

金台视线·关注社会信用体系建设④

完善社会信用体系,营造良好营商环境

推进诚信建设 释放消费潜力

本报记者 孙立极

中办、国办今年3月印发《关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》提出,完善的社会信用体系是供需有效衔接的重要保障,是资源配置的坚实基础,是良好营商环境的重要组成部分,对促进国民经济循环高效畅通、构建新发展格局具有重要意义。

如何进一步推进社会信用体系建设,提振信用消费信心?读者和专家结合自身经历,提出了意见建议。

虚假宣传利用网络平台生出新套路,针对老年群体的养老诈骗成投诉热点

“房屋漏水面积不到两平方米,维修花了上万元!”近日,福建读者陈先生来信讲述他受骗的经历。今年5月,他在某短视频平台上看到“专业堵漏”的广告,留下电话号码后不久就有人上门检测。“师傅说他们采用钻孔高压注入胶水方式堵漏,胶水每斤150元,涂料每斤560元。我问大概需要多少钱,工人说要看看情况。结果注完胶后说,共用55斤胶水、12斤涂料,让我付1.5万元。而且还没有协议,只是口头承诺保修10年。”陈先生说。

无独有偶,读者杨女士也遭遇了类似经历:“成本几毛钱的胶水却要价每斤100元,补前告诉我需要4斤左右,补完却说用了136斤。”安徽省亳州市利辛县市场监督管理局根据她提供的线索,发现两名施工人员均为利辛县旧城镇某村居民,常年在外,并没有相应资质。他们利用网络平台发布虚假宣传,与消费者单线联系入户施工,只有口头承诺,没有文字协议,使消费者维权难度增加。

近年来,各地市场监管部门针对群众投诉较多的虚假宣传、违法广告等行为开展专项整治行动,查处了一批违法违规案件。比如有的夸大其词,江西省吉安市某公司称其商铺“即买即收租”“每年按总房款的8%至10%稳定回报业主”;有的虚假宣传,黑龙江一家公司宣称其仪器为“脂肪雕刻仪”,“有射频加热技术,每秒400万次能量交换,瞬间使脂肪层升温到70摄氏度”。查处这些典型案例对违法违规广告行为起到了警示作用。

随着我国人口老龄化进程加快,一些诈骗团伙盯上了老年群体。“老年人手中持有的资产较多,但是防范辨别能力比较弱,近年来,针对老年群体的各类诈骗犯罪时有发生。”江苏读者徐培华表示。

据湖北省检察院微信公众号发布的提示,针对老年人的诈骗行为,有虚假养老服务,骗子利用提供床位、上门照顾等形式诱骗老年人签订合同、缴纳费用,其实服务根本不存在;有虚假投资理财,以赠送米、蛋等小礼品引导老年人下载所谓理财APP,再以高额回报为诱饵,老人把钱充进APP后,就再也取不出来了;有虚假养老产品,号称“有奇效”的保健品,实则夸大功效,有的还是假冒伪劣产品;有虚假“以房养老”,



鼓励探索运用信用手段释放消费潜力,在医疗、养老、家政、旅游、购物等领域实施“信用+”工程

依法打击制假售假、违法广告、虚假宣传等行为,加强预付消费监管,对侵害消费者权益的违法行为依法进行失信联合惩戒;对屡禁不止、屡罚不改的,依法实施市场禁入

摘自《关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》

制图:张芳曼

骗子将房产以高息抵押给贷款公司变现后卷款跑路,让老人钱房两空等。

近日,最高人民检察院发布了6件打击整治养老诈骗典型案例。“曹某铭集资诈骗案”是其中之一。几年前曹某铭设立江苏爱晚投资股份有限公司等系列产品,以提供居家养老服务、进行艺术品投资等“老龄产业”为幌子进行虚假宣传。他们选在公园、菜市场等老年人经常活动的区域,通过发放小礼品等形式吸引老人,以高回报为诱饵,诱导老人通过签订“居家服务合同”“艺术品买卖合同”等方式参与集资。公司成立5年多,累计向11万余人吸收资金132.07亿余元。最后曹某铭携款潜逃,给参与者造成巨大财产损失。

欺诈行为严重损害消费者权益,加大社会交易成本,影响消费市场信心

除了经济损失,欺诈行为还可能危及受害者健康安全。辽宁的黄先生在人民网“领导留言板”投诉,家里老人听到广告说某降糖胶囊能治疗糖尿病,便打电话花7960元买了几个疗程。“几十元的药卖到上千元不说,老人吃了几天,病情反而越来越严重。我们一查才知道这是处方药,怎么能随便卖给老人?”黄先生非常气愤。

在网络新经济业态中,线上培训因为不受时空限制,发展迅速。一些线上培训的失信行为不仅损害消费者利益,更影响人们对新业态的信心。读者蔡女士在人民网“领导留言板”投诉,去年12月她付21800元报了杭州某公司的电商培训课程,“销售人员说可以协助我在跨境电商平台开网店。我交不起学费,销售人员说可用信用卡或网络贷款,网店运营三四个

月就可以月入数千元,很快就能回本。”蔡女士听后却发现课程其实是该电商平台的免费教程,要求退费,却被拒绝。到现在蔡女士的网店运营5个多月了,月收入只有100多元。蔡女士说,这次教训让她对网上培训心有余悸:“不会再参加了,一定会非常谨慎。”

预付式消费是当前较为常见的交易模式,但有的商家无故拖延、拒绝为消费者合理退费,或出现商家违约“跑路”。北京读者梁女士来信反映,她在医院产检时听说一个家政中介公司口碑不错,预交了4万多元的家政服务。不料,公司老板“跑路”了。后来她换了个家政公司,提前交了半年的钱,不久听说这家公司要不行了,吓得她赶紧申请了退款。“我再不敢用家政育儿嫂了。可我们得上班,老人独自带孩子真是太累了。”梁女士说。

中央党校(国家行政学院)公共管理教研部教授何哲说,诚信是市场经济运行的重要保障。一个缺乏诚信的市场,会极大挫伤交易双方的交易意愿,加大社会交易成本,降低市场投资的积极性,增加监管的难度。

重点抓好典型案例,严厉打击欺诈行为,构建信用网络体系,推进信用工程建设

“现在很多典型案例,社会影响很大,如果消费者追诉无门,长期得不到赔偿,会极大影响行业的后续发展。”何哲认为,打造诚信环境,一方面要重点抓好典型案例,加大对失信违约的惩处,另一方面要在一些重点领域推进“信用+”工程,提升行业诚信水平,依法依规统筹推进信用工程建设。

深圳市消费者委员会近日将10家未按约定退还消费者预付款的企业及主要负责人推送至深圳市公共信用中心公示。如今,在深圳信用网输入统一社会信用代码,就可以查到赛依尔教育咨询有限公司等10家公司被标注的“监管信息”,如“2022年2月开始,南山区消委会陆续接到消费者对深圳赛依尔教育咨询有限公司的投诉22宗,涉及金额108.5万余元。消费者反映该企业存在无法提供线下教学服务、合理退费请求遭拒、无法与商家取得联系等问题”。这是深圳市消委会构建“一处失信、处处受限”的全方位信用监督机制的重要举措之一。除信息公开推送外,他们还将支持消费者对这家失信企业提起诉讼。

近日,某影视演员广告代言涉嫌违反广告法有关规定,被罚款并罚没722.12万元的新闻备受关注。四川读者何勇海说,以往明星代言违规,顶多就是罚款,但这次还依法要求三年内不得为广告代言,惩戒效力更强,“要让代言违法广告得不偿失,明星代言时才能始终保持对法律的敬畏”。

2021年9月正式实施的《市场监督管理严重违法失信名单管理办法》,明确了在食品、药品、质量和公平竞争等领域严重侵害消费者合法权益,性质恶劣、情节严重、社会危害较大的将列入严重违法失信名单管理。截至今年3月,各地市场监管部门已将700多个市场主体列入严重违法失信名单向社会公示。国家市场监督管理总局还曝光了典型案例,通过震慑不法行为,营造良好消费环境。

与此同时,随着社会信用体系建设日见成效,一些企业也步入自我督促、诚信经营的良性轨道。北京企业评价协会副理事长刘光丽介绍,近年来,推进诚信企业建设的步伐越来越快。2017年,北京企业评价协会相继联合北京软件和信息服务业协会、北京中关村高新技术企业协会、北京信息化协会、北京市电力行业协会、北京清洁行业协会等17家行业协会推出了行业企业信用评价。截至2022年5月底,已累计向社会公示42批共604家信用A级企业。2020年7月,北京企业评价协会牵头制定的《北京市诚信创建企业认定规范》正式实施。如今,信用评价企业等信息已在“北京市企业信用信息网”及“信用中国(北京)”公示,在家具行业、建筑行业等企业招投标中,一些信用指标可获得加分或同类优先等优待,企业参与信用建设的积极性越来越高。

家政等行业的“信用+”工程也在持续推进中。商务部2020年推出“家政信用查”手机APP,归集家政服务员的身份、犯罪记录、健康体检状况、培训和就业等信息,经家政服务员授权,消费者可依法查询上述信息。目前家政服务业信用体系建设在全国各地推进落实。以重庆为例,截至今年5月,重庆已有475家经核查的家政企业注册了商务部家政服务业信息管理系统,其中467家完成企业信用信息上报,累计上报家政服务人员61442人。

绵绵用力,久久为功。何哲建议,打造信用消费环境,要坚持以法治为根本,以监管为带动,以典型案例为警示,加强司法查处力度,大力推进诚信建设,让诚实守信蔚然成风。

反馈·追踪报道

安徽安庆经开区管委会

立行立改 举一反三

本报记者 李俊杰

本报读者来信版6月13日刊登报道《拆迁地块上环境差 居民期待解决问题》,反映安徽省安庆市经济开发区一处棚户区改造地块上环境卫生差,附近居民生活受到极大困扰。对此,安庆经开区管委会高度重视,主要负责人第一时间召集有关单位人员赶赴实地,核查情况。

据了解,改造地块所处区域原为城中村,环境卫生差。为改善人居环境,2019年,安庆市经开区将该区域纳入棚户区改造计划,涉及15户企业和居民,总建筑面积1.03万平方米。2022年2月,征迁工作正式启动,并于5月对已签约建筑物进行拆除。截至目前,已拆除7户,已签未拆4户,未签未拆4户。建筑物拆除后,施工方按要求进行了垃圾清运、绿网覆盖等工作。为便于居民出行,现场未设置围挡,导致拆迁期间存在夜晚偷倒建筑垃圾和生活垃圾的现象。又因地势低洼且处于雨季,地块上出现积水。

6月13日上午,经开区管委会主要负责人现场提出整改意见,要求立即加快实施:一是彻底清运现有拆迁的建筑垃圾并进行绿网覆盖,中考期间加强巡查;二是安装围挡,防止垃圾偷倒再次发生;三是对未拆除房屋设置安全警示牌;四是增设垃圾桶,安排日常保洁和垃圾清运。上述整改工作已于6月17日全部完成(见下图)。

在已整改基础上,安庆市经开区管委会将尽快完成该棚改区域其他房屋征迁工作,彻底解决区域内环境卫生问题;开展为期两周的专项整治行动,对辖区内环境卫生脏乱差隐患区域进行全面排查,并加强日常监管;坚持举一反三,对辖区内棚改和闲置地块进行逐一梳理,编号管理,明确责任单位,落实管理责任,对未正式启动的城中村区域结合在建房排查开展环境整治工作。



身边事

尽快为渡桥安装护栏

河北省邯郸市磁县路村营乡南郭村东侧溢泉湖上的渡桥建于上世纪60年代,连接该村和溢泉湖的环湖公路,供周围村民下地干活及来往通行之用。但最近一次整修没有安装护栏,加之桥面狭窄,存在着不小的安全隐患(见下图)。渡桥长约30米,桥面宽度约1.2米,距离水面约6米。倘若遇上大风天气,人在桥上站都站不稳。希望有关部门能尽快为渡桥安装护栏,保证村民的出行安全。

河北邯郸市 侯华栋



百姓关注

科学应对洪水 减轻灾害损失

本报记者 史一棋

眼下正处汛期,一些地方的河湖水位明显上升,发生洪涝灾害。遭遇洪水应当如何应对自救?记者采访了多名专家和读者。

“在雨季要注意收听洪水预报预警,及时了解水面可能上涨的高度和可能影响的区域,做好必要的物资准备,尽可能提高避险成功率。”广东省珠海市读者李逸说,城市低层住宅居民面对汛情,首先应在门框外垒起一道防水墙,如预料洪水会涨得很高,还应在底层窗户外垒防水墙,“最好是用麻袋、塑料编织袋或米袋、面袋等,装入沙石、碎石、泥土、煤渣,再用旧地毯、旧毛毯、旧棉被等塞堵门窗缝隙。”

“根据以往经验,在洪水到来之前,有

相关部门能及时预报预警。预警‘最后一公里’通畅顺利,人员转移及时果断,就能在很大程度上取得防灾减灾的效果。”中国人民大学公共管理学院教授唐钧说,尤其是洪涝灾害高风险区域,洪水发生前有关部门除了做好预报预警,还应及时提醒群众做好应对准备。

“洪水到来时,来不及转移的人员要就近迅速向山坡、高地、楼房、避洪台等地转移,或者立即爬上屋顶、楼房高层等高的地方暂避。”唐钧表示,如洪水继续上涨,暂避的地方难以自保,须充分利用准备好的救生器材逃生。

“遇到险情,一定要保持镇定。稍微大一些的移动水流足以绊倒一个成年人,所以应尽量避免在洪水中步行或游

泳。水在流动的过程中能量极大,且水中可能有物体漂浮,容易导致人溺水和受外伤。”李逸表示,如果处于不得不涉水的情境,应小心脚下是否有坑。水流倒灌可能冲走井盖,此时涉水可以借助拐杖、树枝等物品来探明脚下。为预防触电,要远离电线杆。

被洪水困住的群众应设法尽快与防汛部门取得联系,积极寻求救援。唐钧建议,在山区,突遭洪水围困在基础较牢固的高岗地或砖混结构的住宅楼房时,有序固守等待救援或等待陡涨陡落的山洪消退后即可解围。如遇洪水围困于低洼处或木结构的房屋内,有通信条件的,可利用通信工具向防汛部门报告洪水态势和受困情况,寻求救援;无通

信条件的,可制造烟火,或来回挥动颜色鲜艳的衣服,或集体同声呼救,不断向外界发出紧急求助信号。同时要寻找体积较大的漂浮物,主动采取自救措施。

“洪水往往还有大量致病微生物滋生,因为水质不仅仅是被垃圾污染,还有化粪池和下水道的水混合进去,所以一定要注意饮食卫生,不要喝不干净的水。”福建省南平市读者王海说,“洪水后的疾病预防同样重要。”

安徽省宿州市第三人民医院外科医生姚楠提醒,离开洪水区域后要马上清洗全身、更换衣物,用尽可能高的水温和洗涤剂清洗被污染的衣物。对于被洪水浸泡过的物品表面,应先用清洁湿巾或清洁剂清洁,再用酒精消毒。

“伤口暴露于洪水中,很有可能发生感染。如果伤口有严重出血,应先尝试通过压迫止血。如有开放性伤口但出血较少,应首先用大量清洁的水充分清洗伤口;如有条件,使用聚维酮碘、碘伏或苯扎氯铵等消毒剂清洗伤口。”姚楠说。

唐钧建议,洪水发生后,相关防疫部门应建立灾后疫情监测和疫情报告制度,开展饮用水消毒和食品卫生管理,防止水源性、食源性疾患发生。搞好环境清理和消杀,宣传灾后易发生疾病的预防知识,提高群众自我防病能力。

别让爱心驿站成摆设

设立爱心驿站,目的是为环卫工人等户外劳动者提供避雨遮阳的地方。近日,笔者走访发现,设在一些马路边和热闹景区的爱心驿站,从建筑外观到色彩装饰都十分亮眼,样子整洁,但长期“铁将军”把门,环卫工人等户外劳动者只能望而兴叹。在马路边设置爱心驿站耗资不少,不应让它沦为摆设。

爱心驿站是一道文明风景线,要从细处提升服务品质,从微处彰显人文关怀,确保户外劳动者需要的时候用得上、用得着,将好事办好,让小举措体现大文明。

山西壶关县 秦凤明

征集

人民日报读者来信版与人民网“领导留言板”联合推出“打通城市基层治理‘神经末梢’”调查,邀您围绕公共治理、治理能力、应急管理、议事协商等方面提出意见建议。邮箱:rmbdzlx@126.com 传真:(010)65368495

