

# 给预付消费套上法律的缰绳

本报评论员 吴迪

消费纠纷。花钱办理并充值会员卡,要么钱没花完商家却跑了,要么被限制消费……近年来,美容美发、洗车、健身、家政等领域中,各种预付消费的储值会员卡乱象可谓五花八门。出现“糟点”最多的是由商业企业发行,只在本企业或同一品牌连锁商业企业购买商品、服务的单用途预付卡。其中,事前诱导办卡而事后翻脸不认人、虚假宣传、改变经营场所、降低服务标准、拒绝退卡、霸王条款、“最终解释权归商家所有”等,已非一时一地的个别,预付卡成了不少消费者的“糟心卡”。甚至有一些商家涉嫌变相融资、非法集资,以及出现卷款上亿元跑路的现象。

当前,预付卡消费领域的投诉呈现急剧增长的状态。2016年,上海市单用途预付卡协会受理消费者投诉2400多件,其中,关店不能兑付和服务承诺打折扣问题排在投诉量的前两位,占总投诉量的9成。广东省有数

据表明,数年来,预付卡领域投诉量激增一倍多。

总体看,商业预付卡在减少现钞使用、便利公众支付、刺激消费、增强用户粘性等方面发挥了一定积极作用,但是商业预付卡市场存在野蛮生长、监管难度大、违反财务纪律、系统性风险防范机制缺乏、消费者合法权益难以得到有效维护等问题。

上述乱象已是老生常谈,相关的规范办法也早已出台,但现实中预付卡仍如脱缰野马,在一些领域有愈演愈烈之势。这主要是由于预付卡管理的手段和依据不完善,相关行政法规不具有强约束力。具体而言,一者,对发卡主体的限制规范不完善,根据商务部出台的《单用途商业预付卡管理办法(试行)》中的行业适用范围看,纳入管理的仅有三大类共41种行业,而诸如健身、理疗会所等却不在其中,这就意味着一旦发生纠纷,消费者将面临维权困难的境地。

二者,备案、资金存管等制度落实不足,上述办法规定发卡主体应当到主管部门备案并实行资金存管制度,但现实执行情况却不甚理想。有报道说,上海全市发卡主体约十万家,而备案的企业不足400家,没有备案,后续的资金存管更是纸上谈兵。

三者,监管之力、风险防范不足,发卡企业多如牛毛,监管力量难以及时发现发卡不规范等情况。此外,相关管理办法对商业预付卡的余额限额作了明确规定,而实际操作中,发卡企业多报诱导、哄骗或捆绑销售的会员卡,充值后的额度往往远超此限额。

治理预付卡乱象,需要在约束力上下功夫,制定和完善法律,加大违法成本。眼下,一些规定章程和协议中对单用途卡购买、充值、使用、退卡、挂失、转让的方式作了要求,但规章制度不足以解决现实矛盾。一方面,相关预防、监管和处罚机制的建立健全刻不容缓,亟需修改完善发卡主体的管理范围,

落实备案及资金存管制度;另一方面,要给预付卡领域套上法律的缰绳,将其管理引入有法可依、违法必究的轨道。未来还应及时建立单用途商业预付卡红黑名单制度,与社会信用体系建设相结合,加强与其他部门的联合惩戒,增强对发卡企业的约束力。

强有力的法律依据和执行力,是社会乱象的“枷锁”,同时也是百姓利益的“保护伞”。“抓重点、补短板、强弱项”,考验着管理者的管理能力和管理意识。期待各方能切实行动起来,遏制类似市场乱象,让百姓安心消费,同时引导商家规范经营,促进市场经济的成熟发展。



扫描二维码 关注“钟鼓楼”,看工人日报“钟鼓楼”评论。



期待各方能切实行动起来,遏制住类似市场乱象,让百姓安心消费,同时引导商家规范经营,促进市场经济的成熟发展。

据《北京青年报》11月20日报道,日前,中国人民银行营业管理部、北京市商务委、市教委、市公安局、市工商行政管理局等9部门联合制定了《北京市联合整治预付卡违规经营专项行动工作方案》,将重点整治培训机构发行、经营单用途预付卡及履约情况,要求加强预付卡监管,消除监管盲区,打击囤钱跑路、侵害消费者权益现象,解决预付卡

## 不能对害人的“影子药师”视而不见

戴先任

“影子药师”的大量存在折射了监管缺失,暴露了本应由社会药房提供的公共医疗服务的缺口。

把证放到药店,按月就能领取一两千元租金;有专门的租赁网站提供租证交易,甚至衍生出大批只为“租证”而考证的人群……国家规定,新开药店必须配备执业药师,然而据新华社报道,尽管相关部门加大监管力度,但当前很多药店只见证件不见人的“影子药师”现象依然存在,且形成了一条药师租证、药店用证、专业网站牵线搭桥的黑色产业链。

我国《药品经营质量管理规范》中相关条款明确要求,企业应按照国家有关规定配备执业药师,负责处方审核,指导合理用药。处方审核岗位的职责不得由其他岗位人员代替履行。眼下,各地“影子药师”现象的存在,显然违背了这一规定,在现实中将产生巨大风险和危害。比如不少药店都是由普通销售员来充当药师,一旦为患者不当荐药,即使是小病也可能被耽误成重症,最终受害的是广大患者。曾有调查显示,我国每年有250万人因用药不当而住院治疗,有19万人因此而死亡。这其中或许不乏一些人平日少吃药凭经验、盲目相信偏方等因素,但这一惊人结果,与大量药店缺乏执业药师,也有着很大关系。

据统计,如今全国有约45万家药店,每年承担着近亿人次的用药咨询服务,而截至2017年9月30日,注册于药房的执业药师却只有35万余人,况且其中还有大量的“影子药师”。用药人才的缺乏及药店咨询服务的失守,使得不少药店没能承担起提供社会公共医疗服务的责任。

“影子药师”的大量存在,主要原因在于“租证”相比于给全职执业药师开月薪要便宜很多。如在江西九江,一个全职执业药师月薪要四五千元,而“租证”只要一千元左右。所以,药店唯利是图,为了节省开支,难免会采取“租证”来规避监管;另外,现在的不少药店都靠推销非处方药品、保健品维持收益,没有财力请得起全职执业药师。

“影子药师”的大量存在折射了监管缺失,暴露了本应由社会药房提供的公共医疗服务的缺口。针对租证乱象,相关部门需要加大监管力度,尤其要加强事后监管,严查“影子药师”,促进药店规范化经营;同时也要努力实现药学服务队伍的职业化,提高医药服务从业人员的素质和专业化水平。更为根本的是,要明确社会药房的定位,必要时给予其相应补贴和支持,不能让药房变成商业卖场,而要让其真正回归提供公共医疗服务的本位。



订做纱帘、专业减肥、高档床垫……据《生活报》报道,现在,黑龙江哈尔滨市不少私家车车身上贴了广告,有的还糊在了后挡风玻璃上。不少司机表示,每个月能多赚上几百元,还能帮着宣传,是好事。但也有市民对此产生质疑。

让爱车天天背着广告跑,确实是没有任何成本的赚钱,但却要以牺牲自身行车安全、扰乱其他驾驶员注意力为代价。我国道路交通安全法中,明确规定机动车喷涂、粘贴标识或车身广告的,不得影响安全驾驶,不得在机动车驾驶室的前后窗(前后挡风玻璃)范围内悬挂、放置妨碍驾驶人视线的物品,否则将依法依规进行处罚。如今看来,只要粘贴位置“恰当”,且广告内容合格,就可不受处罚,但时常被广告方要求拍照,用来监督广告未被拆除,也是个不小的麻烦,况且让爱车扮成“大花脸”,也多少有碍观瞻,甚至有些“掉价”,如此卖“身”,真的值吗?

赵春青/图 程超/文

## 豪车相撞,都是礼让行人惹的“祸”?

苑广阔

豪车相撞的“祸端”,还真不是礼让行人,而恰恰是驾驶员不遵守交通法规,不践行交通文明,没有养成良好的驾驶习惯。

据媒体报道,近日,辽宁沈阳街头的3辆汽车因礼让行人发生碰撞,造成其中两辆豪车惨重损失。这一事件引发了网友对礼让行人这一交通新规的热议。

这起交通事故的起因很简单,一辆丰田车在斑马线前停车以礼让行人,后面的福特

车也跟着紧急制动,但是最后面的宾利,由于速度太快,刹车不及,直接撞上了福特车,接着福特又撞上了丰田车,最终造成了三车连撞的交通事故,给车主带来重大经济损失。一时间诸如“礼让行人导致豪车相撞,损失几十万”之类的标题登上媒体。

表面上看,如果前车不礼让行人,后车或许就撞不上前车,这是事实。但是一方面如果前车不礼让行人而撞上了行人,损失大不大?生命又岂止是金钱所能衡量的?另一方面,即便前车因礼让行人而紧急停车,但前方既然是斑马线,有行人在过马路,不管是前车还是后车,不都应该提前减速、刹车,礼让行人吗?

所以说,豪车相撞的“祸”并非礼让行人之错,即便事故和人的生命安全联系到了一起,“礼让行人”也背不起这个黑锅。近几年来,随着国内机动车保有量的爆发式增长,“车满为患”给城市带来了极大的挑战,而由于相当一部分机动车驾驶人遵守交通法规,缺乏文明意识,给其他行人和车辆的安全带来了极大威胁。正是在这样的背景下,才有越来越多的城市把斑马线前礼让行人,作为一项新的交通倡议和要求,摆在了机动车驾驶员面前。

这当然没有任何问题,而且还很值得提倡。但是机动车驾驶人对这一要求的遵守程度却不尽相同,有人主动让,有人被迫让,有

## 阐述深刻 领会深入 努力践行

——学习贯彻党的十九大精神中央宣讲团赴中国人民大学、南开大学、武汉大学宣讲

新华社记者

“新的时代,青年被赋予了新的使命。”南开大学生命科学学院2016级微生物专业硕士研究生成茂贤听完中央宣讲团的报告后对记者说,“我们有责任、有义务肩负起国家富强的重任。以强烈的历史使命感和责任感,自觉融入民族复兴的伟大进程中。”

连日来,学习贯彻党的十九大精神中央宣讲团赴中国人民大学、南开大学、武汉大学举行党的十九大精神报告会。报告内容丰富多彩,既有理论深度、思想深度,又有很强的针对性。为进一步加深对党的十九大精神的全面认识和准确理解提供了重要指导和启发。宣讲引发强烈共鸣,师生们表示,十九大报告描绘了美好蓝图,应该对照蓝图找准自己的人生定位,奋发有为,不负时代使命和担当。

20日上午,学习贯彻党的十九大精神中央宣讲团报告会在中国人民大学举行。中央宣讲团成员、中央文献研究室主任冷溶围绕如何准确深入学习领会党的十九大精神作宣

讲报告。

报告会上,冷溶从党的十九大主题、习近平新时代中国特色社会主义思想、十八大以来我国发生的历史性成就与变革、中国特色社会主义进入新时代与新时代党的历史使命、我国社会主要矛盾的变化、“两个一百年”奋斗目标、战略部署、我国经济社会发展重大战略部署、坚定不移推进全面从严治党八个方面,对党的十九大精神进行了系统、全面、深入的讲解。

中国人民大学管理学院土地资源管理专业2014级学生王珂告诉记者,党的十九大精神事关每一名中国人的前途和命运。听了宣讲报告,既对当前我们党、国家和民族所处的历史时期有了深刻的认识,也深刻地意识到当代青年肩负的历史使命和责任。我们必须进一步加强理论和业务学习,努力践行一名新时代中国青年应当肩负的使命和担当。

20日下午,南开大学八里台校区田家炳音乐厅座无虚席。中央宣讲团成员、全国政协港澳台侨委员会副主任高虎城赴南开大学宣讲党的十九大精神。不少教师和学生一边聆听,一边在笔记本上认真地做着

记录。

在两个小时的报告会上,高虎城紧扣党的十九大精神,从新主题、新思想、新成就、新时代、新矛盾等7个方面,结合自己的工作经历和个人思考,为南开师生作了生动宣讲和深刻阐述,并与广大师生互动交流。

“面对面的宣讲报告,对于我们理解党的十九大精神是丰富,也是加深。作为高校教师,今后一个时期的重要任务就是做好‘三进工作’,让十九大精神进教材,进课堂,进头脑。”南开大学马克思主义学院院长王新生说。

“宣讲报告从逻辑上为我们更好地理解党的十九大精神做了非常好的引导。”南开大学生命科学学院2014级本科生程曲说,十九大报告为我们描绘了一个美好蓝图,作为青年人,应该对照蓝图找准自己的人生定位。“我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾,‘不平衡不充分’恰恰是我们青年人应



去努力改变的地方。”

初冬的武汉,寒风朔朔,武汉大学新图书馆报告厅内却气氛热烈。“党的十九大精神的关键词是使命、旗帜、目标。”21日上午,中央宣讲团成员、最高人民法院副院长姜伟结合实际,对党的十九大精神作了深入浅出、具有针对性的解读和宣讲。

宣讲引来众多关注,报告厅里坐得满满当当。一些没有“抢”到座位的师生热情不减,站在教室的后面,认真聆听。

“听宣讲,对党的十九大精神有了更加深入和全面的理解。”武汉大学马克思主义学院研二学生倪雪说,“眼下正是国家发展的重要阶段,也是我们年轻人发展的黄金时期,赶上这样的时代,我觉得很幸运,更会好好努力。”

武汉大学电气工程学院大四学生王学智表示,将把个人价值的实现、个人职业的发展与国家发展目标和要求结合起来,贡献自己的一份力量。

“学习党的十九大精神,不仅要内化于心,还要外化于行。”武汉大学政治与公共管理学院党委书记尤传明说,从高校教师来讲,在这样一个美好的时代,要做好党的十九大精神的实践者,帮助学生走好走向社会的第一粒扣子,当好学生的引路人,为学生们搭建好舞台。

(记者周润健 熊琳 魏梦佳 侯文坤 梁建强) (新华社北京11月21日电)

## “业务单位开展学习教育同样重要”

——中信银行吴江支行的故事

本报记者 邓昉凡 本报通讯员 王思宇

今年8月末,中信银行吴江支行成功发行了全国首单民营企业“一带一路”专项债券。此前,吴江支行与该企业已合作了10多年,但双方的合作只局限于传统的存贷款等业务,随着企业发展壮大,业务也扩展到海外,传统的融资已经满足不了企业需求。

为了使债券能顺利发行,该支行为企业积极联系投资人,并与总分行投行部门紧密协作联动,周末加班加点,在一个月之内完成了协会备案、挂网公告和发行募集,首期1亿元短期融资券顺利募集完毕。

在此过程中,吴江支行成立了以支部书记倪卫芳为首的营销团队服务企业。在吴江支行,结合“两学一做”学习教育,党员在业务中发挥带头骨干作用的事例比比皆是。

“支行党支部按照中信集团和总、分行党委的党建工作要求,大力加强组织建设。尤其是今年以来,扎实推进‘两学一做’学习教育,党员个人觉悟素质提升的同时,也带动工作取得了可喜的成绩。”支部书记倪卫芳介绍。

中信银行吴江支行地处苏州市吴江区,支行党支部成立于1996年,现有党员24名。其中,支行班子成员4名,业务骨干6名,一线柜员13名,预备党员1名。

作为基层支部,他们对开展“两学一做”学习教育一点都不含糊。

为保证学习教育效果,支委会反复研究数易其稿,制定了学习教育方案。为了将方案制定得更有效、更贴合实际情况,支委会多次召开支部会议并建立了微信群,以此听取大家的意见建议。

有人建议采取每日摘抄党章党规并写感悟,但也有人认为平时工作已经很繁忙了,每天都会增加负担。为此,支部党员们进行民主投票,结果大部分人都赞成这个方案。微信群里,大家也纷纷发言表示支持。“这个方式有利于养成每日学习的良好习惯,好的学习习惯会使人一生受益。”“每天坚持学习也是对意志力的磨练”……

最终,方案通过了。这个方案倡导“融入式党建”理念,把党建融入思想中、融入工作中、融入全体员工心中。

现金柜员一般是新入行员工接触的第一个岗位,这个岗位忙碌而繁琐,当新鲜感慢慢退却,日复一日的重复工作让新员工们心生疲惫,工作积极性也受到影响。

针对这些现象,党支部结合“两学一做”学习教育,召开了新员工座谈会,面对面地了解新员工的想法和困惑。倪卫芳更是以自身的经历提出了不少建议。陆佳顺等先进基层党员分享了自己当年的心情和故事,引导新员工走出工作的迷茫期,树立新的奋斗目标。经过党支部的努力,往日的新员工已经成长为支行柜面的中坚力量,近期还与支行一起顺利通过了中国银行业协会五星网点的评选,成为专业和 service 过硬合格的服务员工。

谈起“两学一做”学习教育带来的变化,倪卫芳感叹,“通过‘两学一做’学习教育,我是党员的荣誉感、责任感随处可见,党员的政治觉悟和大局观得到了强化。在党员同志的带动下,全行员工的精神面貌更加振奋,遇到经营管理上的困难,少了畏难抱怨,多了群策群力。”

“两学一做”学习教育,进一步提高了党性觉悟。不仅进一步强化了“四个意识”,更强化了纪律意识、底线意识和表率意识,廉洁从业、合规经营的自觉性得到提高;秉公用权,坦荡做人,扎实做事,不触红线、不逾规矩的自觉性进一步增强;班子成员成为干净干事的表率,做推动分行转型发展的表率。“倪卫芳说,“业务单位开展学习教育同样重要”成为大家的共识。

在党支部带领下,吴江支行“小机构能有大作为”,服务能力和经营能力得到进一步增强,党员挂帅的“互联网+教育”项目攻坚小组,成功运营了分行第一单“智通”银校金融服务平台,截至目前,该平台吴江试点项目累计交易笔数达74200多笔,累计交易额超5.48亿元。

“两学一做”榜样

## 科技创新迎来“中国时间”

在深圳举行的第十九届高交会上,参观者与一款仿生机器人交流(11月19日摄)。

中国国际高新技术成果交易会被称为“中国科技第一展”,记者在第十九届高交会采访发现,经过多年的发展和积累,中国科技创新进入爆发期,将迎来“中国时间”。

新华社记者 毛思倩 摄