运营商隐蔽扣费当止

史洪举

据新华社报道，近日，记者发现手机被开通了一项收费服务，运营商表示为电话营销中本人自愿办理，并有通话记录和录音为证。但当记者要求出示开通凭证即“电话录音”时，遭遇运营商的种种“不配合”。记者调查发现，用户遭遇运营商这种鬼鬼祟祟的“影子服务”被扣话费并非个案，但由于不易被发现、涉及金额小、维权成本高等因素，并未引起足够重视（1月30日新华网）。

应该说，大部分手机用户遭遇过隐蔽扣费或者恶意扣费。比如，因好奇或无意间点击相关软件，就会被扣除一定话费，虽然这种隐蔽扣费是以给消费者开通了相关服务为前提的。但要明白，运营商以电话营销方式含糊其词地为用户开通某种服务已涉嫌侵犯消费者权益。对此，运营商要有大企业应有的社会责任和姿态，主动清理隐蔽扣费；监管部门或消费者权益保护组织也应尽到职责，向这种“薅羊毛”式营销说不。

众所周知，消费者享有对商品或服务的知情权和自主选择权，可以详细了解拟购买商品或服务的情况，并最终决定是否购买，有权拒绝强制交易或变相强制交易。之所以说运营商的隐蔽扣费具有侵犯消费者权益的恶意，就在于其开通某项业务时并未取得消费者的真正同意，而是设置陷阱，模糊责任，骗取消费者同意，甚至干脆强行开通某项收费业务。

据报道，所涉扣费业务是以电话营销方式办理的，但记者并未咨询业务内容，只是在被询问时说“好的”或“是的”。当记者索要通话录音时，运营商又以涉及“个人隐私”为由，拒绝提供。由此可见，其并没有协助用户查找原因、自证清白的底气。而其以保密为由拒绝提供扣费凭证或与消费者达成扣费协议的证据，无异于此地无银三百两。

与这些隐蔽扣费、影子服务相对应的是，目前很多电商平台的交易规则比较注重消费者权益。相关交易流程主要是，当消费者选购好某种商品或服务并提交订单后，支付款项时还要输入支付密码，甚至还要输入绑定手机收到的二次验证码。在此过程中，消费者有充分时间考虑是否购买商品或服务。对于运营商而言，其推销相关业务时，最好也应要求用户回复相应的代码，或者“是”“否”等选项，以此取得用户的真实同意，让用户明明白白地消费，而非接到一通“营销电话”后就被开通了收费业务。

正如报道所指出的，这种隐蔽扣费金额很小，不细心的消费者根本不会注意，对相关业务不熟悉的人也不清楚账单到底包含什么内容。即便有消费者发现了其中的猫腻，也可能囿于人力、物力、财力等成本，不再较真去追责索赔。这可能也是运营商不顾大企业应有的脸面和形象，卑劣地玩猫腻、“薅羊毛”的主要原因。毕竟，积少成多，日积月累之下，靠不当手段获取的收益应该相当可观。

需要强调的是，对于隐蔽扣费这种恶劣营销，不能单靠消费者偶然间发现，更不能靠消费者发现猫腻后与巨无霸商家单打独斗。监管部门理当积极作为，开展整顿清理活动，追究涉事商家责任，并有必要重塑营销规则。此外，消费者权益保护组织不妨主动担当，以公益诉讼替消费者出头，进而倒逼相关企业在赚取利润时多些对消费者权益的尊重，让消费者少些权益被肆意侵犯时的无助。

明州论坛
首届浙江省新闻名专栏

画里话外

据1月30日澎湃新闻报道：近日，杭州警方在一处待拆迁房屋中发现一名冻得瑟瑟发抖的小伙子，在对其救助过程中发现，他两年内被全国各地的救助站救助过234次。这个小伙表示，自己想游遍全国，每到一个地方，吃不上饭了就去救助站。救助站帮他买好回老家或上级城市的车票后，他常在中途下车。目前，他已到过60多个城市。

穷游手段真离谱，
手心向上讹救助。
居心不纯总擦边，
只靠规劝力不足。

帮困之前先摸底，
细分情况再帮扶。
善政不是唐僧肉，
哪能任意被套路！

郑晓华 文 商春海 图

热点@微评

本期主持 朱晨凯

据1月31日《北京晨报》报道：最近网上流传一份春节快递放假时间表，不少消费者担心，春节期间的快递能准时送达吗？快递小哥也犯难，忙碌了一年，什么时候才可以回家过年呢？近日，包括EMS、顺丰、中通等在内的十余家快递企业均表示，今年春节期间不打烊。

点评：春节快递不打烊，最辛苦的当数快递小哥。消费者应对他们多些谅解与支持，不要因为送件慢了就大动干戈，多体谅他们的不容易；企业对快递员也应多些疼爱，不仅在权益上给他们多些保障，更应该多些心灵关怀，使其即使不在家过年，也能得到在家般的温暖。

@孟磊：过年反而是点外卖的高峰，很多商家打烊了，城里人没啥吃的了。

@小老虎：按照惯例，春节期间，部分快递企业会加收一定的服务费。

据1月31日光明网报道：最近，一款毛衣在网上热销，号称可以“一劳永逸”地应对亲戚的花式盘问。设计者把回应亲戚盘问的各种句子印在了毛衣上面——“别问成绩了吧”“工资保密”“没有对象”“您说什么就是什么”“您家孩子最棒棒”，亲戚们想问的问题统统能在毛衣上找到答案。如今，这款“春节恶搞毛衣”已经在网上卖断了货。

点评：恶搞毛衣为什么热卖？实用与否倒在其次，主要是它戳中了网友的“恐归”情绪，也算是一种文创产品——哪里有“痛点”，哪里就有商机。在这种调侃中，年轻人释放了部分压力，从中获得了些许慰藉，其实不是什么坏事。

@东田依依：想起去年爆红的《春节自救指南》。

@东施儿：七大姑八大姨真看到了，也许就不会问了。

@Evian：估计没有多少年轻人会穿着这样的毛衣回家，更不会在长辈问话的时候“指衣不语”吧。

据1月31日《新京报》报道：《居民身份证法》规定，临时居民身份证具有证明公民身份的法律效力。东北师范大学艺术类本科招生考试时，有考生使用临时身份证，被监考老师拒绝参加考试，四五名考生因此未能参加考试。现场录音显示，民警也在现场交涉，但负责招生的老师坚持以招生简章上的规定为准。

点评：招生简章规定与法律规定相冲突的时候，必须以法律为准绳，如果做不到这一点，何谈法律法规的严肃性？再说，监考和招生的是老师，他们理应了解这些基本法律常识，为什么在工作中只认规定而不认法律？

@小鹿：身份证的作用在于区别和证明，因为身份证号码是唯一的。

@英禄：在一个法治国度，临时身份证能不能参加考试，不是凭谁随口宣布，而应由法律决定。

小偷可恨，超市也无权肆意惩处

殷国安

1月12日上午，阿红在深圳人人乐超市偷了一包纸尿裤被保安抓住，随后被带到超市的防损办公室，手机、钱包等被收缴，接受询问后，开始在“商品流失经过情况单”上填写个人信息及偷盗物品信息和作案经过，还没填完保安就要求他赔3000元了事，他觉得处罚太重，不愿接受，要求对方报警，遭拒。随后阿红遭到两名保安十多分钟的殴打，“开始是被扇耳光，被脚踹，这还能扛。”阿红说，保安随后将赔偿数额降到了2000元，他仍无法接受，“保安就开始用防暴棍打我。”待他趁机逃脱报警后，经派出所教育调解，阿红赔偿超市100元，终获自由。事后，阿红认为自己的合法权利被超市保安侵害（1月31日《南方都市报》）。

小偷在超市有偷盗行为，超市保安人员有权制止。但超市不是司法机关，无权擅自处罚小偷。一是不能非法限制小偷的人身自由，二是不能在小偷已经接受调查的情况下殴打小偷，违反者应该根据情节轻重，依照《治安管理处罚法》进行处罚。对于小偷的行政处罚，超市应该立即报警，由警方依法惩处，而不能私设公堂，审理和判决小偷盗窃案。

这里需要强调的是，超市也无权对小偷进行经济处罚。如果超市发现小偷，只是按照被偷商品的价值收回货款，当然不存在问题。如果超市自立处罚标准，按照被偷商品价值的若干倍对小偷罚款，则是错误的。人人乐超市对偷了一包纸尿裤的阿红先是“罚款”3000元，后又降为2000元，不答应就进行殴打，如此做法有敲诈勒索之嫌。

人人乐超市对小偷漫天要价的处罚，竟然源自其“制度”：该超市规定，对小偷的罚款，可以拿出其中40%分给保安，这正是保安漫天要价的动力。事实上，记者在调查时就发现，此前一名田姓顾客在超市拿了价值39.68元的牛肉，因没有付款，经协商，自愿赔偿超市5000元，作为商品买单处理。田某现金支付了该款。对照提成制度，这里的“自愿赔偿”不免让人疑窦重重。

小偷往往会遭遇社会的愤恨，被偷的超市会受到同情。但是，在一个法治社会，被偷方并不具有肆意惩罚小偷的权利，小偷的合法权利也应该受到保护。因此，超市对小偷限制人身自由、肆意殴打和过度罚款的做法都是非法的，应该叫停。解决问题的方法，一方面是超市的主管部门要指导超市，如何依法规范处置小偷；另一方面，地方公安部门要对超市普法，告诉他们抓住小偷要立即报警，而不可私下处置，同时加强执法，对违法处置小偷、造成不良后果的超市应该追究其法律责任，这里不仅包括涉事的保安人员，还应包括出台违法制度的超市负责人。通过正反两方面的教育，让超市学会依法维权，而不是“以暴制偷”。

春节“拼车返乡”合法化利好多方

江德斌

交通运输部副部长刘小明1月31日表示，春运期间，交通运输部鼓励民众通过相互拼车的方式出行，但将加大力度打击非法拼车运营。刘小明表示，非法拼车运营主要是拼车运营者多次规律性地往返某些线路，而拼车出行属于顺路捎带。他同时提醒拼车出行民众，出行前要与车主明确双方权利义务（1月31日新华社）。

近年来，春节期间选择拼车返乡的人越来越多，一者拼车者大都是同乡人、路途一致，方便出行，二者拼车可以节省费用，三者不用担心买不到车票了。对于全国交通来讲，春节公共交通运力极为紧张，拼车返乡有利于提高私家车辆搭载率，提升整体交通运行效率，缓解公共交通运行压力，降低交通拥堵率等。可见，拼车返乡是利好多方的行为，交通运输部表态鼓励民众拼车出行，亦是看到了这些优点，乃是官方对拼车合法化的权威认可与支持。

以往各方在争议拼车合法化的问题上，主要纠结于拼车行为较为复杂，不容易确认何为私人合法拼车，何为非法拼车，哪种情况属于合法，应给予鼓励，哪种行为属于非法，需要进行打击。而且，各地交管部门对此也缺乏统一执法标准，自由裁量权过宽过大，在打击非法拼车时，容易上演选择性执法，往往出现很多误伤，招致社会舆论的不满与批评。

此次，交通运输部明确了合法拼车与非法拼车运营的划分标准，指出“非法拼车运营主要是拼车运营者多次规律性地往返某些线路，而拼车出行属于顺路捎带”。“对于组织私人小客车等非营运车辆开展城际拼车业务的企业和个人，将按照非法营运予以严肃查处。”显而易见，交通运输部鼓励的是真正的拼车出行，而不是拼车的非法营运。那么，各地交管部门在打击非法拼车时，就要依照交通运输部的标准，不能再任性而为，随意扩大打击面了。

拼车返乡好处虽多，但问题也不少。主要是拼车属于私人行为，对于安全方面，往往难以把握，在发生意外事故时，容易引起赔偿纠纷。而且，由于拼车行为较为隐秘，乘客除了老乡、朋友等日常有来往者之外，其他大都是通过网约车平台、微信群、论坛等途径发布拼车信息，经过私下协商达成拼车意向的，对方的真实身份并不清楚，潜藏一定的安全隐患。

因此，拼车返乡要将安全放在首位，不仅是交通安全问题，还有人身安全、财产安全等。乘客最好与自己熟悉的人拼车，或者通过可靠的网约车平台作为信息中介，对陌生人拼车信息，则要保持一定的警惕性。拼车前先了解清楚对方身份和车辆的真实性，以避免上当受骗，并将出行日期、车牌、出行轨迹、联系方式等信息进行留存，及时发给亲戚朋友以防万一。

【紧接第1版①】实体经济是一国经济的立身之本，是财富创造的根本源泉，是国家强盛的重要支柱。要深化供给侧结构性改革，加快发展先进制造业，推动互联网、大数据、人工智能同实体经济深度融合，推动资源要素向实体经济集聚、政策措施向实体经济倾斜、工作力量向实体经济加强，营造脚踏实地、勤劳创业、实业致富的发展环境和社会氛围。二是要加快实施创新驱动发展战略，强化现代化经济体系的战略支撑，加强国家创新体系建设，强化战略科技力量，推动科技创新和经济社会发展深度融合，塑造更多依靠创新驱动、更多发挥先发优势的引领型发展。三是要积极推动城乡区域协调发展，优化现代化经济体系的空间布局，实施好区域协调发展战略，推动京津冀协同发展和长江经济带发展，同时协调推进粤港澳大湾区发展。乡村振兴是一盘大棋，要把这盘大棋走好。四是要着力发展开放型经济，提高现代化经济体系的国际竞争力，更好利用全球资源和市场，继续积极推进“一带一路”框架下的国际交流合作。五是要深化经济体制改革，完善现代化经济体系的制度保障，加快完善社会主义市场经济体制，坚决破除各方面体制机制弊端，激发全社会创新创业活力。

【紧接第1版②】积极培育新产业、新业态。市属国企共发起设立或参与设立投资基金11只，基金总规模94.7亿元，撬动9倍社会资本参与投资；今年还发起设立规模约60亿元的仲德壹期智能制造产业投资基金和规模500亿元的交通基础设施股权投资基金，推进我市智能制造和交通基础设施投融资体制创新。

市属国企有效投资不断发力，全年完成有效投资超550亿元，同比增长10%以上。其中，轨道交通3号线一期、4号线、5号线一期和宁奉城际铁路齐头并进；交投集团三门湾大桥及接线工程、杭州湾跨海大桥杭甬高速连接线工程按期推进；城投集团鄞奉片区、姚江北岸等功能区块和海绵城市项目开发进展有序；机场三期、会展中心11号馆等重大基础设施项目如期推进；重大民生类项目钦寸水库正式下闸蓄水，奥体中心三大馆单体工程基本完成。

法人治理不断优化，法治国企国资全面推进。规范董事会建设试点取得突破，引导工投集团建立外部董事占多数的董事会，并组建两个专业委员会。在全国率先开启监事会监督闭环体系做法，国企监督更为有效。

党建引领发展作用凸显。市属国企党委切实按照“把方向、管大局、保落实”的要求，着力解决党组织、现代企业制度的有效结合问题，“一企一策”做好深化改革的顶层设计，树立企业改革发展的方向标，促进了国有资产保值增值和国有资本做强做优做大。

【紧接第1版③】北仑的杭沈线（221公里+200米—223公里+600米路段）、江北的北环路（君山路—康庄南路）、镇海的镇骆路与庄南公路路口、高新区的东环北路（通途路—明州大桥）、大榭的环岛西路与威尔路前100米路段。

“我们已加大了巡逻力度，联合有关部门落实了施救车、巡逻车驻守，确保一旦发生突发情况，能第一时间救援、处置。”市交警局相关负责人说，各地交警将根据实时路况，对部分路段采取限速通行、间断放行、警车带道、分段放行、分流绕行等多种措施保障通行，希望市民配合。

信息广场
接待处：宁波市鄞州区宁东路901号 电话：87682193
时间：周一至周五 上午9:00—11:00 下午14:00—17:00
下列日报发行部均可受理

永寿发行站	永寿街2—8号	87279392	丽园发行站	薛家南路88弄20号	88185893
白杨发行站	白杨街28-1号	87146844	宋诏桥发行站	宋诏桥路5号	87842289
青林湾发行站	青林湾街1号	87037910	高新发行站	海棠路94号	87912229
民安发行站	民安路248号	87373235	江北发行站	生宝路70号	87676005
春晓发行站	育兴街27号	87929465	鄞东发行站	四明中路93号	88117061
慈城发行站	竺巷东路33号	87591475	鄞西发行站	鄞县大道西段834号	88254798

微信号:NBRBXXGG
可微信下单

遗失启事

遗失主管护师中级职称证书一份，证书编号：10131751，声明作废。**金文英**

遗失浙江省医疗门诊收费票据，第一联发票联，第二联记账联，票据号码1657145929，发票金额360元，声明作废。**宁波市北仑区人民医院**

遗失营业执照正副本各壹份，注册号：92330205MA284LEA8R，经营者：陈莹，声明作废。**宁波市江北慈城宁侠家纺店**

遗失宁波大榭开发有限公司开具的浙江省宁波市房地产开发销售专用发票一张，发票号码：0003332（38559元），声明作废。**胡结梅**

遗失正本提单三正三副，提单号：AP-LU719088886，船名航次：HUNGARY 281BXW，目的港：PORT SAID WEST 箱号：TCNU1173881，封号：K2707624，声明作废。**温州鼎曜经济贸易有限公司**

遗失开户许可证，核准号：J3320037623001，开户银行：上海浦东发展银行宁波分行北仑支行，声明作废。**宁波航信智源共赢股权投资合伙企业（有限合伙）**

遗失吉布达伟士物流（中国）有限公司签发的正本提单一套（一式三份），提单号SNGB2630427023，船名/航次COSCO HOPE/029W，目的港NAPOLI，ITALY，声明作废。**宁波天天快递有限公司**

遗失宁波凯力空调设备有限公司发票1张，发票号01947842，声明作废。**宁波市东部申通快递有限公司**

遗失法人章（何惠彬），声明作废。**宁波市北仑区大碶健安门诊部**

遗失宁波增值税专用发票，代码：3302171130，号码：04453700，声明作废。**宁波紫琅金属贸易有限公司**

遗失由宁波市海曙区市场监督管理局于2017年4月7日核发的营业执照副本一本，统一社会信用代码：92330203MA29048U66，声明作废。**宁波市海曙高桥成善副食店**

遗失财务章，号码：02060040182，声明作废。**宁波市北仑区大碶健安门诊部**

遗失由宁波市工商行政管理局鄞州分局2011年12月31日核发的营业执照正本一本，注册号：330212600124991，声明作废。**宁波市鄞州高桥豪丰家具厂**

遗失浙江省医疗住院收费票据一份，票据代码：31301，票据号码：1661442708，票据金额人民币壹仟玖佰伍拾肆元肆角捌分，小写￥1954.48，声明作废。**赵秧波**

遗失登轮证，证号：411481198709101057，声明作废。**李保锋**

遗失开户许可证副本一份，开户许可证号为J3320028956801，声明作废。**宁波长河物联科技有限公司**

遗失工会法人资格证书正、副本，法人：支军斌，证书编号：110212520，声明作废。**宁波市经济技术开发区江兴五金制品有限公司工会委员会**

遗失工会法人法定代表人证书，法人：支军斌，证书编号：110212520，声明作废。**宁波市经济技术开发区江兴五金制品有限公司工会委员会**