#### www.shfzb.com.

### 司法部部署推进2020年司法行政改革工作

# 评估完善传染病防治法等法律法规

□据新华社报道

据司法部昨天消息,今年以来,司法部着眼于解决司法行政工作中的体制性机制性政策性问题,部署推进2020年司法行政改革工作,推出深化行政执法体制机制改革、健全刑事执行体制机制、完善公共法律服务体系等一系列改革举措,助力全面建成小康社会

据悉,司法部今年将重点打造 7 项司法行政改革亮点工作,包括:深化司法行政"放管服"改革,全面推行证明事项告知承诺制和推进证明事项清理工作;推进行政复议体制改革,完善行政复议工作机制,开展行政复议工作机制,开展行政复议工作,推进刑事案件律师辩护全覆盖和律师调解试点工作;深人推进公共法律服务平台建设,实现三大平台融合发展、一体服务、精 准服务;积极构建新时代大调解工作格局,充分发挥人民调解在矛盾纠纷多元化解机制中的基础性作用;修订社区矫正实施办法,提高社区矫正规范化、法治化水平;以"全国民主法治示范村(社区)"建设为载体,推进法治乡村建设。

在行政立法和法治政府建设 方面,司法部要求统筹疫情防控 和经济社会发展,推动相关法律 法规修订起草工作。要认真评估完善传染病防治法等法律、行政法规,全面强化公共卫生法治保障等。要加大备案审查工作力度,加强党政机关法律顾问工作,探索建立行政立法基层联系点制度,广泛听取企事业单位、人民群众等对行政立法工作的意见建议。加快建立统一的行政执法综合监督管理平台,推进行政复议规范化建设革,推动出台行政复议规范化建设

15异意见。

同时,今年还要进一步完善法律 援助制度,积极有序扩大法律援助范 围,推动法律援助法出台,制定法律 援助值班律师工作办法,推动中华人 民共和国律师法修订,建立全国律师 诚信信息公示平台。加快推进法律职 业资格制度建设,研究制定法律职业 资格管理办法,推动落实法律职业人 员统一职前培训制度,为全面推进依 法治国提供法治人才保障。

### 国务院教育督导委员会办公室:

# 部署义务教育教师工资收入督导

□据新华社报道

国务院教育督导委员会办公室 近日发出通知,对 2020 年义务教 育教师工资收入落实情况督导作出 具体安排。

通知明确,此次督导主要围绕 2020年底前实现义务教育教师平 均工资收入水平不低于当地公务员 平均工资收入水平的总体目标,重 点考察各地近3年来推进总体目标 落实情况、相关部门建立保障义务 教育阶段教师工资收入长效机制情 况、建立义务教育教师工资收入随 当地公务员工资收入动态调整机制 情况等内容。

通知指出,督导分地方自查和国家督导两个阶段。2020年3月至7月,各地对照督导内容逐项开展全面自查;9月至10月,国务院教育督导委员会办公室将组织多部门组成联合督导组,通过听取汇报、查阅材料、实地督查、暗访等方式进行实地督导。

通知说,督导结束后,将对问题 比较严重的省、市、县进行问责。

#### 教育部、财政部:

# 实施教师在线教学能力提升行动

□据新华社报道

教育部、财政部近日发出通知,就做好 2020 年中小学幼儿园教师国家级培训计划 (简称"国培计划")组织实施工作进行部署,明确疫情防控期间,各地各校一律不得组织教师线下集中面授培训。要因地制宜开展在线教学培训,实施教师在线教学能力提升行动。

通知提出,实施教师在线教学能力提升行动,已经或计划开展在线教学的省(区、市),要通过线上培训帮助教师掌握所选用平台的使用方法,加强教师在线教学方法和信息技术应用研修。设置心理疏导调适、疫情防控知识、健康卫生教育、信息安全、学生视力保护等培训专题。将家校合作纳入教师培训内容,推进生命教

育、感恩教育、责任教育融人家庭 教育。

通知说,加强疫情严重地区教师培训帮扶。各级教师培训资源向疫情严重省份予以倾斜,组织"国培计划"远程培训机构开放教师培训网络资源。发挥"国培计划"承担机构院校、名师名校长等作用,向疫情严重地区的学校主动输送优质线上课程资源。组织有关高校、教师发展机构等开放资源,为当地教师提供应对疫情急需的信息素养提升、心理疏导、卫生防疫等支援服务。

同时,通知要求跨区域遴选 高等学校、优质学校和研训机构, 组建名师名校长引领团队,重点 支持深度贫困地区学校,实施底 部攻坚,精准帮扶,形成国家示 范、地方跟进、以点带面的精准 扶贫机制。

# 云南勐腊警方破获特大贩毒案

#### 缴毒逾 176 公斤

□据新华社报道

据云南省公安厅禁毒局消息, 西双版纳傣族自治州勐腊县公安局 禁毒大队日前破获一起特大贩卖毒 品案,缴获毒品 176.6 公斤,抓获 犯罪嫌疑人 2 名。

近日, 勐腊县公安局禁毒大队 获取一条线索: 有一伙外籍毒贩正 准备在西双版纳州勐海县西定乡一 带交易毒品。经批准,警方迅速组 织人员前往勐海县西定乡一带,开 展侦查工作。在获得了犯罪嫌疑人 交易具体地点等相关信息后,警方 随即制定了严密的抓捕方案。

12 日 18 时 40 分许,一辆无牌微型车进入警方视线并渐渐驶入埋伏圈,民警立即对其进行拦截。 经检查,民警当场从该车后排座位处查获鸦片 8 袋,冰毒片剂 20 包,并抓获了车里的 2 名犯罪嫌疑人。 经称量,鸦片重量 162.6 公斤,冰毒片剂重量 14 公斤。

每片剂重量 14 公斤。 据了解,仅 3 月上旬,西双版 纳州警方已破获万克以上毒品大案 3 起,共缴获毒品 233.153 公斤。

# "反映个把月才退了个零头"

### --消费者投诉旅游平台退款难

□据新华社"新华视点"报道

春节期间,因受到新冠肺炎疫情影响,不少消费者取消了出游行程。但不少消费者反映,他们在途牛、去哪儿、飞猪等旅游平台取消疫情期间出行订单后,遭遇退款难等问题。中国消费者协会统计显示,疫情期间,旅游退订扣费高、退款不及时问题突出,而民航部门客票退改政策落地执行难位居出行投诉类首位。

不少消费者认为,按照1月 24日国家文化和旅游部发出的暂 停旅游企业经营活动紧急通知,取 消旅游订单属于疫情导致的不可抗 力因素所致,理应退款。

### 因疫情取消行程遭遇 退款难

"反映个把月才退了个零头。" 近期,多位购买途牛、去哪儿、飞 猪等旅游产品的消费者向"新华视 点"记者反映,他们因疫情取消出 行订单,却遭遇各类退款难。一些 消费者几乎每天都要找客服沟通退 款,却屡遭拖延、拒绝。

吴女士一行三人通过去哪儿网预订了1月26日普吉岛飞往香港的机票。1月24日,看到民航部门发布了退票免收手续费规定,去哪儿网也发布了相应公告,吴女士于是点击退款,页面显示预估退全款。随后,她多次与去哪儿客服确认了全款退订。2月17日,吴女士却接到拒退反馈。"至今快两个月了,平台一会儿说申请信息不全,一会儿说航空公司不给退,始终没有退款。"而吴女士查询发现,相关航司已在3月10日将机票全款退给了平台。

有消费者明确收到无损退款承诺却遭中途变卦。杨先生年前在途牛旅游网上预订了家庭旅游订单,取消订单时显示要遭受几乎全款损失。经向"12301"国家旅游服务热线反映后,途牛客服提交了无损退款申请,杨先生因此撤销了投诉。但过了承诺期限,平台仍未退款。到了3月份,途牛又变卦,不再给予全额退款。"交涉了一个多月,经历了全损到全退再回到全损的虐心过程。"杨先生说。

有的消费者申请退款后迟迟没进展。"30个工作日已过,查看退款进度仍卡在第一步'提出申请状态'。"廖先生于疫情发生前在飞猪平台上购买了2月7日重庆经香港转机至巴厘岛的联程航班。1月29日收到飞猪和航司发送的重庆至香港航班取消短信,次日提出了

退票申请。3月14日,航司已审核通过退票申请,但飞猪平台上的退款毫无进展。

在黑猫、聚投诉平台上,关于去哪儿、飞猪的投诉超过上千条。据南京途牛旅游科技有限公司登记注册所在地、南京市玄武区市场监管局网监分局介绍,疫情期间,受理涉及途牛旅游网投诉共计 489件,主要是机票、酒店订单退费问题。

中消协 3 月 15 日发布涉疫情 投诉总体情况显示,疫情期间退订 投诉多发,集中表现为旅行社、平 台等售后服务跟不上,部分平台、 旅行社承诺退款后退款不及时,部 分旅游经营者拒绝退款或者要扣除 高额费用等问题。

### 退订时间节点、如何 核损为纠纷的焦点

记者综合消费者反映的问题和 旅游平台的反馈发现,双方对退订 依据的时间节点理解不同,是退订 纠纷多发的重要原因。

国家文旅部通知要求,1月24日起,全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及"机票+酒店"旅游产品。中国民用航空局的通知要求,1月24日0时起,此前已购买民航机票的旅客自愿退票的,各航空公司及其客票销售代理机构应免费办理退票,不得收取任何费用。

记者调查发现,多数旅游平台 以此为节点出台不同退改政策,将 1月24日前的退改视为合同违约, 扣取相应违约金或者实际损失。而 受访消费者认为,即使在1月24 日之前取消疫情期间出游订单,也 应属于不可抗力因素,理应退款。

"不可抗力以合同履行时间而不是以订立时间计算。"中国人民大学法学院教授刘俊海认为,消费者出于安全担忧取消行程计划,虽构成合同违约,但按照合同法相关规定,因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力影响,部分或者全部免除责任。

谁来核定损失也是此类纠纷的 焦点。受访消费者认为,对于有损 退订,平台方应该出具相关证明。 "如果不属于酒店、航司、地接社 等资源方原因,平台应该全部退 款。"刘俊海表示,如果退款前资 源方已经扣费了,需要向消费者出 具证明。

文化和旅游部旅游质量监督管理所2月28日下发的《关于妥善处理疫情旅游投诉的若干意见》明确,旅游企业应当在扣除实际支出

且无法挽回的费用后,将余款退还旅游者;旅游企业对于不能退返的费用,应提供明确的支出且不可退还费用的证明材料,确保旅游者的知情权。

记者了解到,南京、四川等地司法部门联合文旅部门下发的指导意见提出,对于因疫情影响确实无法退返的费用,旅游企业应如实提供明确的支出证据。 此外,一些消费者反映,目

此外,一些捐资者反映,目前,因平台方未能及时向航司等资源方提出退款申请,导致追损不及时,造成消费者直接损失。

"已经等了53天,因平台方没及时向航司申请退款,一分钱没退着。"徐女士于1月25日在去哪儿网提出退款申请,一直未收到退款,打电话给航司后才发现平台方直到3月3日才提交退款申请,而航司的要求是起飞前48小时可以全退,起飞后只能退税费。

### 依法依规、公开公正 处置退款问题

文旅部旅游质量监督管理所发 布的意见还明确,旅游企业应按照 相关部门要求及时安排退费;不能 及时退费的旅游企业,应及时向游 客作出说明和正式退费承诺。

途牛、飞猪等旅游平台方反馈的信息称,由于疫情出现大量退改订单,客服等人力应接不暇,而一些境外资源方沟通又较为耗时,导致一些退订申请出现延迟、疏忽。疫情期间,平台上的很多商家经营困难,无法及时为消费者退款。

飞猪回复称,正不断与商家共同寻求为消费者减损的方案,进一步扩大免费退改覆盖范围;协调10余家境内航司支持退票手续费补退,52家境外航司支持一定条件下免费退订或改期。

截至发稿,投诉平台和微信群 里仍不断出现关于各类旅游平台的 投诉,与记者密切联系的多名消费 者仍在不断向客服投诉反映退款事 官,也有消费者陆续收到退款。

中消协投诉部主任陈剑表示, 鉴于消费者对出行服务涉疫情退改 收费等问题反映较多,建议有关部 门进一步完善涉疫情退改政策,继 续加强对不法经营者的查处力度。

"此次疫情也是对旅游企业的一次考验。"南京市玄武区市场监管局网监分局相关负责人表示,目前已督促途牛公司妥善处理投诉纠纷,建议相关旅游企业优化交易规则,在网页醒目位置写明平台退改规则,及时公示相关政策及处理进度,保障消费者知情权。