路是陕西省最大的电动车销售集散地,各类纠纷问题层出不穷,这些问题如果得不到及时解决,对企业经

营、行业发展、社会和谐稳定都会造成不良影响。陕西省电动自行车行业协会常务副会长张兴虎称,我省电动车(电动自行车和电动摩托车)的年销量在140万台左右。其中,伞塔路附近的电动车代理商众多,并辐射全省2400多家经销商,他们的销量占了大多数。基于此,从2023年年底以来,碑林区司法局、陕西省电动自行车行业协会和长乐坊街道等多方共同筹备成立陕西省电动自行车行业人民调解委员会。今年3月25日,调委会正式挂牌成立。

“消费维权纠纷、产品质量纠

纷等矛盾纠纷多发、高发,如果仅仅依靠诉讼途径解决,不仅周期长、成本高,经营也容易受阻。”碑林区司法局长乐坊司法所负责人桑平表示,该调委会是顺应电动自行车行业发展需求、创新社会治理的重要举措,也是碑林区司法局落实“多元化解矛盾纠纷”,探索人民调解碑林“365”模式升级版的又一创新实践。行业调委会的成立,不仅填补了我省电动自行车行业领域调解组织的空白,同时也通过整合多方资源,推动矛盾纠纷源头化解,更有效维护广大商户和消费者的合法权益,为行业健康发展保驾护航。

共建共治共享 幸福可感可及

当然,也有未调解成功的案例。顾客刘某骑着电动自行车找商家,表示自己车子的喇叭坏了。商家检查后发现,刘某的车子买了半年多了,喇叭保修期为3个月。如果更换喇叭,费用为70元。“我就没按过几次喇叭,怎么就坏了?”刘某对此表示不满。调解员表示双方各退让一步,不收手工费,按35元的出厂价格更换喇叭,刘某仍不满意。近期,调委会已组织调解员开展调解技巧和业务培训,并向商户传授规范经营之道,教导销售人员

如何避免与顾客产生争执,从源头上减少矛盾。同时,向消费者普及电动车知识,比如喇叭保修期等问题,以及出现问题时的维权途径。市民张先生说:“第一次听说电动自行车也有调委会,这对消费者和商家来说都是好事,有了第三方调解,更公平公正。”“社区配合调委会,会向辖区居民、电动车商户广泛宣传调委会的作用和调解流程等。”兴庆社区党委书记、居委会主任姚亚梅表示,希望能通过各方共同努力,让调委会在化解矛盾纠纷、促进社区和谐方面

充分发挥作用。张兴虎称,行业协会将配合调委会收集行业信息,像各个品牌电动车常见质量问题、售后标准等,为调解提供有力参考依据。共建共治共享,幸福可感可及。桑平说,他们将积极发挥人民调解在维护社会稳定中的“第一道防线”作用,聚焦行业领域内矛盾纠纷的特点和趋势,加力化解矛盾纠纷,为推动行业健康发展和平安碑林建设作出积极贡献。文/图/视频 本报记者 姬娜 实习生 王宇

4月8日起,铁路部门在京沪高铁部分车次试点高铁宠物托运服务,此举引发社会广泛关注。4月9日,记者致电中铁快运客服了解到,目前西安还没有开通这项服务,后续可持续关注。记者了解到,随着“宠物经济”的不断发展,目前,越来越多的“毛孩子”开始以各种方式跟随主人走南闯北、游山玩水,而各行业提供的“宠物友好”服务也在助力游玩体验升级。

铁路部门试点高铁宠物托运服务引关注 “宠物友好”服务 体现公共服务温度



多家航空公司推出“爱宠出行”服务

“以前出游,我不是让朋友帮忙照顾爱宠,就是将其寄养在我家附近的宠物店。后来,我得知乘坐飞机时可以带宠物,我的出游体验好了很多。”家住西安市枣园西路的张雯说。4月9日,记者通过官网查询、拨打客服热线等方式了解到,越来越多的航空公司开放了宠物进客舱服务。能够办理小动物托运的航空公司包括国航、东航、南航、海航、深航、川航、山航、成都航空、湖南航空等。其中,南航官网上的“宠物托运申请”中提示:旅客托运小动物,若为国内航班,至少应在航班起飞时间前4小时提出申请,若为国际航班,至少应在航班起飞时间前6小时提出申请,且经南航回复后方可托运;旅客需在乘机当日航班离站时间120分钟前,自行将宠物运到机场办理托运手续。

海航官网上对宠物托运有详细说明。如“国内航线:托运宠物是指在重量限制范围内,可随主人同机托运的家庭驯养的狗、猫、宠物兔、宠物鸭”“每名旅客同一航班最多可托运两只宠物,每只宠物需要分开独立包装”。同时,对不适合航空旅行的宠物品种进行了说明,如“危险犬及其杂交品种”“扁平鼻的狗或猫”“对高温高空环境不适的犬种”。记者发现,各家航空公司对于携带宠物的要求略有不同,建议有这方面需求的消费者提前向航空公司咨询。乘坐道路客运,爱宠能否同行?西安纺织城客运站、三府湾客运站工作人员均表示可以。“持有身份证明和检疫证明、装于封闭容器内的宠物可在具备通风条件的行李舱托运。”西安纺织城客运站工作人员表示,会向旅客说明运输过程中的通风、温度条件。



部分酒店、民宿允许携带宠物入住

外出旅游时,住宿地是否允许宠物进入是让很多宠物主人烦恼的问题。最近刚刚结束旅行的西安市民胡永军表示,自己经常携宠出游,已经有了经验。“旅行时我一般选择入住民宿、客栈,并提前打电话和店方沟通好,便可携带宠物进入。”胡永军说,携宠住宿时,他也会照看好宠物,尽量减少对其他游客的影响。记者搜索时,多个酒店、民宿预订平台数据都显示,携宠出游是假期旅游新亮点。“可带宠物”等关键词的搜索量连年上升。不少酒店、民宿将“宠物友好”“接待宠物”等标签作为招揽游客的重要手段之一。相比酒店,民宿对带着“毛孩子”出游的消费者更加友好,成为宠物主人的首选。家住西安市邮电北巷的王敏计划“五一”假期带着爱宠前往昆

明游玩,预订民宿时,她将“可携带宠物”作为筛选条件,下单前还进行了电话确认。“工作人员说,民宿一开始并没有‘携宠入住’服务,后来因为不断有客人提出需求,就将其中几间作为‘宠物友好’房间,并在屋内提供宠物用品。由于民宿是别墅型,面积较大,周边有花园和宽敞的公共空间,宠物主人可以带着宠物一起玩耍,所以对宠物种类和大小无要求,也不收取额外费用。”王敏说。采访中记者发现,随着“宠物友好”理念的渗透与现代生活方式的转变,越来越多的酒店开始提供“携宠入住”服务,不少民宿将宠物视为“家庭旅行经济”的新突破口,部分旅游目的地甚至形成了“游宠物友好景区—住宠物友好民宿—逛宠物友好商场”的完整消费链。



“携宠出游”是一种客观需求

2024年底,在中国畜牧业协会宠物产业分会、中国兽医协会、全国伴侣动物(宠物)标准化技术委员会的指导下,派读宠物行业大数据平台发布《2025年中国宠物行业白皮书(消费报告)》。数据显示,2024年全国城镇地区,宠物猫和宠物狗的数量分别达到了7153万只和5258万只;共有4088万名猫主人和3601万名犬主人,相较2018年分别增加了1830万人和211万人。与此同时,携带宠物出行的需求比例也在升高,2024年,有18.7%的宠物主在宠物出行上有消费,相较2023年时的调查增加了4.9个百分点。“携宠出游有了更多可选择的

方式,这是社会全面进步的一个标志,从中可见对人们情感需求的关注与重视。”陕西理工大学人文学院教授梁中效说,宠物能享受便捷的出行服务,让宠物主人不再有后顾之忧,让人们看到了公共服务的温度与包容,感受到了交通部门对社会多元化需求的积极回应。在心理咨询师胡洁看来,随着人们的生活水平越来越高,越来越多的宠物主希望带着宠物一起外出旅游,这是一种客观需求。“携宠出游”的兴起反映了宠物从功能性角色转变为情感寄托,体现了人们对陪伴、情感连接和精神慰藉的重视。 本报记者 陶颖