

■信海光

手机资费套餐降档为何还得找代办？

套餐降档门槛低了，掮客自然也失去了存在空间。

“当初升级套餐都可以线上‘一键办理’，降低套餐就得找客服或者去线下。”

据报道，近年来，电信运营商推出了越来越多样的手机资费套餐供用户选择，但一些消费者想根据实际需要调整套餐至更低档位时却遭遇了阻碍。而在网购平台上，甚至有人专门以代办各种套餐服务为业，销量较高的代办店铺甚至接单过万，日销数百。

就动机而言，部分电信运营商设置障碍阻止消费者改套餐，无非是为

了保业绩、留客户。一个客户每月向运营商支付128元套餐费，现在要降档成78元套餐，这就减少了50元营收。按运营商逻辑，大部分消费者是怕麻烦的，通过一些程序上的手段减缓业务流失，也不失为一种办法。

客观说，这种做法在现实中还是有一定效果的，一些客户因为嫌麻烦可能真的就算了。比如，某地办理携号转网业务，一天只有七八个人能成功办理，市民不得不凌晨前往排队。在这种情况下，如果有代办能有渠道帮忙搞定，市民大概率是有支付意愿的。

这种“没有困难就制造困难”也

要留住客户的做法，背后还有两个重要的行业背景，其一就是源于电信业的特殊运营方式。

在一般行业，多一个客户意味着多一份成本，少一个客户也就意味着少一份成本支出。但电信业不同，基础网络一旦建成，客户与其消费的增减实际与成本关系不大，其客户如果减少50元支出，就减少了几乎50元净利润。这种利害关系导致运营商对客户流失格外敏感，层层业绩加压之下，到基层可能就会为了留客户保营收不择手段。

这为各种乱象的滋生提供了土壤，其中包括代办套餐降档业务，以

及各种低价套餐倒卖业务。为了抢新客户同时又不至于动摇老客户，运营商经常会针对小范围群体推出一些低价套餐，而这些套餐就可能被内部人士拿到网上公开贩卖。

这就需要相关部门及时出手、架好“红绿灯”，来保护消费者权益。套餐降档门槛低了，掮客自然也失去了存在空间。

事实上，这一渠道并非不存在。比如报道中提到，所谓的代办服务其实都是商家代替消费者投诉，办理过程中需要提供手机号码、验证码等，接听回访电话。因此，代办赚的实际是信息不对称的钱。

那么，为什么不能把这些有效的投诉渠道广而告之并简易化，使大多数消费者从中受益呢？电信运营商作为服务提供者，理应秉持诚信经营的原则，为消费者提供便捷、透明的服务，通过优化套餐设计、提高服务透明度等措施，真正做到以消费者为中心。

代办尚且可以代客维权成功，消费者想要变更套餐时，也不要畏难心理，遇到类似问题时，要敢于发声、勇于维权。如此，也才有望推动电信套餐“升级容易降级难”的问题真正得到解决。

(来源：新京报)

■天歌

游戏广告藏身作业软件，如此“投放”要不得

暑假期间，不少家长为控制孩子上网玩游戏，与孩子“斗智斗勇”。一些家长发现，学校要求上传暑假作业的小程序或者APP上，竟然暗藏购物广告链接或者小游戏界面，如果孩子自己上传作业或者打卡，很容易被吸引过去。

对现在的家长来说，要想把孩子和网络完全屏蔽开来，几乎是不可能达到的目的。这主要是因为，学校下达的一些任务，老师布置的一些作业，都需要通过手机、电脑和网络来完成。就以暑假为例，一些老师为了培养孩子的阅读习惯，会每天布置阅读

任务，然后由孩子在规定时间内打卡。这种情况下，家长肯定会配合老师的工作，把手机、平板等电子设备交给孩子完成作业并打卡。

在此过程中，很多家长还要忙工作或家务，不可能时刻盯着孩子使用手机的情况，只能寄希望于孩子能够自觉自律。即便这样，有家长也很快发现了问题：有时候孩子明明可以完成作业了，却没有完成，细究之下，竟然在交作业的APP或小程序里玩游戏。有家长偶然发现自己的银行卡被扣款了，一查才知道，竟然是孩子在做作业的时候，被作业APP或小程序弹

出来的购物链接所诱导，买了一些动漫周边产品。

凡此种种，让很多家长对这类交作业APP或小程序充满了质疑。把游戏广告、购物链接等刻意隐藏在专门供中小学生交作业的APP或小程序当中，如此精准地投放广告，实在是太缺德了。更别说，一些游戏内容还可能存在软色情、暴力等少儿不宜的内容，如果家长长期没注意到，导致孩子沉迷其中，势必严重影响孩子身心健康。

新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》明确规定，以未成年人

为服务对象的在线教育网络产品和服务，不得插入网络游戏链接，不得推送广告等与教学无关的信息。《未成年人网络保护条例》也明确规定，网络产品和服务提供者不得在首页首屏、弹窗、热搜等处于产品或者服务醒目位置、易引起用户关注的重点环节，呈现可能影响未成年人身心健康的信息。

交作业的APP或小程序大都由学校或老师指定，学校和老师需要严格履行对相关APP或小程序的监管职责。这就要求学校和老师在选择交作业APP或小程序时，务必“货比三

家”，亲自测试使用，选择那些更加合规、干净、绿色的软件。家长除在总体上做好对孩子的教育引导，应尽可能多关注孩子做作业的速度、交作业的时间等信息，以便在孩子玩游戏的时候能够及时发现。

同时，家长还应管理好孩子的身份证件信息、手机支付密码等，有的信息（如支付密码）不要轻易泄露给孩子。毕竟孩子作为未成年人，既缺乏自律的能力，也缺乏辨别是非的能力，因此应当由监护人为他们提供必要的保护和约束。

(来源：北京青年报)

■石珊瑞

顺理而举易为力

开锁找芯，劈柴照纹。凡事遵循一个“理”字。《晋书·宣帝纪》有言：“顺理而举易为力，背时而动难为功。”这句话告诉我们，无论做什么，都要顺着事理，顺着时势，这样才容易取得成效。相反，如果违背了事理，逆势而为，必会碰得头破血流。

庖丁解牛的故事很多人都知道，“依乎天理，批大郤，导大窾，因其固然”。庄子通过赞扬庖丁的技艺启示世人，要游刃有余、成就事业，就需依据事物自身运行的规律来办事。这个规律，就是解决问题提升境界的道理。正如清初思想家王夫之所言：“理者，物之固然，事之所以然也。显著于天下，循而得之，非若异端孤守一己之微明，离理气以为道德。”

万事万物，顺乎事情的道理，问题就更易解决。有一则寓言故事，讲北风和南风比威力，看谁能把行人身上的衣服吹掉。北风首先来一个冷风凛冽、寒风大作，结果行人为了抵御北风的侵袭，便将大衣裹得紧紧的。南风则徐徐吹动，顿时风和日丽、阳光明媚，行人因为温度上升，因此解开纽扣，脱掉大衣。显而易见，南风获得了胜利。南风之所以赢了北风，就在于南风顺理而为，而北风只使蛮力，徒劳而已。

唐宋八大家之一的曾巩在《战

国策目录序》中写道：“盖法者，所以适变也，不必尽同；道者，所以立本也，不可不一，此理之不易者也。”我们要顺的“理”，既有不变的大道，也有适变的方法。如果说大道是事物的内在规律，那么方法则是过河的桥和船。今天我们讲，“一把钥匙开一把锁”，就是在遵循普遍规律的前提下尊重个体性、差异性，因人而异、因材施教，做到具体问题具体分析、不同问题给予不同解决。

对党员干部来说，解决问题首先要找到问题的原因和本质，从而顺理而举、破解难题。如果找准“锁芯”、找不对“纹路”，看似很用力，却往往事倍功半，甚至无法解决。现实生活中，有的人对各种问题清单难以销号，有的干了很多工作却成效不大。探究起来，这些问题背后的一个重要原因就是不懂规律、不会方法、盲目蛮干。

找到规律、顺理而举，是干事创业的重要经验。如何找到其中的道理、哲理，靠学习，也靠实践。一方面，需要认真学习哲学、学党的创新理论，懂得辩证法，掌握事物的内在机理，学会科学方法；另一方面，要敢担当、勇作为，对看准的事就该大胆干。相信只要是做到实干苦干加巧干，逢山开路、遇水架桥，就能解决问题、开创新局。

(来源：纪检监察网)



记者8月27日从教育部获悉，修订后的义务教育道德与法治、语文、历史统编教材近期完成全部编审程序，将于今年秋季学期开始在全国小学和初中起始年级使用，三年内覆盖所有年级。

新华社发 徐骏 作