



## 2009 致读者

没有哪一年像刚刚过去的 2008 年那样，让人们的感情如此集中、如此强烈地在我们这块土地上释放。喜怒哀乐爱恶欲，这人类恒久不变之性情，演绎着人生，塑造着社会，书写着历史。2008, 让我们充分感受了多面人性、黑白人生、世间万象。

伴随了读者几十年的人民日报读者来信版，其魅力或许就在于它像一面彰显人性、折射社会的镜子。它批评传统陋习与恶俗，揭露社会不良与不公，监督违法违纪行为，传达、反映社情民意。这也是读者来信版的生命力所在。

而赋予它这种独特生命力的正是您——亲爱的读者。在这块我们共同耕耘的园地里，我们更多关注的是您的命运，您的悲欢，更多传递的是您的观点、您的诉求。您是这块园地真正的主人。

在我们携手走过的 2008 年，读者来信版共刊登了近 400 件读者来信、34 篇记者调查、85 幅图片、24 条反馈信息。这每一篇、每一条、每一幅里都凝聚着您的心血。在此我们向您表示衷心的感谢。

新的一年，我们依旧期待与您携手前行，更上层楼：

——强化舆论监督。舆论监督是读者来信版的主要职能，“记者调查”是您与记者共同打造的监督武器。期盼您提供更多的新闻线索和监督稿件。

——提升言论水平。“读者论坛”是读者观点最直接的表达，也是读者来信版的重点栏目。今年在保持这一阵地的同时，我们又推出了短言论栏目“百姓观点”，以便让更多的人有更多的话语权。期待您的真知灼见。

——反映基层呼声。我们将继续努力经营好“呼吁”、“建议与要求”、“来自基层”等栏目，认真倾听、及时反映来自基层的声音。

——发挥图片功能。“耳闻目睹”是您付出最多艰辛的图片栏目，也因其直观、生动而成为最受欢迎的栏目。我们深知批评性图片的拍摄难度，在此向坚守在这一领域的读者及同行致以深深的敬意！知其来之不易，我们会更加珍惜，尽我们所能发挥其最大作用。期望您给我们提供更多的精彩图片。

总之，在新的一年里，我们将努力使读者来信版内容更加丰富，形式更加多样，为您提供更好的服务。

### 呼 吁

### 不能强迫小学生订教辅资料

寒假来临，各地书店商家纷纷来到农村学校，采取各种手段向学校、教师、家长和学生推销教辅资料。有些学校和教师经不起吃回扣的诱惑，搞暗箱操作，以各种手段帮助书商宣传，给学生施加压力，让学生认购教辅资料。我是一名基层一线教师，又是一位亲戚女儿的代理家长。去年秋季迫于压力，我也帮亲戚的女儿订购了一套 49 元的教辅资料。直至年底，我抽查了其他一、三、五年级的学生，多数都没完成教辅资料上的作业。问其原因，回答是没时间、教师没辅导。一位镇干部对我说，其孩子去年秋季就读邻近县某小学一年级，一学期就花了近 200 元买教师要求买的各类资料。

据调查，一些学校教师把学生购买的语文、数学等科目单元测试试卷作为学生平时单元测试试卷，没订教辅资料的个别学生没有试卷，在教师的施压下，要么借别人试卷复印，要么抄写别人试卷，要么不参加测试。有关部门应刹刹这种歪风。

四川泸县方洞镇中心小学 张世森

### 手机短信

### 四川长宁县龙头镇邮政所 领取包裹汇款要收费

手机号为 1598413……的读者：邮政部门规定，到邮局取邮件不收费。而四川省长宁县龙头镇邮政所却违反规定，对取包裹、快件、汇款的顾客收两元钱，且不开收据。

### 甘肃武山县山丹乡 震后建房贷款凭关系

手机号为 1512058……的读者：我是甘肃省武山县山丹乡人。2008 年地震后，国家规定给符合灾后重建要求的农村家庭 2 万至 3 万元的无息贷款。我乡政府并没有将贷款发放给最需要的群众，而是谁的关系硬给谁，而且必须交 1 万元押金。我们这里是一个山高沟深的地方，相对贫穷，需要盖房的人哪里能拿出 1 万元押金？

### 四川阆中市井溪乡猴子庙村 粮食直补款四年领不到

手机号为 1365235……的读者：我是四川省阆中市井溪乡猴子庙村的村民。从 2005 年起，村干部就扣发我们的粮食直补款。粮食直补存款卡一直被他们强行扣着，不发给我们。

### 河南上蔡县西洪乡 教师宿舍楼十年未建成

手机号为 1383962……的读者：河南省上蔡县西洪乡政府为解决教师住房难问题，为教师建宿舍楼，但宿舍楼却沦为“半拉子工程”，近 10 年无人过问。

### 记者调查

近年来，随着网民数量的日益增多，以网络购物为主的电子商务发展迅猛。据中国电子商务协会中国电子商务信用研究中心副主任袁登科博士介绍，2007 年中国互联网 B2C（Business to Customer 的简写，公司对个人）电子商务市场保持健康增长，B2C 网站总收入为 52.2 亿元，同比增长 33.5%，预计 2009 年有望达到 100 亿元左右。2007 年 C2C（Customer to Customer 的简写，即个人对个人）交易规模为 410.4 亿元，同比增长 90%，预计 2009 年交易规模很可能突破 1000 亿元。B2C 和 C2C 是网络购物的主要类型。

然而，在网络购物迅猛发展的同时，问题也接踵而至。中国消费者协会近日发布的数据显示，网络购物投诉激增，其中 2007 年的投诉增长率为 25.8%，2008 年上半年就达 53.2%，增速惊人。

### 信用缺失 诈骗滋生

中国反商业欺诈网的梅钰告诉记者，中国反商业欺诈网作为全国整规力和商务部建立的反商业欺诈专业性信息服务平台，经常接到网民的投诉，反映网络购物纠纷问题，其中网络购物诈骗占大多数。

袁登科博士表示，由于诸多原因，我国社会信用体系还不完善，社会信用的缺失很容易渗透到电子商务中。另外，网络自身所具有的一些特性，如交易的广泛参与性、交易的虚拟化、时空跨越性等，更是放大了信用问题。

中消协认为，目前网络购物问题突出，主要表现在：

夸大、虚假宣传误导消费者。一些网络经营者利用消费者购买前只能通过广告宣传而无法实际接触、了解、判断产品的质量、性能、保修、商家信誉等情况的信息弱势，对所售商品虚假宣传、夸大功效。

有的经营者不提供或提供虚假的联系信息，逃避责任。有些不法经营者甚至与快递公司串通，委托快递公司送货并收取货款，而消费者只有交清货款后才能验货。快递公司收完钱后，或者说产品没有问题，或者把产品问题的责任推给经营者。经营者与快递公司往往互相扯皮，均不愿承担责任。

## 读者来信

网购发展迅猛 诈骗问题凸显 法律救济乏力

# 网络购物市场尚缺信用保障

本报记者 秦佩华

编者按：近些年，网络、移动通讯业务迅猛发展，它在给人们提供了难以想象的便捷的同时，也成为了一些不法分子引君入瓮、诈骗钱财的工具。用让人欢喜让人忧来形容诱惑与陷阱同在、众人离不开也舍不得的网络、手机似乎再恰当不过。面对这样的现实，对消费者来说，除了期待相关部门尽快拿出应对招数外，最有效的自卫武器就是防范意识。凡事多一分谨慎，有利可图时，特别是遇到“天上掉馅饼”之事时，多打个问号，多做些查询，总没有坏处。

一些销售平台未尽到管理责任，纵容了不法经营者。浙江省消保委处理了一起几十位消费者在某网站的一家店铺购买号称美国产的保健品的投诉。消费者在收到产品后发现是假冒货，想退货时该店已停业，而网站以联系不到经营者为由拒绝赔付。经过消保委反复调解做工作，网站才同意给消费者退货。

一些不法经营者利用一些人想快速致富心理，欺骗或冒充高科技产品诱骗买者。有些人通过广告、中奖等方式向消费者推销手机、手表、珠宝、保健品等产品，宣称采用高科技，功能神奇，购买费用很低。消费者购物后发现，拿到的产品或是假冒伪劣、“三无”产品，或质次价低、货不对板。一些不法分子编造虚假中奖信息，伪造冒充公证机关人员，一而再、再而三地骗取消费者交纳手续费、个人所得税、公证费等钱款实施诈骗，消费者一旦醒悟，骗子马上更换骗术，继续行骗。

### 救济不力 维权困难

北京航空航天大学法学院李昊副教授认为，网络购物与传统的购物方式相比，优势明显，但其虚拟性、流动性、开放性、无地域性也给电子商务发展带来不少制约，同时给传统法律带来诸多挑战。消费者对销售者和商品的知情权受限，容易受到商户欺诈，引发产品质量纠纷，纠纷发生后管辖法院又难以确定，消费者举证也很难。

北京市律师协会信息网络与电子商务法律事务委员会秘书长、北京国枫律师事务所魏士康律师也从实务的角度谈了网络购物问题，他认为，我国现行法律对于遏制网络诈骗十分乏力，这也导致网民维权困难重重：

我国现有征信体系建设落后，条块分割严重，法院、银行、工商等系统的内部征信不仅信息更新落后，而且适用范围狭窄，一些信息参考价值不大，有时还会误导。如，北京市某些企业不仅

多年经营亏损，法院判决多年都不履行，而这样的企业在工商局的信用等级中竟然还是 A 级。

《电子签名法》的实施并没有达到立法预期，没能真正应用、普及到日常的网络交易中，电子证据获取的代价较大。按照现在实务惯例，为满足实践中一些法官的判案标准，当事人对电子证据要进行公证，但公证收费很高，大大超出普通网民的承受能力。如北京地区的公证处通常是每项网络公证收取 1000 元，比许多商品都贵。

网络购物诈骗治理遭遇行政不作为，网络购物欺诈案件举报立案率低。调查和处罚网络欺诈行为本应是公安部门的法定职责，但在法律实践中，网络购物受害人向公安部门举报时，往往会被以不属于其管辖等借口推来推去，直至网络购物受害人不得不自认倒霉。这在无形中助长了诈骗分子的气焰。

网络技术的发展使网络购物诈骗、侵权的形式更加多样化和复杂化，给消费者和相关权利人维权带来更高的成本、更多的不便。

网络购物纠纷的司法解决机制不能满足电子商务发展对司法高效率、低成本的要求。电子商务纠纷案件通常标的额小，数量多，目前司法

## 我听信中奖“忽悠”被诈 8000 多元

我是云南省盐津县柿子乡岔河村桃园一社的村民。去年 11 月 25 日凌晨，我家的手机上有一个未接电话，号码是 13939580446。我的小儿子拨通后，对方说是广西“韩国三星集团”公证处，并说我的手机号码中了二等奖，奖金是 18.8 万元现金支票，要我们向兑奖处咨询（电话：13397839005）。我们咨询后，那人要我们向财务处（电话 13557035629，账号 622848083050502210，姓名龚济权）汇款。我们借钱向该“财务处”汇了 558 元公证费、1880

元的奖金汇款手续费、5640 元的地方税。当对方还要我们交 2 万元押金时，我们只好叫他退款，他又要我们汇 500 元的退款手续费。25、26 日两天我们一共汇去 8578 元。我们连等两天不见退款，后来连电话都打不通了。我家原本很穷，现在又被骗去 8000 多元，生活更加困苦，孩子们眼看就要失学，债主又上门来逼我还债。希望有关部门查处这个诈骗团伙，为民除害。

云南盐津县柿子乡岔河村 郭府让

### 百姓观点

### 农民工健康状况不容忽视

湖北武汉 明伟方

我乡下有个远房亲戚，在外打工多年，终于攒钱建了新楼房。让人痛心的是，他长期忽视自己的身体健康，结果将小病拖成大病，不仅花掉了打工赚的全部积蓄，还欠下不少债务，悔恨万分。事实上，由于缺乏一些应有的健康知识和自我保护意识，不少农民工都陷入“打工脱贫—打工致病—因病复贫”的怪圈中。农民工问题绝不仅仅是拖欠工资的问题，农民工的健康状况不容忽视。

### 公厕问题也是民生问题

浙江湖州 钱凤伟

据报道，因缺少资金，广东东莞市仍缺少 2262 座公厕，公厕建设完成率仅 35.8%。如此多的公厕“愁”建，实在是个大问题。吃喝拉撒中，“拉撒”的重要性不言而喻，这于公众，绝对是头等大事。而没有公厕可进，就必然要另找个地方“出”，如今街角巷尾的便溺，几乎成了不少城市里常见的煞风景处，这显然不能以缺乏公德一概而论。作为公共设施，无论是公厕的建设还是维护，都应列入公共财政开支。那么，缺钱建公厕，是编制规划缺乏前瞻以致预算不足，还是预算中的资金被挪用他用？提供公厕服务，不仅是对公众权利的充分尊重、执政为民宗旨的体现，同时，也是政府社会管理与公共服务职能的必然要求，无疑应该作为一个民生大问题认真对待。

案时间和办理标准等。信访局对“信访卡”案件按季度分类归档，实行动态管理，将之分为“不放心案件”、“基本放心案件”和“放心案件”三类，坚持“谁承办，谁回访”的原则，严防推诿扯皮。在案件没解决前，信访人可随时凭“信访卡”不受约束地到所在辖区（单位）、群工部、县委、县政府找有关领导咨询情况，督促办理，提出意见。“信访卡”的推行，有效减少了群众信访的数量，形成了包案领导、责任单位、信访人三者之间的良性互动机制。目前，实行“信访卡”动态管理的信访案件，按期办结率达 100%，群众满意率达 85% 以上。

责任编辑：赵蓓蓓 刘建华  
电话：(010)65368715 传真：(010)65368744  
电子信箱：caibian3@pd.people.com.cn  
欢迎读者发送手机短信至 10657502032531  
提供新闻线索、发表评论感想

### 耳闻目睹

混浊不堪 臭气熏天

## 桂林灵剑溪美景不再

穿过广西桂林闻名遐迩的七星公园直下漓江的灵剑溪，本来清澈秀美，可现在却混浊如肥皂水，气味腥臭难闻，水中无鱼虾，只有污秽及蚊子的幼虫——孑孓。

广西桂林市叠彩区 周剑江 1 月 5 日摄



“星级包案” “三色”告知 “信访卡”发放

## 河南鹿邑探索信访工作一体化模式

国信宣

领导组还对“五星”级的“难、棘、急”信访案件进行集体会诊，逐案点评分析，查找“病因”，对症下药。通过评析，促进、加快了信访案件的处置进度。去年奥运期间，鹿邑县共对 677 起信访案件和不稳定因素进行“星级包案”，促使信访案件得到了迅速处理，不稳定因素得到及时化解。奥运会后，县里又对 78 起有集访和非访苗头的重点信访案件进行了“星级管理”，其中一周案件办结率达 20%，一月办结率达 60%。

### 推行“三色”告知 延伸责任链条

信访告知即同步信访责任提前告知制度。“三色告知”，即同一事项，第一次为“白色

