

■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,搞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改套餐服务为业,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,如果有个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,多一个客户意味同时多一份成本,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,就减少了几十元净利润。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。

这就需要相关监管部门及时出手、架好“红绿灯”,来保护消费者权益。套餐降档门槛低了,搞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就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,也不要有什么畏难心理,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,竟然在写作业的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学习作业的APP或小程序当中,如此精准地投放广告,实在是太缺德了。更别说了,一些游戏内容还可能涉及色情、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成长。

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信息、手机支付密码等,有的信息(如支付密码)不要輕易泄露给孩子。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,逆势而功,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,便把大衣裹得紧紧的。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法。

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。如果找不准“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