

金台视线

关注社会信用体系建设②

推进打防管控各项措施，开展针对性宣传教育

严打电信诈骗 夯实诚信根基

本报记者 向子丰

电信网络诈骗犯罪严重侵害人民群众切身利益，严重侵蚀了社会诚信根基，广大人民群众对此深恶痛绝。近年来，各地区各部门坚决贯彻党中央决策部署，以前所未有的力度和举措深入推进打防管控各项工作，全国电信网络诈骗立案数连续11个月同比下降，破案率同比上升，电信网络诈骗犯罪持续上升的势头得到有效遏制。

许多读者纷纷来信表示，打击治理电信网络诈骗违法犯罪是一个复杂的社会治理问题，涉及金融、电信、互联网等多个行业领域，应在全面总结打击治理成功经验的基础上落实相关措施，用好包括信用惩戒制度在内的多种政策手段，持续对电信网络诈骗犯罪保持严打高压，不断巩固和深化打击治理成效。

电信网络诈骗 侵蚀社会诚信根基，破坏社会运行的基本规则

诚信是社会关系发展的基础，完善的社会信用体系是良好营商环境的重要组成部分。电信网络诈骗的危害性不仅在于造成个人经济损失，更侵蚀了社会诚信的根基，严重破坏了社会平稳运行的基本规则和道德底线。

江苏省苏州市读者马玉兰有一个在外地上学的朋友。犯罪分子通过社交平台得知这一情况后，伪造了她朋友的个人账号，主动联系马玉兰，说自己在外地买机票时出了问题，请她帮忙代买，并且给马玉兰提供了航班代理的联系方式和伪造的聊天记录。“我看到这些信息后，非常担心朋友，忽视了核实信息，很快就把钱给骗子打了过去。事后想一想，其实整个过程中很多明显漏洞，但因为基本信息能够对上，加之骗子一个劲地催促，就没有细想，放过了警惕。”马玉兰说，这次被骗的遭遇让她蒙上了心理阴影，很长时间里都不敢相信别人，总觉得不会又是骗局。

近年来，电信网络诈骗手法不断翻新，诈骗集团紧跟社会热点，随时变化诈骗手法和话术，迷惑性强，人民群众很容易上当受骗。

山东省日照市读者王原经常玩一款网络游戏。有一次，在打游戏的过程中，突然弹出来一条广告，显示王原中了大奖，奖品是一台笔记本电脑和此款游戏的一些稀有装备。“这款游戏确实设置了中奖的环节，而且奖品都是我很想要的。”王原没多想就点进去一个网站，登记了资料后，系统告诉王原，需要缴纳800元的服务费才能领取奖品。“我犹豫了一下，但那个网址和页面与游戏官方网站特别像，加上奖品也很诱人，我还是按照系统告知的方式，给一个账户转了800元钱。”王原说，不久，他和朋友聊起这件事，朋友觉得不对劲，建议他向官方客服询问，这才发现被骗了。

有些诈骗分子盯上了急需融资的小微企业，打着“无抵押”“免

信”“无息低息”“快速放款”等幌子，以事先收取手续费、保证金、验资、交税等为由，或以检验还贷能力、调整利率、降息、提高征信等为借口，诱骗具有贷款需求或曾办理贷款业务的受害人转账汇款，实施诈骗。这样的骗局，严重破坏了市场的法治和诚信基础，干扰了正常的金融秩序，推高了正常信贷业务的识别门槛，也无形中增加了企业交易的成本支出。

前不久，广东省东莞市一家企业的负责人樊某接到一通陌生来电，询问是否有贷款需求。樊某因为生意不景气，急需资金周转，于是表达了想要贷款的意愿。在添加对方联系方式后，樊某按照要求下载了某贷款APP，并按照提示在APP上申请贷款。随后，对方以会费、解冻金、证明还款能力等为由要求转账，樊某通过手机银行进行了4笔转账，共13.7万元，但对方仍称贷款条件不满足不能放贷。樊某想要放弃贷款，向对方索要之前转账的资金。结果，对方告知其需等贷款审核通过才能退还资金，随后便失去联系，APP也无法登录。

注重源头治理、综合治理、全链条治理，建立健全信用惩戒制度

面对严峻复杂的电信网络诈骗犯罪活动形势，各地各部门强化系统观念，注重源头治理、综合治理、全链条治理，充分利用技术手段等开展预警防范打击，同时开展有针对性

电信网络诈骗 形成了一条潜在的黑色产业链，增加了打击难度

个人信息泄露通常是被电信网络诈骗的开始。据统计，有超过七成的电信网络诈骗与个人信息泄露或被窃取有关。一些企业机构和个人随意收集、违法获取、过度使用、非法买卖个人信息。犯罪分子获得这些个人、企业信息后，针对不同群体量身定制诈骗剧本，实施精准诈骗，令人防不胜防。

重庆市读者潘女士反映，最近她在电商平台下了订单，随后自称是店铺客服的账号告知她购买的商品缺货，要把货款退还给她。在潘女士同意后，对方随后打来电话，指导她如何退款。按照对方要求，潘女士提供了自己的银行卡号，手机上很快收到一条验证码，这让潘女士产生了怀疑。“对方信誓旦旦地说，这只是验证银行卡在不在有效期内，验证成功后会把转账的钱以及退款都打回来。”在对方的劝说下，潘女士最终卸下防备，把验证码发了过去，银行账户中的金额被迅速转出。意识到不对的潘女士赶紧报警，但钱已经无法追回了。“我本来觉得诈骗离我很遥远，我在生活中也很注意这些。但一旦相信了骗子的话，就很容易一步步走进圈套，直至最终被骗。”潘女士说。

记者调查发现，电信网络诈骗背后往往是多种犯罪相互关联，存在一条潜在的黑色产业链。其中，有的专门从事盗卖公民个人信息，有的负责提供电话卡、银行卡等，有的负责网络和通信技术支持，各个环节相对独立作案，加大了侦破难度。针对这一情况，公安部会同最高法、最高检、工信部、人民银行和电信运营商积极开展“断卡”等行动，有针对性地限制相关银行卡、电话卡的注册和贩卖，特别是强化对存量卡的清查，有效降低了电信网络诈骗案件的发案率。

目前，公安机关发现的诈骗类型已经超过50种，其中网络刷单返利、虚假投资理财、虚假网络贷款、冒充公检法、冒充客服是5种主要的诈骗类型。公安部有关负责人表示，围绕电信网络诈骗犯罪的攻防对抗仍在不断加剧升级。诈骗集团利用区块链、虚拟货币、人工智能、虚拟拨号设备、远程操控、共享屏幕等新技术新业态，不断更新升级犯罪工具。“公安机关会同相关部门不断研究调整打击防范措施，确保始终掌握主动权。”该负责人表示。

注重源头治理、综合治理、全链条治理，建立健全信用惩戒制度

面对严峻复杂的电信网络诈骗犯罪活动形势，各地各部门强化系统观念，注重源头治理、综合治理、全链条治理，充分利用技术手段等开展预警防范打击，同时开展有针对性

买了与景色相搭配的衣服，想多拍一些好看的照片。”怀着很高的期待值自驾6个小时，等待邱小姐的却并非预期中的美景：“又黑又灰，只有一点点绿色，让我有种被欺骗的感觉。”

百姓关注·说说网购那些事⑥

别让虚假口碑误导消费

本报记者 黄超

邱小姐说，后来她才注意到，那些照片不仅加了很强的滤镜效果，还用了特殊视角，游客很难体验到。“我以后会更多通过身边朋友获得真实反馈。”她说，这样的经历降低了自己对平台的信任度。

谈及滤镜，一名拥有3万多粉丝的文具博主“小甜”表示，在社交平台上记录个人生活，在真实的基础上适当调色、展现生活美好是正

常的，不能“一刀切”地认为带修饰性的内容都具有欺骗性，“但的确存在一些平台和商家夸大其词，甚至雇用网络水军开展虚假宣传的现象，监管部门和平台应当及时治理这种欺骗行为”。

消费者应当如何分辨“虚假种草”，避免被夸张的宣传蒙骗？武汉大学信息系统与电子商务系主任张敏教授表示，“晒”是互联网时代极具特色的内容呈现形式，网友“晒”生活、“晒”美景都是正常的，不过，一旦有许多网友在一段时间内集中“晒”同一个内容，那就有可能是“虚假种草”了。

“虚假种草”来源于互联网平



的宣传教育，推进反诈宣传进社区、进农村、进家庭、进学校、进企业。

中共中央办公厅、国务院办公厅前不久印发《关于加强打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作的意见》，对加强打击治理电信网络诈骗违法犯罪工作作出安排部署，要求加强行业监管源头治理并提出建立健全行业安全评估和准入制度，建立健全信用惩戒制度，将电信网络诈骗及关联违法犯罪人员纳入严重失信主体名单等。

对此，国务院打击治理电信网络新型违法犯罪工作部际联席会议办公室有关负责人表示，打击治理电信网络诈骗违法犯罪必须把行业治理作为重要内容。要建立实施电话用户在网积分管理和行业黑名单制度，严格落实网络账号实名认证等安全管理制度和技术措施，同时建立健全行业主管、用户、企业、用户三级责任制，建立电信网络诈骗严重失信主体名单制度，为做好打击治理工作提供重要遵循。

电信网络诈骗等失信行为严重扰乱正常市场秩序，破坏市场信用环境，增加交易成本，对市场经济的持续健康发展造成不利影响。

山东省临沂市读者何勇表示，一些地方银行为提高安全性，开户需要的证明材料繁琐复杂，工作人员还反复询问开卡原因、用途等。“为了遏制高发的电信网络诈骗犯罪，设置一些审查举措，群众都能理解。由此可见，电信诈骗犯罪带来的不仅仅是个人的经济损失，也破坏了社会信用体系的根基，使得个人、企业的办事成本大幅增加，工作效率也下降了。”何勇说。

台商业变现压力。单纯的评价、推荐、攻略难以实现产品与用户之间即时、双向、高黏性互动，因此平台都在力求通过社区分享实现转型，逐渐走上社交电商的变现之路，这会呈现“社交行为种草化、种

草行为商业化、商业行为公司化、公司行为娱乐化”的趋势。“通常是由平台的内容合作机构组织旗下大批博主通过群体行为实现变现，而此类公司擅长用娱乐化的手段在监管边缘地带打“擦边球”。”张敏分析。

刷量、删差评、虚假评论等行为不仅损害了消费者的知情权，扰乱了网络经济的正常交易秩序，还

可能通过不正当竞争手段达到平台垄断目的。据了解，相关部门已出台一系列涉及消费、安全等领域的法律法规，对于违反者，轻者删帖、封号，重者可能面临法律法规的处罚。一些平台也启动了“虚假种草”专项治理。

业内人士表示，虚假信息的生产与治理是一场以技术为核心的“攻防战”，平台要强化责任意识。建议采用贴标签增加虚假信息辨识度等技术治理方式，或通过人工智能实现对虚假信息的自动检测和标注，通过算法提高权威信息排名或降低虚假信息排名，通过机器学习检测图片、视频和深度伪造，通过侦测文本质量识别社交机器人等方式，加强虚假信息治理。

“如果碰到诈骗行为，要及时保留证据并与平台客服联系，必要时借助法律武器维护自身合法权益。”张敏说，普通消费者也要加强自身的信息甄别能力，不轻信自媒体信息，不盲目跟风、不要有贪图小便宜的念头，对广告软文提高辨别能力。（田宇参与采写）

身边事

为村里配足垃圾桶

笔者近日回老家海南省文昌市东郊镇上福园村发现，村里落叶枯枝遍地，生活垃圾不少。村里绿化率较高，每天需要处理的枯枝落叶也很多，尤其是椰树枯掉的树叶较大，不便搬运。以往，村民会选择在室外焚烧。现在，根据相关法律法规，全市范围全面禁止露天焚烧生活垃圾。而距村民小组最近的垃圾房设置在大约1公里外的地方，村民使用很不方便。

建议在加强环保工作的同时合理规划，在每个村民小组入口处配备大型垃圾桶，引导村民及时清理落叶枯枝、日常生活垃圾，让村里的生活环境保持干净卫生。

海南文昌市 符敦健

建议

确保城市地下空间安全度汛

当前，多地进入汛期，暴雨频发，一些城市容易发生内涝，地铁、商场、停车场等城市地下公共空间安全隐患不容忽视。建议相关管理方提前做好应急预案与所需物资准备，并增加防汛知识宣传，如利用场内广播等向乘客顾客等介绍相关知识，在明显区域张贴防汛紧急路线等。

广大群众也应掌握基础的防汛和自救知识。对天气预报多加关注，当发布汛期预警时，尽量避免前往地下空间，尤其是暴雨期间，地铁等会在必要时采取部分线路暂停运行等调整措施，乘客出行前可以关注相关平台信息，提前做好出行规划。汛期前往地下空间时，应留意身边应急设施的位置和使用指南，如逃生锤、紧急解锁装置等，做到心中有数。

河北保定市 林阳

银行“人脸识别”应精细化

现在，相关部门把发给城乡居民的医保资金、补贴等直接打到社保卡账号里，由居民拿着社保卡到指定的银行领取，既安全又快捷。要想领取社保卡里的资金，首先要由银行工作人员对持卡者进行人脸识别认证，激活社保卡之后才能使用。然而，在一些农村地区，部分村民由于腿脚不便、残疾、年纪较大等原因不能出门或出行困难，这种情况导致无法进行人脸识别，卡内资金难以取出。

建议银行能够充分考虑这部分群众的困难，主动上门服务，带着移动终端到村民家里提供人性化的精准服务，帮助他们解决现实问题。

山东滨州市 新忠

小区改造中管理服务要跟上

近年来，各地加大了老旧小区的改造力度，环境变美了，出行更方便了。但在一些地方，老旧小区管理服务欠缺等问题依然存在。改造后的老旧小区“面子”易改，“里子”难治，应做到坚持改造与管理服务同步推进。

建议健全社区居委会、业委会、物业服务联动协调机制，充分发挥小区党小组长、楼栋长、单元长作用，引导业主完善自治组织，参与服务区域相关管理项目，建立长期有效的管理机制。

四川泸县 江枫

规范儿童电话手表应用软件

近年来，儿童电话手表成为不少小学生使用的新装备。然而，除了计时、通话与定位，电话手表还能装各类应用软件，功能不亚于一部智能手机。对于学龄儿童，手表中各类应用并非多多益善，有时还引起诸多问题。首先是增加了安全风险，定位等功能本是为方便家长掌握儿童行踪，但存在问题的应用可能会非法获取儿童的位置、人脸图像和通话记录等隐私信息，是儿童身边的潜在隐患；其次是分散儿童的注意力，成年人尚经不住各种应用软件的影响，对于儿童而言，能随时随地上网的手表更容易分散注意力；第三是挤压儿童户外活动时间，沉迷于手表中娱乐与社交的儿童，由于缺少必要的户外活动，会降低身体素质，影响身心发育。

相关部门应从源头加强对儿童电话手表应用软件的审核，严格准入机制。规范电话手表出厂自带应用软件，把控第三方非必要功能的安装与使用。制定特别数据安全条例，保障未成年人隐私安全。应用开发应在安全性上重点发力，而不是在娱乐性上寻找卖点，避免儿童因电话手表使用出现的信息泄露、网络沉迷等问题。家长、学校对电话手表使用的管理同样不能缺位，建议将电话手表纳入学生手机管理范畴。学校应细化相关举措，明确规范对各类电子设备的使用要求；家长应主动配合，把握好儿童在家里的电话手表使用时间，共同护航未成年人的茁壮成长。

湖南岳阳市 张健

征集

人民日报读者来信和人民网“领导留言板”联合开展“说说烦心事 提提意见建议”话题征集活动，欢迎提供问题线索。



邮箱：rmrdbzlx@126.com 传真：(010)65368495