

■每日观点

杜绝推销电话要有惩戒措施

□史洪举

引发关注。征求意见稿明确,未经消费者明确同意或者请求,经营者不得向其发送商业性电子信息或者拨打商业性推销电话。(9月8日中新网)

应该说,凡是使用电话或电子邮件的用户,基本上没有未接到过推销电话及信息的。如果网络购物时留下了电话,或者在实体商家办理会员卡时留有个人信息,均会或多或少地收到商家的推销电话或信息。更严重的是,经常有一些未向其提供过个人信息,毫无来历的商家通过电话向我们推销股票、理财、古玩等产品,不胜其烦。笔者认为,面对乱象频出的推销电话,必须科学管理,严加约束,不能任其逍遥法外。

根据意见稿,未经消费者明确同意或者请求,经营者不得向其发送商业性电子信息或者拨打商业性推销电话。但现实中,商家在搜集消费者信息时,均未以显著方式告知搜集信息的用途及是否发送推销信息。如网络购物填写电话号码时,商家可能会在不显著的位置以格式条款形式告知消费者将会发送推销信息。人们办理各种会员卡时,商家更未提示要发送推销信息或拨打推销电话,就擅自不间断地向消费者发送相关信息。

由此,遏制推销电话或短信,除严密保护个人信息不泄露外,还应严格规范商家发送推销信息这一行为本身。首先,应强制商家在获取消费者信息时尽到明确、

显著的提示义务,并提供便捷、易操作的取消或屏蔽路径,不得以诱导方式取得消费者“同意”。如电商在消费者填写收货信息时,应在电话号码附近以明显区别于正常字体的内容提醒消费者,或者以勾选形式征求消费者意见,否则不得发送相关信息,同时确保消费者可随时取消“同意”内容。对于实体商家,无论是以办理会员卡或者赠送礼品方式获取信息,均应在消费者填写个人信息时征求其书面同意。

对于那些未征得消费者同意,或消费者已取消“同意”后仍然拨打推销电话或发送推销信息的,应将其定性为骚扰电话或垃圾短信,并予以惩戒。如除落

实电话实名制外,可由官方或第三方平台提供电话标记服务,当一定时期内,某个电话被标记为“骚扰电话”达到相应次数时,则列入黑名单,限制该号码乃至该户主下所有号码的相关业务。进一步而言,不妨赋予消费者索赔权,向恶意骚扰者主张不低于一定金额的损失,让其承担恶意骚扰他人的代价。

信息时代,人们在享受互联网、移动通信带来的极大便利的同时,更享有生活安宁权,即有不被推销电话、信息扰乱生活安宁的权利。为此,必须严格约束商家行为,提高其违规成本,倒逼其尊重消费者,不再狂轰滥炸地拨打推销电话、发送骚扰信息。

信息时代,人们在享受互联网、移动通信带来的极大便利的同时,更享有生活安宁权,即有不被推销电话、信息扰乱生活安宁的权利。为此,必须严格约束商家行为,提高其违规成本,倒逼其尊重消费者,不再狂轰滥炸地拨打推销电话、发送骚扰信息。

《消费者权益保护法实施条例(征求意见稿)》日前结束了公开征求意见。在为期一个月的征求意见过程中,个人信息安全如何保护、快递丢失如何赔偿、职业打假是否适用条例等诸多话题

■每日图评

让“以人为本”的理念在更多领域扎根

9月7日晚高峰,一场突如其来的急雨让市民措手不及,可不少暖心的事情也在发生。众多市民反映,在客流量最大的晚高峰,北京地铁各个车站第一时间为乘客送上一一次性雨衣,在雨中感受温暖。北京青年报记者了解到,恶劣天气送雨衣是地铁的常规性服务。京港地铁相关负责人介绍,平时各地铁站内都备有雨衣,突发雨情时,乘客可以在5至10分钟内获得免费雨衣。(9月8日《北京青年报》)

乘坐地铁回家的路上突遇大雨,无法出站。焦急中,地铁站工作人员免费发放雨衣。这场景,

让成千上万的乘客感到温暖。一件一次性塑料雨衣值不了几个钱,但在大雨中却显得十分珍贵。穿着地铁送的雨衣,走在大雨滂沱的街上,虽然身体感觉有点冷,但心里却是热乎乎的。地铁在雨中送雨衣已经是一项常规性服务措施,坚持了许多年,深受乘客的欢迎。从这一件小事上,就可以看出地铁运营公司在服务上真正体现出“以人为本”。

联想到其他的服务行业,似乎在“以人为本”的服务理念上还有些差距。特别是在遇到突发天气变化、航班延误、列车晚点、老弱病残顾客、外地来京旅



游者不识路、有人突发急症急需救助等情况下,显得有些冷漠,没有一套完整的“以人为本”的为顾客排忧解难的措施和一颗全心全意为顾客服务的助人之心。

但愿所有的服务行业都应该从地铁雨中送雨衣这件事中受到启发,结合自己本行业实际情况,坚守“以人为本”的服务理念,让更多的人感受到温暖。□许庆惠

■长话短说

该给“校园贷”订个规矩

继深圳之后,广州也开始对校园贷款展开专项检查。日前,广州市互联网金融协会下发《关于规范校园网贷借贷业务的通知》,将配合广州市监管部门对校园网贷行为进行整治和查处。然而,记者连日走访却发现,以往高调的校园贷在开学季悄然玩起了“隐身”。(9月8日《南方快报》)

“校园贷”初衷在于,帮助部分有需求大学生缴纳学费或者资助他们进行小型创业,这体现了商家的社会责任,客观上也有助于活跃经济。显然,这是一种正常的金融服务行为,没有原罪。然而,大学生毕竟是巨大的优质目标市场,商家自然垂涎这块诱人蛋糕。当有利可图与逐利本性一嫁接,则势必会带来一个事实,就是通过降低借贷门槛“请君入瓮”,尤其对于缺乏自制力又有强烈消费欲望的大学生来说,更是致命诱惑。

在笔者看来,最关键的就是要给校园贷设置门槛订个规矩,建立起一套合法透明的市场规则。这个规则,不一定要像银监会那样“禁止向18岁以下学生发放信用卡”而显得因噎废食,至少对欲贷款学生的经济状况和还款能力建立一个评估机制,尤其要对校园贷利率做出严格限制,做到权利和风险兼顾,避免出现变相投放高利贷的盲区。当然,有了市场规则并不等于就能恪守规则,这就要求监管时刻在场。

校园贷的滥贷高利率不仅会扰乱金融市场正常秩序,也严重危害着大学生的身心健康。如何让这一金融陷阱还原成学生“福音”真身,需要全社会形成合力。一方面,家长要担起责任,不能对子女非理性消费形成的“意外账单”照单全买,过度溺爱。另一方面,校方更要加强自控能力和风险意识的宣传教育,通过反例警示和成本核比,让大学生透过表面看本质,进而养成良好消费习惯,树立理性消费观。另外,学生贷款渠道单一也是一个诱因,如果“刚需”大学生的生存窘境能轻易化解,何至于有一棵树上吊死的病急乱投医? □晴川

■网评锐语

保健品问题莫等闹大了才重视

刘鹏:近日,有媒体报道,深圳一个老人被保健品销售公司忽悠,4年里花了60多万买保健品,整个房子到处都堆满了,最后闹得与儿女反目。对现下社会上出现的保健品销售,特别是针对中老年人的保健品销售情况,必须多管齐下,进行相关规范与整治了。总之,不能等事情闹大了,才出手解决问题。

■世象漫说



诈骗重灾区

360公司7日发布的《2016中国电信诈骗形势分析报告》显示,固定电话和400/800号码是诈骗电话重灾区。在诈骗电话的号码源中,两者占比超过80%。这是360以2016年8月360手机卫士各项安全数据为基础进行分析得出的。(9月7日新华网) □朱慧卿

■有感而发

要严肃处理瞒报迟报事故官员

今年4月15日10时,湖北省阳新县洋港镇非法小煤窑——协泰井发生一起瓦斯爆炸事故,造成3人死亡,直接经济损失249万元。事故发生后,协泰井蓄意瞒报事故,阳新县时任县委书记童金波接到关于“4·15”较大瓦斯事故的报告后,指示待事故情况查明后再上报,致事故迟报76小时,涉嫌违反组织纪律。童金波已被免去县委书记职务,目前正接受黄石市纪委立案调查。(9月8日《新京报》)

根据《煤矿生产安全事故报告和调查处理规定》,煤矿发生事故后,事故现场有关人员应当

立即报告煤矿负责人;煤矿负责人接到报告后,应当于1小时内报告事故发生地县级以上人民政府安全生产监督管理部门、负责煤矿安全生产监督管理的部门和驻地煤矿安全监察机构。

生产安全事故尤其是煤矿生产安全事故一旦发生,往往会造成人员伤亡。每一个人都不希望发生生产安全事故,负责安全生产、承受问责压力的官员当然更不希望有生产安全事故发生。不过,生产安全事故不是不想发生就不会发生的,如果存在监管不到位、非法生产等情况,发生生产安全事故可以说是无法避免

的。生产安全事故发生后,责任人和责任单位应该严格按照规定行事,及时、准确、完整报告事故,不得迟报、漏报、谎报或者瞒报。

和官员的官帽相比,人民群众的生命和安全显然要重得多。官员将自己的官帽看得比人民群众的生命和安全重要,是典型的无德。对迟报、漏报、谎报或者瞒报生产安全事故的官员,必须进行严肃处理,绝不姑息。只有严格落实生产安全事故责任追究制度,才能提高官员做好安全生产管理的责任感和自觉性,防止和减少生产安全事故。□谢庆富

道路频频塌陷要尽快做“体检”

何勇:8日上午9时许,甘肃省中医院门口路面塌陷。自来水管破裂,有水溢出。道路东向西封闭,西向东一条道单幅通行。近年来,发生城市道路塌陷事故并不少见,但是像兰州市这样接二连三的发生道路塌陷事故却不多见。要尽快对全城的大小道路做一次全面的“安全体检”。必须利用先进的探地雷达技术,对城市道路进行周期性、地毯式的普查和探测,摸清楚城市存在道路塌陷风险的区域,及时堵住漏洞。