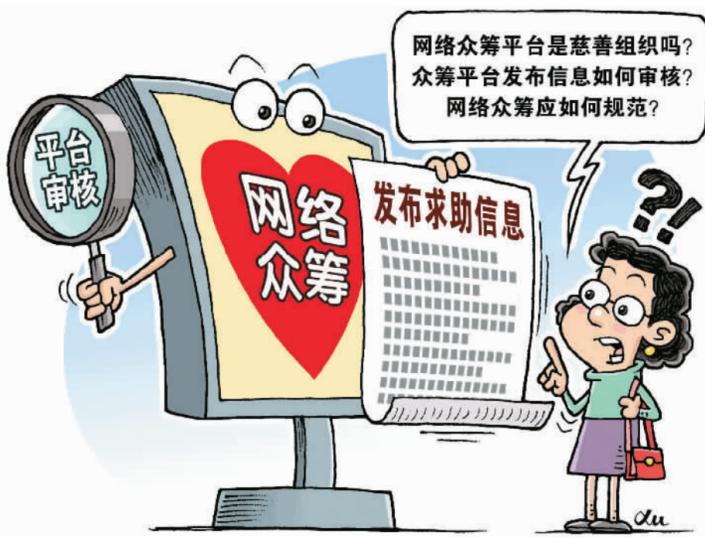


曾有网络主播做“伪慈善”，直播结束后就收回捐款

# 网络捐款，你还信吗？

本报记者 何欣禹

点击、付款、转发……只需轻轻地动动手指，你就可能为另一个家庭带来希望。在朋友圈，为患病亲友等筹款的网络求助信息，你一定不会陌生。近年来，“轻松筹”“爱心筹”等互联网募捐信息平台快速发展，为连接网友爱心、助力善款筹集提供了便利。然而，这一新的募捐形式却屡被曝信息失真、审核不严，引发公众对网络募捐诚信问题的讨论。



徐 骏作 新华社发

## 审核标准引来争议

近日，某相声演员因网络募捐事件陷入了舆论漩涡。据悉，年仅33岁的他因突发脑溢血住院，其家人在互联网募捐信息平台“水滴筹”发起100万元筹款项目，热心网友纷纷帮助捐款、转发。这本是一件令人同情的事，但有网友指出这位相声演员在北京有两套房、一辆车，还有医保。尽管其妻子回应称家中两套房均为父母名下的公租房，自己无权限转卖，并列举证证实并非骗捐。然而，这一争议事件把公众的目光再次聚焦到互联网募捐信息平台上。

什么样的人可以发起大病求助？工资收入、房屋财产、车辆财产等个人或家庭资产怎样核实？网友提出的这些疑问指向了当下网络救助平台的漏洞所在。据了

解，目前，“轻松筹”“水滴筹”“爱心筹”等主要互联网募捐信息平台在信息审核上并不能保证100%真实或准确。三大平台在《个人求助信息发布条款》《用户协议》和《隐私政策》等相关条款中均有声明——平台并不能保证发起人信息的完全真实或完全准确，捐款人应理性分析、判断后决定是否捐赠、资助。

这一局限既来源于筹款平台审核机制的不足，也来源于实际操作中的困难。“轻松筹”联合创始人兼总裁于亮指出，个人身份、银行账户、医院病情等可以通过人工去核实，但家庭资产只能靠患者及家属自证。资产可能在个人名下，也可能在家庭名下，想要准确地查询实属不易。

至于什么样的人应该得到救助，更是没有统一的标准。有些本是赤贫家庭，再遇到家人重病无疑是雪上加霜；而有些仅

仅是家有病人，想要维持此前正常的生活水平而已。在尚未健全的审核机制下，不同家庭状况的人在同一平台发出众筹，难免引发争议。

## “骗捐诈捐”透支网友信任

截至目前，民政部指定的互联网募捐信息平台共有20家，在2018年共有超过84.6亿人次网友点击、关注和参与，募集善款总额超过31.7亿元，同比增长26.8%。参与度之高，体现了人们慈善意识的提升。互联网众筹，筹的不仅是金钱，更有无数网友的善意和信任。然而，诸多争议事件的发生，也使这些善意和信任慢慢被透支。

2016年，深圳媒体人罗尔为自己患有白血病的女儿发文《罗一笑，你给我站住》筹款，刷爆朋友圈，最后却被曝出罗尔本人名下有3套房产。同年，多名网络主播被指在四川凉山彝族自治州某农村做“伪慈善”，直播结束后就收回捐款，甚至还为增加效果往孩子脸上抹泥。此类“骗捐”“诈捐”事件，使网络募捐诚信度遭到质疑。

此外，还有人发现，部分电商平台存在制作虚假材料的产业链。为骗取医保社保和捐款，一批制作虚假病历、票据材料的黑色产业链滋生。门诊全套病历、住院全套病历甚至病情严重程度都可根据个人定制，还配有专业手写撰写筹款文案、商家负责推广，以便获得更多网友的关注和捐款。这些都是互联网募捐行业健康发展的阻碍。

“众筹平台提高自身审核水平的同时，有关部门应加大源头治理，严厉打击贩卖兜售虚假病历等行为。”于亮说。

## 维护网络慈善公信力

其实，早在2016年，民政部等四部委就联合印发了《公开募捐平台服务管理办法》，其中第十条明确规定，个人为了解决

自己或者家庭的困难，通过广播、电视、报刊以及网络服务提供者、电信运营者发布求助信息时，广播、电视、报刊以及网络服务提供者、电信运营者应当在显著位置向公众进行风险防范提示，告知其信息不属于慈善公开募捐信息，真实性由信息发布者个人负责。

针对此次那位相声演员网捐事件，民政部回应称，个人求助不属于慈善募捐，不在民政部法定监管职责范围内，但由于影响到慈善领域秩序规范，民政部将引导平台修订自律公约，针对群众关切持续完善自律机制，也将动员其他平台加入自律。

“水滴筹”创始人沈鹏回应称，“水滴筹”未来会更严谨，更加多维度地进行风险控制，并将联合其他众筹平台对自律公约进行迭代。他表示，用假病历等虚假资料去骗钱的是极少数，筹款人大多是真实的，不希望大众被个别负面案例误导。

随着互联网募捐信息平台快速发展，进一步规范互联网公开募捐信息平台势在必行。此前，民政部公布了《慈善组织互联网公开募捐信息平台基本技术规范》《慈善组织互联网公开募捐信息平台基本管理规范》两项推荐性行业标准，对募捐主体、平台责任作了规定。2018年10月，“爱心筹”“轻松筹”“水滴筹”3家平台联合签署发布《个人大病求助互联网服务平台自律倡议书及自律公约》，健全事前审查、提款公示、在线举报等功能，建立求助“黑名单”，旨在强化信用约束，提升公开透明，欢迎社会监督。

但同时也要看到，对于一个网络平台来说，在对存款、房产、车辆等个人或家庭信息的审核中，客观上确实有一定的难度。要让网络慈善事业健康发展、让网络平台承担起责任，也要给予他们必要的帮助，建立起一个互联互通的信息核对网络。让公众爱心不被过度消费，从而维护网络慈善的公信力。

## 消费维权要用好互联网思维

王法治

日前，国家市场监督管理总局要求整合原工商、质检、知识产权等投诉举报热线及平台，组建新的投诉受理平台，拓展受理渠道。5月1日起，一些城市开始将原工商12315、质检12365、食药12331、价监12358、知识产权12330等5条热线统一整合为12315市场监管热线，实现全渠道、全业务、全系统投诉举报集中汇集。这意味着，过去消费者投诉维权需要给不同部门打电话的日子一去不复返了。如今，拿起手机，动动手指就能找到解决渠道。

物联网、大数据、云计算、人工智能等科技迅猛发展，人们的消费方式也悄然生变，网上购物成为司空见惯的生活场景。统计显示，2018年全国电子商务交易额为31.63万亿元，比上年增长8.5%。与此同时，网购商品真伪难辨、维权难等新的消费问题也开始出现。2018年，全国市场监管部门共受理网络购物投诉168.2万件，同比增长126.2%，食品、汽车、药品保健品、数码产品、旅游等是消费者投诉的热点领域，投诉问题主要为虚假广告、假冒伪劣、质量不合格、经营者拒不履行合同约定等。

过去，由于管理部门职能交叉、受理流程较长，消费者在投诉前首先要做好监管部门职能分工的“功课”，否则可能因为投诉问题不属于该部门管辖而让投诉“没了下文”。自今年3月市场监管总局下发《关于整合建设12315行政执法体系更好服务市场监管执法的意见》以来，原五大平台的热线整合有了明确的“时间表”，今年内将实现“一号对外、多线并号、集中接听、各级承办、部门依责办理”。

新科技推动新消费，新消费需要维权好。传统监管方式方法理应与时俱进，不断探索“互联网+监管”的新路径，延伸监管的触角，拓宽监管的视野。比如，一些地方在大数据系统的支持下，监管部门能够有的放矢对网络消费平台予以监管，消费者也可以通过在海量数据筛选关键词，锁定不良商家的负面信息，从而为依法维权提供证据；一些地方已经有了“移动微法院”，一个微信小程序就能完成全部的诉讼过程，诉讼费也不高。用正确的姿势消费维权，不仅方便有效，也会事半功倍。

互联网行业的发展特点表明，应对“互联网+”时代的消费维权需求，要充分运用产品迭代、用户导向、大数据等互联网思维。更加积极地分析研究问题产生的根源，找准病因、对症下药，有助于应对层出不穷的新产业、新业态、新模式，让消费者买得安全、用得舒心。

## 互联网大咖秀



鲍勃·斯旺：

## 从“临时”到“正式”的CEO

海外网 陈菲扬

2018年6月21日，鲍勃·斯旺被任命为英特尔（Intel）公司临时首席执行官。今年1月31日，英特尔正式宣布，任命斯旺为公司首席执行官。英特尔称：“董事会在物色首席执行官的过程中得出结论，斯旺是推动英特尔进入下一个增长时代的正确领导者。”短短7个多月的时间，从“临时”到“正式”的身份转变，英特尔对斯旺的领导能力与出色业绩给予了极大的肯定。

斯旺出生于美国纽约锡拉丘兹市，1983年他从布法罗大学获得工商管理学士学位，2年后又拿到了宾厄姆顿大学工商管理硕士学位。毕业后，斯旺在General Electric（通用电气）公司开始了他的职业生涯。

数十年里，斯旺在多家大公司担任高级财务职位。从GE照明集团财务副总裁兼首席财务官，到Webvan（美国生鲜电商）公司首席运营官和首席财务官、TRW（天合）公司首席财务官，再到惠普（HP）企业服务的首席财务官、eBay（易贝）首席财务官……长期从事财务工作让斯旺积累了非常丰富的经验，也拥有了成熟的领导管理能力。2013年，《硅谷商业杂志》（Silicon Valley Business Journal）将斯旺评为首席财务官。这一切都为他进入英特尔打下了基础。

当斯旺对一项事业有信心时，他会毫不犹豫地扣动扳机，并且全力以赴地对待它。2016年，斯旺以首席财务官的身份加入英特尔，负责英特尔全球财务、并购、投资者关系、IT和企业战略组织，后又被任命为临时首席执行官。今年1月，他正式成为英特尔的首席执行官。

斯旺表示，作为临时首席执行官，我对英特尔面临的机遇和挑战，我们的员工和客户有了更深入的了解。“当我第一次被任命为临时首席执行官时，我立即专注于加强公司管理以及我们与客户之间的合作。当董事会要求我永久担任这个职务时，我欣然接受了领导这家特殊公司的机会。”斯旺说。

斯旺是一位公认的业内领军者，在很多知名公司都做出了骄人的业绩。在斯旺看来，领导力是一项团队运动，它将团队凝聚在一起，设定方向，让团队不受阻碍。这样他们就能实现一些没有人认为是可能的事情。

# VR黑科技，帮你在家看房源

本报记者 徐佩玉

随着相关技术快速发展，人工智能已经渗透到人们生活的方方面面。VR（虚拟现实）看房，就是房地产领域与人工智能相结合的产物。越来越多的房屋中介上线了VR看房功能，让消费者节省了时间成本，足不出户就能浏览海量真实房源。

## 看房不再“跑断腿”

看房没时间，交通不方便，房源不真实……诸多因素都让消费者租房看房成为一件不容易的事。“从南走到北、看房跑断腿”，“奔跑2小时，看房5分钟”，是不少人真实的看房写照。

在北京工作了5年的小郑告诉本报记者，之前一想到要找房子就“心累”。“我这5年来，基本上1年搬1次家，之前每次都要提前1个月开始看房。从跟中介约时间到线下看房，再到签约，基本都要花1个月左右的时间。很多房源看照片觉得不错，实地去看才会发现问题，比如很多老房子的踢脚线都掉了、墙纸接缝也裂开了，这些都不会反映在照片里。”小郑说。

VR看房新功能的上线，为小郑省去了很多麻烦。“今年我只用了1个星期就找到了心仪的房源。比起之前实地跑来跑去，我现在直接用VR看房选中了1套房源，实地考察后没问题就直接签约了，省时省力。”小郑说。

近年来，提供看房、租房服务的居住服务行业高速发展。除了日益激烈的“房源”竞争，利用技术创新升级服务、带来差异化产品，逐渐成为平台间竞争的“有力武器”。作为一种快速崛起的新兴技术，VR近年来颇受地产行业的青睐。自2018年以来，一大批房产中介平台更是纷纷推出VR看房功能，VR看房几乎成为业界标配。这些平台也为此投入了相当的精力和资金，提高了运营效率，提升了用户体验，也节省了人工成本。

## 沉浸式体验真棒

VR看房，是房地产行业与人工智能相结合的重要举措。通过VR看房、VR带看、VR讲房三大核心

功能，较好地解决了行业长期以来的诸多难点、痛点问题。

VR看房的原理是什么？专家指出，VR看房是在真实房源的基础上，通过智能扫描设备的研发、VR场景构建算法和三维重建，有效地还原出真实房屋细节，让用户实现在画面中自由游走，为其带来沉浸式看房体验。

某房屋中介销售人员小丁表示，VR看房功能上线之初，店里就对工作人员进行了培训，“VR看房听起来复杂，其实学会之后上手很快，10多分钟就能生成一套VR房源。”小丁说。

体验过VR看房服务的小宇表示，VR看房在房屋的清晰度、真实度和完整度上，还是不错的。通过屏幕操作，能享受到移步易景的场景化看房体验，仿佛置身真实房源中的第一视角，“真实”观察房间的结构和每一个角落。

VR看房不仅对消费者来说省时省力，也提高了房屋中介销售人员的工作效率。“客户不再像以前那样一天要看四五套房源，而是早就通过VR看房功能选定了心仪的1或2套，由于VR看房对房源的细节展示很到位，客户往往逛一圈就能做好决定了，不再需要像以前那样仔细查看房源的每一个细节。”小丁说。

## 选房源更加高级

近日，第二届数字中国建设峰会在福建省福州市举行。VR看房、VR带看、VR讲房等多项黑科技产品，受到参展观众的高度关注。

有业内人士表示，我们要做的就是如何最大程度地消除信息不对称，让用户有更好的体验。VR看房打破了时空限制的特性，能够给用户带来更好的居住服务体验，有助于消费者更高效地选中中意房源，做出更理性的决策。



在南京国际博览中心江苏绿展现场，消费者体验用VR设备看房。 资料图片

据悉，未来VR看房，在采集大量数据的基础上，将建立“数据+AI（人工智能）+应用”循环体系，并推动整个行业正循环。此外，还将借助AI聚合多样的语音能力、图像能力等，为行业和用户推出更加丰富智能的创新产品，和合作伙伴一起推动行业进步。

专家表示，数字化建设是提升服务体验的重要保障。从数据的标准化到体验的线上化，再到服务的智能化，人工智能、5G物联网、VR看房等成为新趋势。