

房地产周评

家装服务行业亟待规范

身边的很多朋友都被房屋装修折磨过，甚至有过一次装修经历，恨不得今后再也不装修了。装修让人们对于居住环境改善怀有美好期待，本该是件高兴的事，之所以会有这么多糟心经历，和整个家装行业不规范不无关系。人们对美好居住生活的向往不断提升，刚需、改善性购房需求仍有提升空间，因此家装行业也面临较多发展机遇。而家装市场的繁荣和发展，需要以市场的规范为基础。

家住北京市朝阳区的李女士最近被旧房翻新装修弄得焦头烂额，她通过互联网联系了装修队，谈好了价格。可一边干，一边多出来一些小零活，比如粉刷房顶时，本不需要动石膏线，但发现石膏线有一两处小破损需要修补，墙壁还有掉墙皮的情况，为了不影響铺壁纸需要进行局部的小修小补，师傅顺手就帮忙处理了。可等到结账的时候，这些新加出来的小零活儿装修师傅要求加钱，且加出来的费用甚至比之前商定的总价超出了三分之一。活儿也干了，师傅也确实付出了辛苦，加点费用也合理，可是加出这么多，着实让李女士有些意外和恼火。经过一番拉锯，李女士只有无奈地接受装修队的方案，多付了不少钱。

安装木地板时遇到的情况类似，本来谈妥了价格，师傅到现场说由于墙不太直，需

家装服务纠纷频出，应该得到主管部门的高度重视，消费者权益应该得到更好保护。有必要通过出台指导意见等方式引导行业规范发展，对于从业人员也应加大培训力度和约束力度，引导其提升服务水平，增强职业道德。

要加钱打胶，地板与墙之间还需要加装弹片。工期仅有1天，李女士只能以较高价格购买安装师傅的弹片，且安装费用也得额外付。装修的确实容易“活儿越干越多”，但加出来的活儿如果事先没确定，价格没谈好，就会给装修队增加项目或漫天要价的空间。

其实，因为装修增加项目，进而增加费用导致双方产生分歧是装修最常见的纠纷之一。一些装修公司利用顾客不能事先预知所有可能产生的工作，先以较低的价格吸引客户，对于一些双方没确定好的项目或材料在现场加进去，以此获得更多报酬。此外，装修延期、业主对装修质量不满意等也是十分常见的纠纷，严重的还会走诉讼程序。

过去找装修队都是在建材市场门口，师傅用小板子写上可以提供的服务内容。如今互联网发达了，大家可以去一些二手物品交易平台、生活服务信息平台，通过装修公

司留下的联系方式找到他们，形成的服务交易往往只是口头约定，对于双方都缺乏约束。如果是整屋装修，由于装修涉及的工种很多，包括油工、木工、水电、壁纸、地板等，人们会选择找装修工长或装修公司整体承包下来，从设计到材料的选购和施工，即“交钥匙工程”，一价全包，省事省心。这种整体装修工程，消费者是和一位工长或装修公司打交道，提前签订合同，更规范，有助于保护双方权益。可即便如此，装修纠纷仍是层出不穷，装修市场亟待进一步规范。

如今整装服务越来越多，有助于为消费者提供更规范的家装服务。或许正是看好家装市场的前景，一些房地产中介机构、房地产开发企业发挥房屋售卖能够接触更多客户的优势，将家装行业作为新的业务线，如贝壳推出的名为“被窝整装”的新业务线，龙湖集团的“塘鹅美装修”将重点放在装配式装修服务的提供上。

专业互联网平台的发展同样有助于家装服务的规范。专业的家装维修服务平台便利了买卖对接，消费者将装修、维修等需求发布在平台上，由多个装修队报价，消费者通过了解装修公司提供服务的次数、其他接受过服务的消费者评价以及报出的价格，经过比较后选定一家，收付款都在平台上完成。对于装修队而言，消费者最终是否给出好评对其形成约束，如果差评太多，势必影响日后接活儿，专业平台的模式客观上有助于服务品质提升。对于消费者而言，在平台上进行交易，资金更安全，权益更有保障。

家装服务的规范发展十分必要。规范的家装服务有助于促进住房消费，拉动内需。家装服务纠纷频出，应该得到主管部门的高度重视，消费者权益应该得到更好保护。有必要通过出台指导意见等方式引导行业规范发展，对于从业人员也应加大培训力度和约束力度，引导其提升服务水平，增强职业道德。



本报记者 黄俊毅



一列动车组列车行驶在江苏连云港市境内。王健民摄(中经视觉)

中国国家铁路集团有限公司(下称“国铁集团”)发布最新数据显示，三季度，全国铁路发送旅客11.5亿人次，较2019年同期增长11.6%，9月22日铁路12306售票2695.2万张，9月29日发送旅客2009.8万人次，单日售票量、单日旅客发送量均创历史新高，铁路运输安全和秩序良好。

国铁集团客运部负责人介绍，三季度，商务流、学生流、探亲流、旅游流交织叠加，旅客出行需求十分旺盛。铁路部门坚持以人民为中心的发展思想，积极适应客运市场需求，优化旅客列车运行图，落实便民利民惠民举措，全力打好暑期、中秋国庆假期运输攻坚战，有效保障了旅客平安、有序、温馨出行。

在运力方面，铁路部门加大客运能力供给，精准满足出行需求。统筹高速铁路和普通铁路，用好广汕、福厦、沪宁沿江等高铁新线资源，千方百计挖掘运输潜力，增开旅客列车，三季度全国铁路日均开行旅客列车10169列，较2019年同期增长13.9%。根据12306客票预售和候补购票大数据动态分析，及时在重点地区、热门方向和旅游城市间增加运力供给，精准满足旅客出行需求。全力做好成都大运会、杭州亚运会运输服务保障工作，为赛事平稳运行提供了有力支撑。

此外，铁路部门还不断优化区域客运产品，便利人员交流往来。中老铁路7月25日实施新的列车运行图，昆明与万象间全程运行时间压缩64分钟，进一步提升了国际旅客列车开行品质，第三季度累计发送跨境旅客4万人次。广深港高铁8月14日推出“灵活行”服务，促进双向客流持续走高，进一步便利内地和香港人员往来，第三季度累计发送跨境旅客631万人次。加大旅游列车开行力度，增加通达重点旅游城市的运行线路，打造熊猫专列、呼伦贝尔号、京藏号、阿勒泰号、敦煌号、梅河号、京和号等精品旅游列车品牌，满足旅客多样化需求，助力旅游经济发展。持续开好公益性“慢火车”，优化设备设施，方便边远地区人民群众出行，有力服务乡村振兴。

在服务方面，铁路部门积极落实便民利民措施，提升旅客出行体验。优化完善12306旅客信息服务功能，增加候补同方向增开临时旅客列车、晚点提示、检票地点变更等服务场景，着力向所有乘车旅客推送服务信息。推出12306在线选铺试点、学生优惠票在线核验等新功能，三季度完成学生线上核验852万人次，多措并举保障学生旅客出行。加强高峰时段旅客乘降组织和服务引导，动态增加安检验证通道，保障空调、供水、餐饮等基本服务，关爱老幼病残孕等重点旅客出行，铁路畅行码覆盖范围增至3500余趟动车组列车，提供互联网订餐服务的车站增至79个，努力提供卫生整洁、温馨舒适的旅行环境。在全国120个车站实现便捷换乘，与公交、地铁、出租车等市政交通无缝衔接，让旅客出行更加高效。

同时，全力做好防汛抢险，确保铁路运行安全畅通。积极应对多轮台风和极端强降雨天气，主动落实“超前防、主动避、有效抢”策略。加强线路巡查、设备检修，严格落实汛期行车安全措施，最大限度减少了对铁路运输安全和秩序的影响。针对丰沙、京原、京哈、京九、京广、沪昆、渝怀等多条铁路运输的水害影响，果断采取主动避险措施，千方百计为在途列车补充食品，安全有序组织滞留旅客疏散，确保旅客生命财产安全。持续做好信息发布工作，及时公布列车停运、晚点等情况，做好车票退票、改签等服务，尽可能减少对旅客出行的影响。

本版编辑 吉亚娇 美编 王子莹

产业聚焦

林业快速发展增绿惠民

林业产业是绿色产业，是规模最大的绿色经济体，是绿水青山转化为金山银山的重要途径和载体，肩负着生态富民、绿色惠民的重大使命。金秋是收获的季节，也是林果飘香的季节，我国林业产业发展得怎么样呢？就此，记者进行了采访。

生态产业化

“我国34.64亿亩森林蕴藏着丰富的食物资源，其中近7亿亩的经济林提供了干鲜果品、木本油料、饮料调料等森林食物，核桃、油茶、苹果、柑橘、桃子、李子、柿子、枣、咖啡、茶等森林食物深受消费者喜爱，年产量超过2亿吨，是我国继粮食、蔬菜之后的第三大农产品，年产值超过2.2万亿元。”国家林草局林业和草原改革发展司副司长苏祖云说。

目前，我国木本粮油规模不断扩大。核桃、油茶、油橄榄等木本油料种植面积超过2亿亩。板栗、枣、柿子、松子、仁用杏等木本粮食种植面积在1亿亩左右。以林下种植、养殖、采集等为主，提供食用菌、林畜、林禽、蜂蜜、山野菜、浆果等绿色食品的林下经济利用面积约6亿亩，年产值超过1万亿元。

苏祖云告诉记者，我国林业产业总产值连续保持快速增长，年产值超过8万亿元人民币，林产品进出口贸易额超过1800亿美元，其中木浆、原木、锯材进口和木制家具、人造板、地板出口均居世界首位，我国已成为世界林产品生产、贸易、消费第一大国。

同时，木竹建材、生物质能源、林草碳汇等新兴产业，以及生态旅游、森林康养、木本粮油、林下经济、竹藤花卉等绿色富民产业快速发展，形成了经济林、木材加工及木竹制品制造、森林旅游康养、林下经济4个年产值超过万亿元的支柱产业，绿色生态产品供给能力持续增强。

党的十八大以来，随着林草产业的快速发展，我国林业经营主体持续壮大，各类龙头企业、产业园区、示范基地、新型经营主体蓬勃发展，引领带动作用不断增强。目前，全国共有国家林业重点龙头企业677家、国家林业产业示范园区75个、林特类中国特色农产品优势区37个、国家林下经济示范基地649个、国家森林康养基地96个。

林业产业的持续快速发展，在助推地方生态建设、绿色发展的同时，创造了大量就业机会，成为林区山区职工群众增收致富的重要途径，实现了生态惠民与生态保护双促进。全国直接从事林业产业的就业人数达6000万人。一些林区山区农民收入的20%左右来自林产业，部分林业重点县超过60%。这是对“产业生态化、生态产业化”绿色发展之路的生动诠释。

瓶颈待突破

也要看到，我国林业产业在顶层设计、产业结构、产品供给、创新能力、政策保障等方面仍存在一些突出问题。

以油茶为例，中国林业与环境促进会油茶产业分会副理事长熊维政告诉记者，我国油茶产业亟待破解三个难题：一是油茶种植面积小、生长周期长，8年至10年才能进入收获期，导致种植成本高，推高了茶油价格，与普通大宗食用油价格较大，加大了市场销售难度。二是缺乏叫得响的品牌，茶油产品缺乏品牌引领。三是科技投入不足，良种推广和优质资源培育力度有待加强，基础设施建设滞后，机械化程度低。

我国有优质油茶，比如河南信阳有野生古油茶园30万亩，大部分为秋分籽品种。今年河南新县沙窝镇刘湾村付洼村民组百年以上的古油茶树单株产量惊人，其中一棵约300年树龄的古油茶树单株产量达235斤，具有极高的研究价值。令人遗憾的是，油茶行业领域专业人才较少，且目前高校未设置油茶专业。

苏祖云表示，当前林业产业亟待解决的问题可归纳为思想认识、竞争能力和扶持力度三个方面。林业产业是绿色产业，是绿水青山转化为金山银山的重要途径和载体，但是，一些地方和部门对“两山”理念的领会不够深入，对



近日，江西省抚州市广昌县盱江镇清水村的一家毛竹加工基地，村民在晾晒竹丝。朱海鹏摄(中经视觉)

生态产品价值实现机制的探索不够完善，未能充分发挥森林资源的可再生、可循环利用的自然属性，未能将林业的资源优势有效转化为经济优势。林业产业整体集群度不高，规模效益、经济效益和集群优势不明显，结构性产能不足或阶段性过剩。绿色产品、有机产品、森林生态产品等品牌打造力度不够，优质绿色林产品销售推广渠道有待进一步拓宽。凡此种种，导致市场竞争能力较弱。产业扶持力度方面，鉴于林业产业发展的基础薄弱，林间生产道路密度不高，供水供电等基础设施建设不足，抵御自然灾害的能力相对较弱，林业产业科技支撑需进一步加大投入，然而，由于前期投入大、投资回报期长、政府补助少，林业项目对社会资本投资林业吸引力不强，人才培养和重点项目研发力量投入不足。

发展再加力

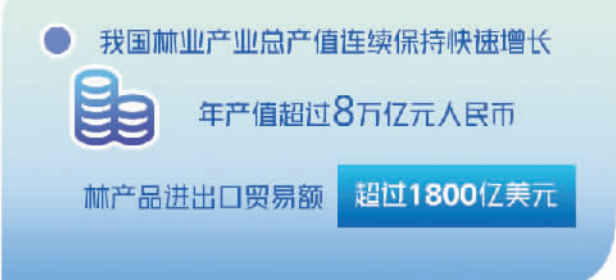
林业产业发展必须以满足人民日益增长的美好生活需要为出发点和落脚点，把发展成果不断转化为生活品质，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。苏祖云表示，为培育好绿色优质林产品，林草部门将重点抓好四个方面的工作。

一是推动建立以绿色惠民为核心的林业生态产品价值实现机制。大力培育、合理利用林草资源，做精一产、做强二产、做大三产，促进产业深度融合。扩大优质林产品有效供给，让绿水青山蕴含的生态产品价值源源不断地转变为金山银山。

二是聚焦保障国家粮油安全，推进油茶等木本油料产业发展。推进树种结构调整、品种改良和基地建设，做优做强特色果品、木本粮油、木本调料、林源饲料等产业。充分发挥森林资源自然生态属性，大力发展林下中药材产业，加强野生药用生物资源保护，不断提供满足人们对健康生活需求的好药材。强化科技支撑，重点选育推广高产、抗逆、稳定的木本粮油、林下种植和养殖品种。加大科研攻关力度，尽快突破轻简化栽培、精深加工产品生产工艺、先进适用种植、采收机械等关键核心技术。在木本粮油生产优势产区集中连片开展规模化、标准化、专业化种植，建设一批木本粮油基地和相对集中连片、类型齐全、带动作用强、区域特色鲜明的林下经济示范基地。

三是推动生态旅游森林康养产品特色化、规模化、多样化和精品化。大力发展森林康养、休闲观光和自然教育等特色项目，加快建设国家森林步道，支持发展森林保健养生、健康养老、健康教育等业态，努力打造内涵丰富、特色鲜明、布局合理的森林康养产业体系。

四是搭建林产品展示平台，充分发挥节庆展会的宣传



推介作用，为社会推介更多更好的森林生态产品。加强市场和品牌建设，打造一批有影响力的区域公共品牌、企业品牌。充分利用节庆展会、线上线下等多种渠道及各类新零售模式，推动优势产地、产品加工基地与各大销售平台对接，大力发展冷链储运、连锁经营、直采直供等现代物流和新型营销方式。

央企专业化整合集中签约

本报记者 周雷

国务院国资委近日在京召开中央企业深化专业化整合加快推进战略性新兴产业发展专题会。23家企业单位14组专业化整合项目进行集中签约，涵盖矿产资源、医疗、新型基础设施、生物技术、智能网联汽车等领域，很多为战略性新兴产业项目。国务院国资委党委委员、副主任王宏志表示，中央企业要进一步深化专业化整合，力促战略性新兴产业加快发展。今年以来，国务院国资委启动央企产业焕新行动和未来产业启航行动，出台一揽子支持政策，并筹备设立专项基金，推动中央企业在优布局、上规模、提水平上持续发力，加快发展战略性新兴产业。数据显示，今年前8个月，中央企业战略性新兴产业完成投资超8400亿元，同比增长约30%。

“专业化整合是加快发展战略性新兴产业的重要途径、关键举措和有力抓手。”王宏志强调，围绕关键领域实施覆盖面更广、参与主体更多、精细化程度更高的专业化整合，有利于发挥国资央企规模实力强、管理能力优的特点，切实提升资源配置效率，助力战略性新兴产业跑出加速度、迈上新台阶。

按照国务院国资委部署，下一步中央企业要围绕“四个聚焦”，抓好重点工作落实。

聚焦横向合并，增强战略性新兴产业规模实力。要加大对关系国家战略安全、关系未来发展等领域的资源整合力度，推动资源持续向主业企业、优势企业、链长企业集中。要加快

打造一批综合实力强、技术水平高、管理能力优的世界一流企业，重点培育行业内专业领军企业。

聚焦纵向联合，推动战略性新兴产业上下游协同发展。要把握好中央企业在产业链中所处位置，综合运用股权合作、交叉持股、联合开发等多种方式，保障供给畅通有序。要发挥中央企业引领带动作用，建立产业联盟、产业生态圈，促进中央企业与各类企业融通发展。要统筹用好国内国际两个市场、两种资源，持续优化国有资产海外布局，提升资源全球配置能力。

聚焦创新攻坚，打造战略性新兴产业关键引擎。要整合上中下游企业资源打造创新联合体升级版，积极参与国家实验室等国家重大创新平台建设，加快攻克技术难题。要深化与地方国有企业、高校、科研院所、民营企业合作，加快构建以企业为主体、市场为导向、产学研深度融合的科技创新体系。要开展有效并购，加快在缺少布局或尚未形成竞争优势的关键领域实现从0到1的突破。

聚焦内部协同，夯实战略性新兴产业发展根基。要坚持“一业一企、一企一业”，实现内部资源“应整尽整”“应合尽合”，提升质量效率。要坚持有进有退，加大“两非”“两资”处置力度，腾挪更多资源投向战略性新兴产业，加快打造新产业、新业态、新模式。