



帮办热线:3909990 8797000 您的声音我在听

1 哪些商品不能“七天无理由退货”

市民焦女士咨询:看到部分网店标明“本店商品不支持七天无理由退货”或“本产品不支持七天无理由退货”,不知这样的“提前告知”是否合法?“七天无理由退货”到底是怎样规定的?

市消协工作人员答复:网购的大部分商品是适用“七天无理由退货”的,但有些商品不适用此规则,消费者要特别注意。包括网购定做的商品、鲜活易腐的商品、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品,交付的报纸、期刊,这四类商品退货会影响再次销售,依法是不能退货的。另外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,也是不适用“七天无理由退货”的。

网购拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品,或者拆封后易导致商品品质发生改变的商品;一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;销售时已明示临近保质期的商品、有瑕疵的商品,这类商品较为特殊,需经消费者确认才可不适用“七天无理由退货”。

市消协工作人员说,有市民对“一经激活或者试用后价值贬损较大的商品”不理解,比如,手机、电脑等电子产品的厂商为防止买家

以假货、山寨货冒充正品来退货,特殊设置了激活功能并采取个人信息注册的方式来确认售后使用者的唯一性,保护自身的销售权益,所以该类商品一旦被激活,必然会影响二次销售。

除根据商品性质不适宜退货且经过商家明示,消费者已经确认的,商家应该按照《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,履行“七天无理由退货”的义务。

本报记者 杜挺勇

2 哪些户籍业务可在居住地就近办

市民王女士咨询:户籍地在修武县,目前我在山阳区居住。如果想补办身份证,能不能在居住地附近派出所办?哪些户籍业务能这样就近办理?

市公安局治安和出入境管理支队户政大队工作人员答复:近年来,市公安局户政部门一直在积极推进放管服改革,推出系列便民举措,让市民在办理户籍业务时省时间、少跑腿。针对王女士的情况,如果想补办身份证,是不用回户籍地派出所的。因为该业务属于“跨省通办”事项,王女士在我市各县(市、区)就近的派出所户籍室都能办理。“跨省通办”事项包括:居民身份证补领、换领、首次申领,派出所能够当场办理的6岁以下新生儿出生登记手续,注销类手续,14岁以下姓名变更和副项变更类手

续,打印簿册类手续和查询服务类手续。

据介绍,目前居民身份证补领、换领、新生儿出生落户三项业务已实现了“省内通办”。户籍在我省其他地市的居民,平时在焦作生活,这些业务也能在家门口办理。此外,还有一些业务实现了“跨省通办”,包括工作调动户口迁移、大中专院校录取学生户口迁移、大中专学生毕业户口迁移、夫妻投靠户口迁移、父母投靠子女户口迁移。申请人只需向拟迁入地公安机关提出申请,由迁入地和迁出地公安机关协同办理户口迁移,实现迁入地一站式办理。

目前,我市正试点运行居民身份证首次办理“跨省通办”业务,如果居民是山西、内蒙古、辽宁、黑龙江、安徽、福建、山东、湖南、广西、重庆、四川、贵州这12个省(区、市)的户籍,又是首次申请办理居民身份证的,我市提供“跨省通办”服务。居民可在焦作市任意公安派出所,凭户口簿申领居民身份证。

据介绍,还有一些足不出户网办事项,登录“平安焦作”微信公众号“警务”专栏,即可办理。其中包括居住证快速核发、户口登记问题自助申报等。

本报记者 杜挺勇

3 防疫管控被困家中 如何进行高考报名

一读者咨询:我是一名往届高中生,回来温县户籍地高考报名,但是因为现在疫情原因被困家中,无法出村去温县教育局领取报名序号和密码。

温县教育局工作人员答复:考生可先进行网上报名,网上报名不受地点限制,请考生按时完成网上信息采集。如受防疫管控不能如期返回,请考生提前与报名所在地的招生考试机构联系,说明本人具体情况,招生考试机构将结合考生具体情况指导帮助考生,努力做到应报

尽报。

温县考生可加入温县教育局工作人员的微信号13569194247,也可拨打电话(0391)6185202、6125861咨询,不必跑腿,可在网上完成报名工作。

如果忘记考生号和密码,可通过三种方式找回:一是通过河南省普通高校招生考生服务平台菜单栏

的“忘记考生号”和“忘记密码”菜单项找回考生号和重置密码;二是通过关注河南省教育考试院微信公众号,绑定考生信息后输入动态密码进行密码重置;三是通过短信服务,手机接收到验证码短信进行密码重置。

本报记者 赵政玲

4 双休日能否线下交暖气费

市民李先生咨询:想趁着双休日办理集中供热交费业务,请问市行政服务中心热力窗口的营业时间是什么时候。

中环寰慧(焦作)节能热力有限公司工作人员答复:受疫情影响,市行政服务中心大厅双休日不营业,设立在此的热力窗口暂停办理业务。双休日需要办理交费手续的热力用户,可选择到赛纳溪谷服务大厅和热力公司供热服务大厅营业网点或线上办理。

赛纳溪谷服务大厅的工作时间:9时至17时(双休日、节假日不休息),地址:市太行路赛纳溪谷小区东门北

侧。

热力公司供热服务大厅的工作时间:9时至17时(双休日、节假日不休息),地址:市人民路新山阳商城北200米西侧。热力公司客服热线:3681088。

中环寰慧(焦作)节能热力有限公司提醒,用户选择线下办理手续时,请戴好口罩,扫码并出示48小时核酸证明,保持安全社交距离。

本报记者 梁智玲

5 乘火车到焦作西站能否出站

市民齐先生咨询:我目前在外地,准备乘火车返回博爱,想询问焦作西站是否通车?到站后能不能出站?

焦作西站工作人员答复:目前,该站有4趟列车运行,分别为太原南至贵阳北G3209次、太原南至上海虹桥G3131次、太原南至宁波G3135次和广州南至太原

南G696次。根据铁路部门疫情防控相关规定,到达旅客可以正常出站,但出站后须执行地方政府的防疫政策。

本报记者 李 锴

6 外地来焦上班社保卡用换吗

市民郭女士咨询:我的户籍所在地是平顶山市,已在平顶山市申领了社保卡。现在焦作工作,交有社保,是否需要到焦作换一张焦作地区的社保卡呢?如果需要换,都需要哪些材料?去哪里办理?

市人社局工作人员答复:目前,全省社保卡已经统一,像郭女士这种情况是不用补换社保卡的。若想更换社保卡,须本人持有效身份证件原件到焦作社保卡服务大厅或全市23个社保卡合作银行服务网点即可。同时,社

保卡也可线上办理,请关注“焦作市人力资源和社会保障局”微信公众号,点击右上角“智慧人社”找到“社保卡补换卡”页面,根据提示,填写并上传相关信息即可办理。

本报记者 杨 珂

7 从单位离职如何提取公积金

读者秦先生咨询:我已从单位离职,如何提取个人账户里的住房公积金余额?

市住房公积金中心工作人员答复:与单位解除劳动关系未重新就业,且离职封存满半年,可提取住房公积金。办理提取手续时,需要提供缴存职工本人的身份证、银行卡。

目前,缴存职工提取住

房公积金的办理途径有以下几种:到住房公积金服务大厅现场办理;通过网上服务大厅办理;通过“焦作市住房公积金中心”微信公众号办理;通过手机公积金APP办理。

本报记者 梁智玲