

回金台视线

有的学生、家长图省事,有的不法商家借机牟利——

志愿服务“刷时长”背离初衷

本报记者 史一棋

本意是培养青年社会责任感的志愿服务活动,却被个别商家“念歪了经”,借机牟利。近一段时间以来,有读者反映,志愿服务在个别平台竟然可以“刷时长”,甚至明码标价。搜索关键词后,能看到“志愿时长帮忙刷”“在家速攒志愿时长”之类的广告。有的商家甚至提供会员定制服务,收费高达上千元。针对上述现象,记者近日进行了采访调查。

志愿服务时长明码标价,通过网络平台以隐晦表述等方式逃避监管

记者以“学生志愿时长”为关键词在某社交平台检索,发现多种标榜可以“线上完成”的志愿服务。记者与卖家取得联系,某研学销售人员为记者推荐了一项名为“向山区孩子捐献手绘帆布包”的活动。

只需支付19.9元,就可收到一个空白帆布包,同时还可通过一个名为“社区环境从我做起”的项目,在志愿系统内登记2小时的志愿时长。至于捐赠环节,卖家明确表示:“全看你自愿,不捐赠,拍个照也行。”

为提升可信度,卖家进一步介绍,“每人最多能买10个帆布包,也就是通过这一活动最多可获得20小时时长”,并且这些时长会分散记录在3至4个不同的项目名下,以防被学校认定为“刷分”。

除了明码标价的“志愿时长”,还有一些隐性交易。日前,中华环保联合会联合多所高校举办“我身边的环保志愿者”作品征集活动,鼓励大学生分享身边的环保故事。部分高校为了激励学生参与,通过一种名为“绿叶”的选票对征集故事进行网上投票,投票排名靠前者可获得志愿时长奖励。不料,活动上线不久,某二手平台便同步出现了多个“售卖绿叶”的商家。

部分商家还瞄准了学生通过志愿服务评优的需求。一家提供所谓定制证书服务的商户,商品页面赫然写着:“是丰富履历、简历,综测加分、素质学分,评优评先评奖学金的不二之选。”

支付20元后,记者当天便获得了一份可根据要求定制的电子版证书。当问及证书的效用,商家坦言:“我们只负责制作,具体认不认还得看学校。”这类业务主要针对的是各类评审中需要书面证明材料的展示场景。

记者发现,与大学生志愿服务不同,中小学志愿服务则被包装成多种形式进行交易。由于直接宣称售卖社区志愿服务时长的行为在网络平台受到更为严格的监管,这一类卖家通常不会在主页面直接宣传,而是出现在相关帖文的评论区,以“可代录”“有渠道”等

更为隐晦的方式进行推销。

一家商户在咨询中向记者宣称,自己在全国各地的社区资源,所提供的项目“正规”,可以指定服务类型和地点,单价在每小时7至10元不等。

商户显得很有经验:“如果你只是用于毕业,随便哪里的都行,学校没那么严格。”为了增加可信度,商户还承诺可以将20至30小时分拆到不同社区项目录入。商家表示,只要提供志愿者编号,“手头就有个项目,5小时的时长下午就能到。”

志愿时长成为课程要求,机会少、耗精力,有的学生、家长选择“走捷径”

为了强化培养学生社会责任感,教育部《普通高中课程方案和语文等学科课程标准(2017年版2020年修订)》将志愿服务纳入必修内容,旨在通过实践教育引导学形成热心公益、奉献社会的价值观。志愿服务在必修课程劳动课的6学分中,占2个学分,要求学生在课外时间进行,3年累计不少于40小时。这意味着,完成一定时长的志愿服务,成为高中生毕业的必要条件。

大学教育虽有类似课程要求,但为落实立德树人的教育宗旨,一些高校对毕业所需的志愿服务时长提出要求,一般在20小时到50小时不等。

这些导向性政策措施取得显著的社会效果。近年来,学生参与志愿服务蔚然成风。很多重大活动、重要赛事,都有志愿者的身影。“小海豚”“小叶子”“小橘灯”等志愿者的昵称,化作温暖、奉献的代名词。

但也有学生为此颇为困扰。江苏苏州市读者丁女士刚从大学毕业,在帮助其高中在读的妹妹寻找志愿机会时,发现中小学生在获取志愿服务的正规渠道较为有限。“大学里志愿服务机会比较多。但对中小学生的家庭而言,大部分志愿服务机会来自所在社区。而社区志愿服务活动较少,每次发布的志愿活动名额只有五六个,手慢一点就抢不到。”丁女士说。

还有的家长担心平时参与志愿服务占用孩子太多学习时间。福建福州市读者黄先生告诉记者,他的孩子上高二,平时休息时间有限,而到了寒暑假,为了抢到合适的志愿项目,有时甚至要推掉原本的安排。由此,黄先生坦言:“花点钱,反倒比较容易完成。”

“社区工作本就千头万绪,我们没法匀出太多人手和时间组织志愿服务活动。就算有时间,有限的经费也卡在这儿。”广东深圳市宝安区新安街道社区干部张超(化名)有自己

的苦衷。

为了增加志愿服务项目,一些街道社区经常会接到社会组织或公司的项目共建邀约,“一般是挂社区的牌子,我们提供时长认证,具体活动组织由他们完成,经费也是他们出。”张超表示,对于这种活动,社区一般只对活动主题和方案进行把关,“具体以什么形式落地、有哪些人参加、活动效果如何,我们就无法顾及了,毕竟有主办方负责。”

一些商家看准参加志愿服务的需求,在操作过程中变本加厉。寒暑假期间,甚至出现将志愿时长与研学旅行捆绑销售的模式。这些研学活动的核心“福利”之一便是附带20至30小时不等的志愿时长。当然,价格也不菲,单日活动的售价通常在300至400元,而为期数天的主题营队价格则在3000至5000元。“这些活动的半托管性质很适合中小学生的家庭。”某研学销售人员表示,此类活动“有些就是旅游,顺带着有志愿时长”。

专家建议,重视学生的真实参与、情感体验,让学生在服务中获得成就感

“把志愿服务情况纳入综合素质评价本意是好的,想让孩子们多走出小家,培养社会责任感。但现实中,一些家长没有理解志愿服务对孩子成长的重要意义,觉得花钱更省事;个别地方不顾学生综合素质提升,把志愿服务时长当成了唯一指标。”东北师范大学政法学院副教授徐海娇说。

徐海娇将问题产生的原因归结为两方面:一是一些地方把志愿服务情况与评奖评优、毕业升学直接挂钩,让一些不法机构嗅到“商机”;二是校外志愿服务资源分布不均、参与渠道不畅,尤其对中小学生而言,缺乏充足、便捷且可靠的参与渠道,在任务压力之下,花钱“走捷径”便成了一个无奈的选择。

要改变这一乱象,一方面,家长要深刻理解志愿服务对孩子培养社会责任感与公益精神的重要意义,而不是当成一种课业负担。南京师范大学教育科学学院教授叶飞表示,绝大多数学生、家长和教师都认同志愿服务的积极意义,但现实问题



制图:陈道华

回反馈

四川阆中市——

5年未修通的水泥路通了

2025年2月17日,人民日报“读者来信”版刊登《四川阆中市——500米入户路集资5年仍未修通》,反映一段入户路多年未修通的情况。当地党委、政府高度重视,当天就主动与我联系说明了项目进展情况和工作计划。随后,安排机械对原本杂草丛生的道路进行了清理和拓宽。在完成项目设计、招标等程序后,施工队进场施工,目前道路已完工通车(见下图)。

崭新的水泥路通到了家门口,沿线村民都很高兴,以后再也不担心雨天道路泥泞,出行更方便了。

四川阆中市 杨飞



回身边事

安徽太湖县鸣山村——

泵站电线老化存在安全隐患

我是安徽省太湖县新仓镇鸣山村村民。村内的王坝泵站浇灌着1000多亩耕地,但泵站户外的电线因长年裸露,老化严重,绝缘层多处开裂(见下图)。另外,经常有人到泵站附近洗衣服,老化的电线存在安全隐患。

我去年曾向相关部门反映过这个问题,当时他们表示要更换电线,但到现在都还没有换。2025年12月,水泵又因电线问题烧坏了。现在正值春耕,急需用水灌溉。希望相关部门尽快更换电线、修好水泵,帮我们解决燃眉之急。

人民网“领导留言板”网友



回百姓关注

读者反映,在购房时遭遇车位、储藏室、装修等强制捆绑销售——

付了定金,能否拒绝开发商增加新条件

本报记者 赵兵

当下,买房送车位、储藏室,是一些开发商推出的优惠政策。开发商可以提高销售额,购房者也能从中得到实惠,本是双赢的营销模式。然而,有些开发商却在消费者交了定金后,以强制捆绑的方式进行营销,侵害了消费者权益。

2025年7月,宁夏同心县的杨先生在一处新楼盘售楼处认购了一套住宅,按要求缴纳了16万元预售款,并办理了资金冻结手续。然而,当杨先生按通知前往办理正式购房手续时,售楼处有关负责人却突然提出,还需购买车位。“一个车位售价5万元,而且没有产权。对方称,不买车位就不予办理手续、不承认此前的认购约定。”杨先生表示。

无独有偶,今年2月,山东莘县的于先生购房时,销售人员表示可享受相应的优惠政策。在于先生支付2万元定金后,却被告知享受优惠的前提是必须同步购买车位。“一个车位10万元,远高于四五万元的市场价。”于先生说,对方表示,若不购买车位便取消优惠。于先生不接受,多方投诉,问题依然未解决。

除了捆绑销售车位,湖北武汉的彭女士在预付了5万元购房定金后,销售人员说,必须同步购买开发商指定的14.9万元装修套餐才能享受优惠。彭女士勉强同意后,开发商提供了一个私人账号,要她汇入2.9万元首期装修款,全程没有第三方监管,也没签订装修

合同。事后,彭女士越想越不对,向开发商提出退款申请,“但开发商仅同意退回装修首期款,不退还购房定金。”彭女士两年内多次投诉,但在开发商是否违规问题上,却未得到相关部门的支持。

还有不少网友在人民网“人民投诉”留言,表示自己在购房时遭遇了储藏室或地下室捆绑销售的问题。那么,付了购房定金后,开发商又增加新条件是否合理?捆绑销售是否合规合法?

北京市兰台律师事务所律师崔西彬说,“交预付金后被要求增加购买附属建筑或者装修服务等新条件,既是附加不合理条件的行为,也是强制交易行为,侵犯的是消费者的自主选择权和公平交易权。开发商这种单方新增交易条件的行为,消费者有权拒绝,并有权要求退还定金。”

对于开发商拒绝退还定金等行为,崔西彬建议,购房者可依法提起诉讼,要求终止合同,退还定金,“购房者要注意保留通话记录、微信聊天记录、合同协议、票据等证据,以便维护自身合法权益。”

“房地产领域的捆绑销售问题是反复出现、具有典型性的市场投诉痛点。这类现象主要集中在车位、地下附属空间、储藏室、精装修包、装修升级包等环节。”中国人民大学公共管理学院教授夏方舟表示,住房城乡建设部早在2016年就已将“以捆绑搭售或者附加条件等限定方式,迫使购房人接受商品或服务价格”列为应依法严查的不正当经营行为;2021年,住房城乡建设部等8部门联合发文将“捆绑销售车位、储藏室”明确列为房屋买卖领域整治重点;2023年,住房城乡建设部和市场监管总局联合发布《关于规范房地产经纪服务的意见》,再次明确房地产经纪机构“不得混合标价和捆绑收费”,强化明码标价监管。

既然是明令禁止的行为,开发商为何会屡屡“踩线”?专家分析,开发商采取这种方式,通常有3个动机。一是在有备案价、指导价或者价格敏感约束的地区,有开发商将部分房价转移到车位、装修、家电等项目上。二是把原本去化周期更长的车位、储藏室、装修包和住宅主产品一起销售,可以加速回款。三是这种做法在一些地方既是变相加价手段,也是去库存、增加现金流的管理手段。

有观点认为,房地产的预售制度,是造成捆绑销售的重要原因。对此,夏方舟表示,预售制度不是捆绑销售的法律根源,但客观上会放大这类问题,“在预售中,购房人对车位权属、装修交付标准、样板房与实物是否一致、附加项目是否真实必要很难核实。同时,开发商在预售阶段更重视回款,容易把车位预认购、装修包、升级包和房屋认购绑定。”

(吴嘉玮参与采写)

回建议

公共标识不能只“设”不“拆”

笔者是一名自驾游爱好者,旅途中经常被路边“过期”的公共标识扫兴。如最近在某地的城郊公路上,见道路旁设有“前方施工、限速20公里”的警示牌,笔者小心翼翼地通过后,才发现施工早已结束。

这类“超期服役”标识在生活中并不少见,有的交通指示牌上,标注着早已关停的停车场信息;有的景区路口,仍悬挂着几年前“活动临时改道”的箭头。标识“过期”却未处理,不但误导市民,影响出行效率,而且影响城市管理的公信力。

公共标识不能只“设”不“拆”,治理的关键是要打通“设”与“管”的壁垒。一方面,应建立“闭环式”的管理机制,设置标识时即明确拆除时限和责任人,确保有设管、责任到人。另一方面,要强化巡查考核,把标识后续管理纳入日常巡查当中,对长期不拆的“僵尸”标识,不仅要通报责任单位,更需倒查背后作风问题,严肃问责。此外,还可以通过技术手段推广智慧标识与电子屏,及时更新道路信息。畅通投诉和反馈渠道,让市民也参与到公共标识的管理中来。

湖北宜昌市 谢建军

本版责编:向子丰

征集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合开展群众急难愁盼问题征集,欢迎读者提供问题线索和建议。

邮箱:rmrbdzlx@126.com

dzlx@peopledaily.cn

移动端:人民日报客户端“曝光台”

人民网“领导留言板”客户端