责任编辑 陆如燕 E-mail:fzbfzsy@126.com

全网ETC客户服务中心正式启动

提供7×24小时投诉受理服务

全网 ETC 客户服务中心昨日 在河南郑州航空港区举行揭牌仪 式. 同时全国 ETC 服务监督热线 95022 开通试运行。

据悉, 为打赢打好取消高速公 路省界收费站攻坚战, 提升客户服 务水平, 在交通运输部指导下, 路 网监测与应急处置中心在河南建立 了全网 ETC 客户服务中心, 开通 服务监督热线 95022, 按照"统一

受理、部省联动、多方协同、限时办结、回访反馈"的运营模式,为 全国 ETC 客户提供 7×24 小时投 诉受理服务。

交通运输部路网监测与应急处 置中心副主任王刚表示,截至12 月9日,全网 ETC 客户量接近 1.85 亿,客户服务工作面临巨大压 力。因此,全网 ETC 客户服务中 心的启动是一项重大的民生工程, 是满足人民对美好出行生活向往的 有力抓手。

河南省交通运输厅副厅长宋华东 介绍,该中心主要提供三大模块服 务,包括全国 ETC 客户服务监督、 营改增发票业务服务和河南 ETC 业 务客户服务。

"全网 ETC 客户服务中心目前 在河南开通了 200 多个坐席。随着客 户需求的变化, 我们会随时调整坐席 量。同时,河南中心将和全国其他省 份既有的客户服务中心联网。也就是 说,ETC 客户拨打一个号码,享受 的是全国各地的服务。"王刚说。

"没见过""嫌麻烦"……

高调推出的"绿色"快递为何遇冷?

□据新华社报道

近来, 各大电商平台与快递 企业纷纷高调宣传"绿色"快 递,成为今年网购领域的一大亮 点。不过,"新华视点"记者调 查发现,商家使用"绿色"包装 的是极少数,不少消费者反映 对"绿色"快递"没听过""没 见过"。由于快递企业设立的回 收点不多、使用不便, 快递垃圾 减量、循环利用效果不理想。

"绿色"包装零星可见, 一些快递点占比不到1%

国家邮政局预计, 2019年 快递业务量将超过600亿件,同 比增长22%。今年以来,不少电 商、快递企业纷纷推出"绿色" 包装和纸箱回收计划。

一些快递企业和环保机构推 出可循环使用 20 多次到 50 多次 的包装箱、袋。今年5月,菜鸟 联合多家快递企业在各地快递末 端网点设置了3万个同收箱。 海今年将推动 2500 个邮政快递 网点设立包装废弃物回收装置, 广州市邮政局称年底前将在全市 400 个快递站点设置回收点。

"双11"前、多家快递公 司宣布加码"绿色"回收举措。 京东物流纸箱回收活动在此前覆 盖北上广深等 12 个重点城市基 础上扩展至全国,圆通在一些重

点城市放置 7500 余个回收箱。

但记者在"双11"后走访多 地发现, 在堆积如山的快递中, "绿色"包装零星可见,很多网购 达人表示从没收到过使用"绿色' 包装的快递。

京东快递北京一配送站负责人 王先生说, 虽然数量在慢慢增加, 但当前站点使用循环包装"青流 箱"的快递件占比不到1%。网购 达人张女士告诉记者, 平均每天会 收到一个快递, 但仅有一次收到用 环保箱包装的。"快递员说需要当 面签收收回包装, 只能约下班后的 时间重新送。环保是好事, 可确实 不太方便。"张女士说。

根据中国商业联合会商贸物流 分会等机构今年 10 月做的一份调 研, 京东目前回收的包装主要以品 牌商入仓的商品外包装为主,终端 回收的比较少,占比30%左右。

企业成本增加,消费者 "嫌麻烦"

记者调查发现, "绿色"包装 和包装回收之所以遇冷, 主要原因 是企业成本增加,一些回收站点设 置不合理,且消费者配合度不高。

顺丰快递负责人表示,建立循 环包装的发放、同收、报废等体 系,要投入更多的研发尤其是管理 成本,同时需要快递员改变配送习 "可降解材料的采购成本比常 规物料贵1倍以上,目前国家尚无

明确政策扶持,成本压力很大,难 以大面积投放。"

京东相关负责人表示,相比普 通纸箱,"青流箱"的单次使用成 本约高出 40%, 加上运营成本, 大 规模推广有难度。

此外,记者调查发现,可循环 使用的包装由于派送相对麻烦,降 低了配送效率,并不受快递员欢 京东快递王先生说:"'青流 箱'需要现场拆包装,完好回收, 很多时候需要和客户约时间, 快递 小哥也觉得麻烦。"

对于回收快递包装, 多数消费 者表示"不知道最近的派送网点在 "没听说过包装可以回收, 一般就扔在楼下垃圾箱了";有的 表示"见过,但离家远,送过去太 麻烦"。不少快递企业宣称将回收 点设在了末端派件网点, 虽然多在 居民区周边, 但一般近的也有一两

此外。同收率低与消费者环保 意识不够密切相关。记者在广州一 所高校的快递集散网点看到,现场 设有快递包装回收处, 但并无一件 纸箱。记者随机采访了几位大学 生,他们均表示"现场拆不方便" 一般都是拿回宿舍, 拆完就扔在楼 下的垃圾箱了.

中华环保联合会国际合作部副 部长倪篧介绍,他们曾联合一些机 构在一所大学做过调查, 高峰期一 小时取件人数 170 人, 仅有 7 人现 场拆解,并将包装箱放入回收箱。

■ 各方说法

大规模推广后成本可降低 政府、企业和消费者要责任共担

国家邮政局相关负责人表 示,到2019年底,循环中转袋 使用率达到70%,在1万个邮政 快递营业网点设置包装废弃物回

业内人士表示,减少快递包 装垃圾需要政府、企业、消费者 共同努力。北京印刷学院青岛研 究院副院长朱磊认为, 快递业的 绿色发展, 可以减少地方政府垃 圾处理的压力, 政府应制定有效 的扶持政策,帮助企业降低运行 成本,提高企业"绿色"发展动

对于企业来说, 应充分认识 和承担社会责任,也需要从长远 发展来看待企业成本。京东方面 表示,"青流箱"如果充分循环使 用,保证周转次数并且大规模推

广之后、成本可以低于普通纸箱。

"VLOOP 蔚路循环"团队创 始人王曦介绍,循环"小蓝袋"量 产后价格约 1.5 元, 可使用 30 至 50次,在保证归还率和计算损毁 率的前提下, 平摊到每次的费用约 5分钱。"根据模型测算, 归还率 要做到95%以上才能实现盈亏平 衡。因此,消费者的配合是可回收 体系运转起来的关键。"

广州市邮政局相关负责人表 示,希望企业在设立包装回收装置 的同时, 多考虑如何鼓励居民配合 回收。比如给予相应的快递优惠券 或积分等

京东物流青流计划负责人高峰 介绍, 当京东物流快递小哥上门送 货时, 消费者将自家用过的纸箱交 给小哥回收, 可获得相应的京豆奖

记者调查了解到, 上海财经大 学的一家菜鸟驿站日均包裹量在 3000 件左右, 包装物二次利用率 达到了40%左右。驿站负责人葛均 国介绍,站点离宿舍较远,学生们 更愿意拆了包装减轻重量,同时, "从驿站寄件使用回收包装免费, 平均一件快递能节省5元包装费 这是回收率较高的重要原因。"

不少受访人士均表示, 不管快 递垃圾回收工作如何完善, 最重要 的还是源头减量。目前, 快递还大 量存在包装过度问题, 比如多层包 装纸箱和大量使用缓冲物。朱磊认 为,这就要求相关部门对当前物流 环境做详尽调查, 在确保快件安全 基础上制定相应的标准, 从源头上 减少包装使用量。

视觉中国网站、IC photo 网站暂停服务全面整改

□据新华社报道

针对视觉中国网站 (域名 vcg.com) 和 IC photo 网站 (域 名 dfic.cn) 违规从事互联网新闻 信息服务, 违规与境外企业开展 涉及互联网新闻信息服务业务的 合作等问题,国家网信办10日 指导有关地方网信办约谈两家网 站负责人,责令其停止违法违规 行为。两家网站即日起暂停服务 全面整改。

据悉, 国家网信办指导天津 网信办会同江苏网信办、北京网 信办约谈视觉中国网站负责人, 指导上海网信办约谈 IC photo 网站负责人,责令两家网站立即

全面彻底整 停止违法违规行为, 改。两家网站负责人表示,将不折 不扣落实管理要求, 以严肃认真的 态度进行自查整改,即日起网站暂 停服务

有关地方网信办负责人指出, 视觉中国网站、IC photo 网站违反 国家互联网有关法律法规和管理要 求, 在未取得互联网新闻信息服务 许可情况下从事互联网新闻信息服 务, 在未经安全评估情况下与境外 企业开展涉及互联网新闻信息服务 业务的合作,严重扰乱网络传播秩 序。针对上述问题,两家网站要严格 遵守法律法规, 切实履行企业主体 责任,对违法违规行为进行全面自 查自纠,确保类似问题不再发生。

2020"我向总理说句话" 网民建言征集活动启动

12月10日起,中国政府网 联合人民网、新华网等 25 家网络 平台,以及各地区、有关部门政府 网站开展 2020 "我向总理说句 话"网民建言征集活动,听取网民 对政府工作的意见建议。活动将 持续到 2020 年全国两会结束。

本次活动设有"精准脱贫" "营商环境" "就业"

"养老""收入"等20类话题。网 民可登录中国政府网、国务院客户 端 App 和小程序, 以及各相关网 站和平台留言。部分有较高参考价 值的建言将转送《政府工作报告》 起草单位。

这是中国政府网第六年在全国 两会前开展网民建言征集活动。在 上年度活动中, 经汇总整理后的网 民建议 90%以上在当年的《政府工 作报告》中得到了体现。

我国律师事务所已在 境外设立126家分支机构

□据新华社报道

2018年,国内律师共办理 涉外法律事务近 12.7 万件:目 前我国律师事务所已在境外设立 了 126 家分支机构……记者昨天 从"世界律师大会"新闻发布会 获悉, 近年来, 我国涉外法律服 务业迎来快速发展,为维护我国 公民、法人在海外正当权益、促 讲对外开放发挥了重要作用。

中华全国律师协会副会长张 学兵介绍, 我国涉外法律服务业 呈现三大趋势:一是服务范围逐 步扩大,业务国际化程度不断提 高,国际竞争力越来越强,2018 年我国律师事务所在境外的分支 机构共办理各类法律事务 3.2 万 多件: 二是业务领域不断拓展, 涵盖反倾销反补贴调查、涉外知 识产权争议、境外投融资等各个 领域; 三是服务作用日益显现, 为我国企业和公民办理了许多重 大涉外案件,有力维护了企业和 公民的合法权益。

广东华商律师事务所主任高 树深刻感受到了这些年执业环境 的变化。他所在的律所3年前与 意大利意亚律师事务所合作, 共 同为两国企业投资和经贸往来提 供法律服务。此次中国举办

界律师大会"。他的意大利伙伴也 专程赶到广州参会, 双方将以此为 契机讲一步加深合作。

据悉,我国自加入世界贸易组 织后,严格履行承诺推动法律服务 领域对外开放,目前已有来自22 个国家和地区的 236 家律师事务所 在华设立了306家代表机构。

在上海, 自 2014 年我国允许 外国律师事务所驻华代表外在上海 白贸区内与国内律师事务所实行联 营以来,目前已有6家外国律师事 务所驻华代表处与国内律师事务所 设立联营办公室。

根据上海市司法局发布的《境 外仲裁机构在中国 (上海) 自由贸 易试验区临港新片区设立业务机构 管理办法》。自明年1月1日起。 符合条件的境外仲裁机构能在自贸 区临港新片区设立业务机构。舆论 认为, 此举将进一步促进海外企业 和律所进入中国市场。

中外律师界的常态化交流合作 机制也正在形成。本次大会召开前 一天,由全国律协发起的"一带-路"律师联盟宣布成立;本次"世 界律师大会"还达成一项重要成 果,全国律协与意大利、俄罗斯、 阿塞拜疆、肯尼亚和马来西亚5国 律师协会,及中国东盟法律合作中 心签署了合作谅解备忘录