

民生视线·“爱物节用,生活更美好”④

读书不见书、花钱不用钱、办事网上走——

“无纸化”生活,你准备好了吗?

赵贝佳 张雅静

8月1日起,北京市政交通一卡通全面推行电子发票,市民在地铁站、公交网点及线上充值后,可通过一卡通手机APP在线领取电子发票,现有纸质定额发票将停止提供。“无纸化”对日常生活的影响正越来越大。近年来,我国在各个领域推行“无纸化”:行政审批推行网上申报,手机扫码就能完成支付,部分餐厅和商场提供电子发票,电子书种类丰富,阅读器推陈出新……然而,在一些情境下,人们觉得践行“无纸化”并不顺畅,总有些“磕磕绊绊”,对其安全问题也存在一些担忧。

我国推行“无纸化”以来效果如何?还存在哪些问题?未来该怎么解决?

经济效益、社会效益明显,但不同行业“热度”不一

我国是纸张使用大国,纸浆进口量逐年攀升。国家统计局数据显示,2016年我国纸浆进口量高达2107万吨,出版印刷企业用纸量64299.06万令。大量消耗纸张,不仅导致成本增加,还带来环境污染问题。1万张A4纸,就是一棵100公斤的大树。近年来,我国开始在办公、交易、物流等领域推行“无纸化”,居民也习惯了电子存储、电子阅读等方式。中国网络安全审查技术与认证中心副主任王连印解释,“无纸化”是相对于“电子化”的一种通俗表达,是现代社会各行各业经历了移动浪潮、“互联网+”等技术洗礼之后的必然趋势,是信息时代网络化、数字化和智能化的必然结果。

2013年全国两会就推行了“无纸化”办公,大量纸质文稿被密码函件所替代,与会人员可以通过密码上网查询相关文件资料,这一举措节省会议支出200万元。“推行‘无纸化’,可以大大减少纸张用量,避免建立纸张储藏库,减少不必要的纸张堆积。”清华大学循环经济产业研究中心主任温宗国认为,除了降低成本,“无纸化”还有诸多好处,例如节约资源——纸质材料大多由原木纸浆、非木材浆、再生废纸浆制造,减少纸张使用可以避免原生资源的浪费。此外,造纸过程中会产生大量污泥、污水,“无纸化”从源头和消费端减少了上游制造生产带来的污染物排放,环境效益显著。

长远来看,推行“无纸化”还能取得良好的社会效益。无论是电子支付还是电子信息物流管理,其便捷性和高效率都适应了快节奏的现代生活要求,也让大家充分看到、感受到“无纸化”的益处,从而更主动地选择绿色生活方式。“我自己就是‘无纸化’应用的坚定执行者,只要能用电信息手段解决的,我都优先选择电子方式,包括修改学生论文以及平时准备上课讲义。如果必须打印,我也会选择正反双面打印或废纸打印,节约纸张。”温宗国说。

总体而言,近年来全社会“无纸化”程度有所提升,但在不同行业“热度”不一。

其中,金融领域的“无纸化”程度较高。受益于互联网技术发展和相关法律法规的支持保护,银行系统积极推广各类电子化措施。《中华人民共和国电子签名法》的出台,给“无纸化”提供了政策保障。中国人民大学重阳金融研究院高级研究员董希淼表示,随着技术进步,我国以支付宝、微信支付为代表的非银行支付市场快



侯梦菲绘(人民视觉)

速成长,促进了非现金支付结算快速发展。2017年,我国共办理非现金支付业务21608.78亿笔,同比增长28.59%。

温宗国表示,教育系统的“无纸化”发展较快,最典型的就是教学环节,上课、考试都逐渐采用电子化方式。而物流行业“无纸化”办公的程度最高,电子信息化大大提升了运行效率,降低了管理成本。相比之下,一些政府部门的“无纸化”探索略显温吞,虽然引入了办公自动化OA系统,但用纸总量近年来没有明显下降。

相关市场体系仍待完善,替代型产品质量参差不齐

“无纸化”是大势所趋,但在推广过程中也面临一系列问题。其中最突出的是产业链条不完整,一些办事环节存在前段“省”、后段“费”的现象。例如,企业在申领牌照时,有些部门推行“无纸化”,用电子信息采集和交流,有些部门却

做不到,依然需要提供纸质材料。

温宗国认为,这是由于政策层面整体设计不够,尤其是一些部门之间缺乏有效的协调和衔接造成的。有的部门还坚守纸质办公方式,不承认其他部门提供的电子材料,要求重新提供相关的盖章纸质材料才能通过。这给办事者带来麻烦,还造成纸张浪费。要打破这种现状,未来需出台更系统、更有针对性的政策,并在法律法规上进一步完善,为“无纸化”提供制度保障并督促实施。

部分市场主体观念保守,对新事物适应较慢,让“无纸化”推行不太顺畅。如今,大多数人在日常生活中仍然习惯使用纸张,无论是订立合同还是获取交易凭证,依旧认为“白纸黑字”更可靠。王连印表示,是否值得信赖,与传统或现代的信息承载方式并不直接相关,判断不可信,关键还是看信息交易、信息发布或信息传递的参与方,看建立这套体系的机构有没有权威性和可信度。

纸张替代型产品质量参差不齐,也影响了“无纸化”进程。比如,市场上有些电子书制作粗糙,定价不合理,导致公众电子阅读的习惯没有完全培养起来,不少人依然选择纸质书。温宗国表示,“无纸化”并不意味着一定要取消纸张,

但应从政策方面进行引导,培育健康的市场秩序。“我喜欢看书,阅读纸质书感觉还是很不一样,但培养‘无纸化’意识和习惯也很重要。希望能加大宣传,规范市场,推动降低电子书的成本。”

相关技术不够完善也是一大影响因素。信息的保密、电子签名的认定、电子发票的开具使用等,尚有拓展与改善空间。王连印认为,电子发票技术从开始应用到逐步普及需要一个过程,眼下还属于新生事物,系统正在逐步完善。现在通过电子签名等技术手段加密和认证,可进行比对,防止发票造假;如有需要,电子发票也可以打印出纸质发票,与传统管理方式有效对接。“我相信相关技术会逐渐成熟,使用会越来越方便。”

守好安全底线,“无纸”也得“无忧”

在技术问题背后,更令人担忧的是安全问题,特别是金融系统的安全。现实中,电子信息遭泄露的情况时有发生。能否“无纸”且“无忧”,成为“无纸化”进一步推广的关键。王连印表示,各行各业都应给“无纸化”的安全问题给予足够重视,防护意识和防范能力需要跟上技术发展的脚步,用新方法解决新问题。

董希淼说,近年来非现金支付交易的发展有不少安全隐患。尤其是网络交易,涉及金融消费者、支付机构、监管机构等多个主体,任何一个环节出了问题都会对交易的安全性产生威胁。一方面,技术本身存在风险,非银行支付机构大多依托于互联网技术,天然存在系统性漏洞,在监管制度不完善的情况下,一旦被不法分子发现和利用,将会对支付安全造成严重影响。另一方面,金融消费者在金融活动中一般处于弱势地位,部分消费者自我保护意识较弱,也会造成交易安全问题。

推动“无纸化”健康发展,保证非现金交易依法依规进行,各方必须共同努力。王连印认为,最根本的是加强安全立法,推动法律实施,必要时对网络支付的安全性进行审查。

董希淼说,支付机构要切实承担起维护交易安全的责任。在主动落实相关法律法规要求的同时,不断提升自身交易技术的可靠性,建立维护支付交易安全的机制。同时,支付机构要注意保护金融消费者的隐私,以最小化原则采集数据,维护交易数据安全。

监管机构要不断完善监管制度,提高执法检查效率,打击支付交易领域中的违法犯罪行为,加强对金融消费者的安全教育。最近,人民银行要求非银行支付机构“断直连”和备付金集中存管,其实就是维护支付安全的措施之一。通过“断直连”,将非银行支付交易统一纳入网联平台,有利于对交易加强监管;支付机构客户备付金集中存管,杜绝了支付机构对备付金的不当占用、挪用,保护金融消费者的合法权益。

金融消费者也需提升自身安全意识。在交易过程中规范使用支付工具,不参与违法违规的交易活动,加强安全防范。例如,不随意向陌生人转账,注意保护好交易密码,扫码支付要注意条码的安全性,尽量多使用动态二维码等。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。

“该办法是根据商务部门的管理职责制定的,其规制的对象仅为从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业等特定行业的企业,并不包括健身、教育、旅游类企业和个体工商户,而后者往往是预付卡消费的投诉重点。”陈音江建议,首先,应尽快制定和完善预付卡管理法律法规,明确有关部门的监管职责,提高企业发卡门槛,严格事前审批程序,只有符合条件的企业在经过审批之后才能开展发卡业务;其次,应建立失信黑名单制度,将严重失信发卡企业的法人及主要负责人列入黑名单,并在市场监管、商务、公安部门之间实现信息共享,对其以后开展经营活动、办理出国手续或申请贷款等予以限制。

对资金的监管是重中之重。“要建立预付金担保制度,设定人均单次预付金充值上限,并规定20%至30%不等的担保金比例,此资金可委托银行第三方机构来管理,并列入监管账户,一旦有涉事企业发生跑路情况,尽快启动赔偿程序。”对外经贸大学民法学院教授苏号朋说。

7月27日,《上海市单用途预付消费卡管理规定》获上海市人大常委会表决通过,将于2019年1月1日起实施。根据规定,上海将建设统一的单用途预付消费卡协同监管服务平台,归集经营者单用途预付消费卡发行、兑付、预收资金等信息,实施动态智能监管。同时将建立风险防控体系,明确经营者单用途预付消费卡限额应当符合国家有关规定。

民生·民声

服务业应当以更大的诚意、更好的表现,打消人们的顾虑,让消费潜力更充分地释放

从「儿童票」如何界定说开去

李心萍

日前,上海市某游乐园对儿童购票“限高”的新闻引发舆论关注。一位10岁小女孩由于身高超过了1.4米的“儿童票身高上限”,被游乐园要求购买成人票。孩子家长认为,以身高定票价既不公平也不合理,要求对方以年龄界定儿童票。园方则表示,儿童一般没有身份证,其实际年龄不容易快速直观地认定,若按年龄销售儿童票,需要验票工作人员一一查验核对儿童的户口簿或学生证明等身份证件,影响人群快速通行,造成拥堵甚至安全隐患。

以身高定票价有错吗?似乎也并没有错,目前铁路部门、航空公司、公交集团、公园等,都按身高出售儿童票。不过,既然是“儿童票”,标准就应该符合现阶段我国儿童生长发育的实际。随着生活水平的提高,大多数孩子营养状况良好,根据最新的《儿童身高体重标准》,我国6岁儿童身高范围约为1.1—1.2米,11岁儿童约为1.3至1.5米。很多行业已经据此对儿童票身高标准做了调整,如铁路将购票标准从1.1—1.4米提高到1.2—1.5米。一些执行政府指导价的景区还采取了“身高与年龄双轨制”的定价机制,对不超过6周岁或身高不超过1.2米的儿童实行免费;对6周岁至18周岁(含18周岁)未成年人、全日制大学本科及以下学历学生实行半票,尽可能把优惠少年儿童福利落到实处。

游乐园不同于那些具有公共服务属性的部门,作为纯商业机构,它可以自行决定是否销售儿童票。但既然肯出售儿童票,就是表明了认可儿童福利的态度。若家长们带着孩子到了大门口,却在园方脱离实际的身高要求之下,不得不给孩子购买成人票,当然一百个不乐意不服气。这也有损游乐园自身的商业信誉,按照他们的逻辑,“儿童半票”岂不成了“矮个子半票”?

当然,园方防止人流拥堵引发安全隐患的初衷是好的,只是方法过于简单。其实,游乐园门票不少都是网上预订或团购的,完全可以提前告知游客购票时持儿童票者须出示身份证件。此外,不少游乐园的广告宣传力度也很大,在推介游乐项目的同时,顺带讲一下“购票须知”也并非难事。儿童票与成人票相差几百元,家长们算得清这笔账,多半不会嫌麻烦。

怎么办会更好呢,哪管消费者有怨言,这一些服务型企业的老毛病了。以往,此类问题在垄断行业比较明显,随着改革深入,“顽疾”正慢慢好转。近年来,随着居民消费升级,在一些新兴消费领域,先行者越做越大,后来者尚未对之构成竞争压力,以至于几家大企业占据绝对的市场优势,价格缺乏弹性,服务满是惰性,尽管被爆出这样那样“店大欺客”的新闻,依旧客源不断、财源滚滚,也就更加不把消费者的诉求放在眼里。

游乐园儿童票到底该“限高”还是“限龄”,放在优化消费环境、挖掘消费潜力的大背景下,还是需要做一番深入思考。

首先,有关部门应当对消费领域的一些“标准”“概念”进行明确统一的界定。比如儿童票到底按什么标准出售?不同行业是否有必要进一步细分?类似需要完善的细节有很多:饭店“加收服务费”的告知该写在什么地方、字号多大?服装退货时“包装须完整”涵盖哪些要素?等等。市场管理者多一些“较真”,不仅可以减少“解释权在商家”导致的消费纠纷,也能培养消费者的守规矩意识,提高买卖双方默契程度,理顺消费流程,提升消费体验。

其次,商家在面对合同释义分歧时,应秉承“消费者利益最大化”的经营理念。以儿童票“限高”这件事为例,若游客确实是儿童,也确实“超高”了,商家说术前后有矛盾,按哪个标准执行?若商家爱惜商业信誉,就应毫不犹豫地选择尊重消费者感受,而不该“我的规矩我说了算”,摆出一副油盐不进的面孔。

另外,消费者面对不公平交易要有质疑精神和维权意识。是非说不清,道理不辨不明。舆论关注也好,对簿公堂也罢,最终目的不仅是维护自身权益,也是为了推动社会治理的完善。

再多说一句,扩大内需重任当前,作为服务业,还需求一些“傲娇”,多些诚实,尽快清理和消除那些霸王条款、歧视性规定甚至行业潜规则,以更大的诚意、更好的表现,打消人们的顾虑,让消费潜力更充分地释放。

多棱镜

“卷款跑路”陷阱多,办卡容易退卡难——

预付消费,治顽疾须用猛药

本报记者 齐志明

日前,中消协发布《2018年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》,上半年十大投诉热点中,预付式消费被点名两次。“老大难”的预付式消费,添了哪些新毛病?针对顽疾的治本之策是什么?

装修、家政行业穿上“互联网+”外衣后成为侵权重灾区,生活、社会服务类投诉依然居多

前不久,四川成都居民宋倩吃了预付式消费的大亏。今年3月,她与四川泥巴公社装饰设计有限公司签订了为期70天的装修合同,交预付款与材料费共计3.3万多元,并约定5月20日工人进场施工。不承想5月19日晚上,设计师突然告诉宋倩,因公司资金链断裂,不能按期施工。第二天,宋倩发现与之签合同的门店已被警方查封。

“互联网装修服务公司卷款跑路现象多发,这是今年以来预付式消费的新问题,也是房屋装修服务类投诉中新的投诉热点。”中消协投诉部主任张德志说,相关企业借助互联网平台招揽生意,往往制造出更便捷、更先进、更优惠的假象,在短时间吸引众多消费者购买,聚集大量装修预付款后携款跑路,给消费者带来重大财产损失。

穿上“互联网+”外衣,大行敛财之实的还有推行预付卡模式的家政公司。比如三鼎家政促销力度很大,曾在“6·18”推出充值6000元得10000元等活动,但在激进扩张、低价销售的经营模式下,终不堪重负,走向停摆清算。

根据中消协统计,上半年生活、社会服务类投诉共44787件,同比增长53.9%,位居服务类投诉首位。这些投诉主要集中在预付式消费较多的娱乐健身、美容美发、餐饮住宿、修理服务等行业。

据张德志介绍,消费者反映的主要问题有:办卡容易退卡难,发卡方不履行事先约定或承诺,也不给予退卡退款;办卡手续不规范,不与消费者签订书面合同,发生消费争议时,消费者的权利难以保障;虚假宣传,误导消费者;不平等格式条款限制消费者权利;擅自终止服务,部分经营者因经营不善等原因,发生关门歇业、易主、变更经营地址等情形,既不能继续按合同约定提供服务,也不采取其他善后措施,导致消费者权益受损。

加快立法,提高发卡企业门槛、严格审批过程,建立第三方资金存管、失信黑名单管理制度

如何消除预付式消费的市场乱象?业内人士认为,须尽快消除监管盲点,提高市场监管执法的有效性。

早在2012年,商务部就出台了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》。《办法》规定,发卡企业应在开展单用途卡业务之日起30天内,拿着营业执照复印件和备案表,到工商登记注册地的商务部门办理备案手续。但事实上,只有一些超市、商场等大型零售企业在发卡前会到商务部门办理备案。

“许多家政、装修、教育培训、美容美发等发卡企业,几乎处于真空监管状态,不仅没有办理备案,并且资金缺乏监管,消费者的预付资金处于高风险状态。一旦企业中途关门或卷款跑路,用户预先支付的钱财往往也就打了水漂。”