



媒体聚焦

正视新闻： 滁河水污染负责人被免职 要治污更要治理工作作风

近日，安徽滁州滁河水体污染事件引发关注，面对记者提问，全椒县生态环境分局局长一语惊人：“喝茅台也能喝死人……”5月29日，滁州市就此事发布情况通报，全椒县委主要负责同志被免职，并对相关责任人进行调查。

这次水质污染事件，教训不可谓不深刻。正如通报中所说：此次污染事件的原因并不复杂，就是一公司失火致污染物外泄，原本可以避免对水质造成污染，但一些干部在处置过程中心存侥幸、乱作为，处置过程拖延拖沓，面对问题遮遮掩掩，总想蒙混过关，造成小事拖大、大事拖炸。想想看，如果没有上级部门和媒体的介入，这些领导干部又会是怎样一种态度？面对老百姓反映的问题，会真正重视吗？恐怕是能拖就拖，能瞒就瞒。所以，治理受污染的水质，更要治好某些干部不作为、乱作为的工作作风。

中安在线： 责任内驱 让“电子黄牛”无处遁形

近日，两个涉四川大学华西医院“号贩子”团伙被成都警方打掉，“号贩子”50余人被抓。这些“号贩子”以技术手段提前“霸占”号源，挂号成功后，他们会向当事人收取100元到2000元高价“服务费”。

四川大学华西医院久负盛名，因此，专家号常常“一号难求”。之前，“号贩子”用代排队的手段浑水摸鱼，因经常出入挂号窗口，容易被医院保安识破。进入网络时代，挂号服务向线上转移，“号贩子”躲在幕后，借助科技手段成了“电子黄牛”，他们更加隐蔽，也更加肆无忌惮，让挂不到号的患者苦不堪言。然而，魔高一尺，道高一丈，这两个团伙终究没有逃过警方的追踪，现出了原形。群众健康是民生大事，各地职能部门应把责任心放在首位，持续提升技术防范能力，加大巡查与打击力度，构建治理长效机制，让“电子黄牛”无处遁形。

新京报： “椅套老旧不卫生” 高铁不妨借此优化服务

近日，有网友分享了一张高铁座椅照片，显示座椅已发黄，椅套也已脱落，并质疑高铁座椅的更换频率。对此，12306客服回应称，高铁座椅的椅套并没有固定更换时间，是根据列车的实际情况而定。如乘客在座椅上留下明显污渍，则会立即更换。

近年来，随着人们搭乘高铁的频率越来越高，对乘坐环境提出相应的需求也再正常不过。虽然12306客服称，列车员会在发现明显污渍时更换座椅套，但此次乘客吐槽表明，有些更换工作可能并不是那么及时到位。这就需要高铁方面在车厢服务设施方面更用心一些。而其中所涉及的成本、效率及资源分配问题，也需在具体实践中找到平衡点。因此，对此次网友吐槽，高铁方面不妨以此为契机，该更换的陈旧设施及时更换，该升级的也要及时升级，确保高铁的高质量服务水准。

未成年人网游退费团标出台 “按错担责”值得肯定



瞭望塔

□评论员 韩静

近年来，未成年人无序充值网游的事件屡屡成为社会热点话题。为完善网络游戏中对未成年人消费管理的规范，近日，中国互联网协会发布《未成年人网络游戏服务消费管理要求（征求意见稿）》，首次提出细化退费标准和建议供各方参考。（5月28日《北京日报》）

《征求意见稿》一方面填补了标准空白。其中提到，用户以未成年人监护人身份发起投诉或申请退费后，网络游戏服务提供者应按规定核验其身份。核验通过且申请人符合退费标准后，网络游戏服务提供者、未

成年人及其监护人应按照法律有关“无效合同”的规定，将各自因该行为取得的财产予以返还。如此明确和细化，既为消费者提供了清晰的维权路径，也为游戏运营商划定了红线，有助于减少各方在协商过程中的争议，达到诉源治理的良好效果。

另一方面，对于是否退费、退费多少等责任归属问题，也给出了相对平衡的比例界定——家长和企业需按错担责。假如网络游戏服务提供者未接入国家建立的统一的未成年人网络游戏电子身份认证系统，或未落实充值限额要求，可能需要承担100%责任。否则，如果存在监护人未充分履行监护人责任等过错情形，比例可相应调整，建议过错方承担责任比例30%~70%，监护人承担剩余责任。

有章可循、权责分明，未成年人网游退费团标还为司法实践提供了行业建议，审判人员得以把握退费纠纷的多元视角，进一步提升司法效

能。从过去主要依靠企业责任和技术达标，到如今具体厘清责任边界和比例，防沉迷逐步走向全社会同防同治的新阶段。

需要指出的是，这一团体标准仅作参考，并不具备强制性法律效力，只在特定情况下可以产生一定的法律约束力。在意见稿中提到，此团体标准适用于指导网络游戏服务提供者、调解机构等组织开展未成年人网络游戏服务消费管理及调解，也可以为相关行政部门、司法机关提供参考。此外，在具体情形上，例如涉及游戏渠道服、比例划分依据等仍需进一步讨论。

网络游戏沉迷是一个社会问题，防沉迷更是一项系统工程，无论如何，明确划分责任是分析和解决未成年人网游退费难问题的关键一步。相信随着团标的出台，将进一步保障未成年人合法权益，巩固防沉迷成果，同时完善消费管理，助力游戏行业健康发展。

热点话题

相关部门仍需对行业加强全面监管，婚介机构也应严格自律、诚信经营

婚介消费“冷静期”，给冲动消费一颗后悔药

近日，上海发布首个婚介介绍服务机构合规指引，其中提到，3~7天冷静期内，实体婚介机构门店一般不开服务，征婚者有权解除合同且不承担违约责任；征婚者要求解除合同的，婚介机构一般应退还除已实际发生的合理支出外的全部服务费用。

之所以推出合规指引，是为了提升婚介行业的规范性、诚信度、专业化。近年来，婚介消费套路屡屡为人们所诟病，侵犯了消费者的合法权益；婚介消费纠纷频频发生，让不少年轻人感叹“认真相个亲、找个对象，怎么就这么难？”

曾有媒体调查发现，在相关投诉平台上，存在大量涉及婚介服务的投诉。这些投诉聚焦虚假承诺、哄骗式消费，以及引导消费者使用信用卡或其他信贷产品付款、费用高退款难等问题。很多有这样经历的消费者称之为“洗脑式营销”。

无论是“洗脑式营销”还是“哄骗式消费”，都是婚介机构利用自身信息优势套路消费者的行为。在这个过程中，一些婚介机构工作人员通过贬低客户、制造焦虑，夸大宣传、虚假承诺等方式，诱导消费者付款。但当消费者走出门店、感到后悔时，想要退款却是千难万难了。

给消费者3~7天的冷静期，就是给冲动消费一颗“后悔药”，也是给套路营销一记重击。婚介行业也应遵循公平交易的原则，短短3~7天，机构一般还没有展开实质性的服务，这期间的消费“后悔



千库网图

权”，必将倒逼婚介机构提升营销过程中的规范性和诚信度，有效遏制婚介行业乱象。

设置冷静期、赋予消费者“后悔权”，已经成为很多行业的常规操作。2023年，国家市场监督管理总局发布《医疗美容消费服务合同（示范文本）》，明确规定消费“冷静期”相关条款，赋予消费者在冷静期内解除合同并要求全额退款的权利。

近年来，北京、上海、深圳等城市相继出台规定，要求健身行业设置消费冷静期。在冷静期内，消费者没有开卡的情况下，可以单方面解除合同并获得全额退款。此外，江苏规定预付卡消费有15天冷静期……越来越多的消费冷静期切实保障了消费者的合法利益，让消

费更有底气，也为相关行业的健康发展增添动力。

当然，婚介行业乱象不止“洗脑式营销”一种，仅靠消费冷静期还无法解决所有问题。正如此次发布的合规指引所提到的，婚介机构应当严格核验征婚者信息，不得对机构资质、会员信息等作虚假或者引人误解的商业宣传，不得擅自对外透露或泄露征婚者个人信息……相关部门仍需对行业加强全面监管，婚介机构也应严格自律、诚信经营。

无论如何，期待婚介消费冷静期的到来，期待它在消费者“稀里糊涂付款”时，提供一颗“后悔药”，让人们在婚介行业花钱花得放心、舒心。据澎湃新闻

欢迎赐稿：评读热点新闻事件，发出你的观点和声音，请发稿至黄河评论信箱：zghpl@163.com