

## 平台推出“先用后付”应设置“防火墙”

□苑广阔

四岁孩子就能下单、五岁孩子欠款千元……记者调查发现,一些电商平台面向用户推出“先用后付”“免密支付”功能,却未及时设置“防火墙”,导致未成年人在电商平台上频频“0元下单”,有的家庭甚至因此背上债务。黑猫投诉平台显示,有未成年入通过“先用后付”购买商品200件、总金额8000多元,家长对此毫不知情,事后,平台拒不取消订单,并要求补交欠款。(6月11日《现代快报》)

平台设计的“先用后付”功能,本质上是一种精心设计的消费诱导机制。红包弹窗不断跳出、“倒计时”制造紧迫幻觉、“信用额度”激发攀比心理……这些成人尚且难以抵抗的营销手段,对认知能力尚未成熟的未成年人而言更是难以招架。更令人担忧的是,这些功能往往“好开不好关”,在开通时只需轻轻一点,关闭时却要经历重重阻碍。平台企业明知未成年人缺乏完全民事行为能力,却依然降低门槛、简化流程,这种行为无异于在未成年人成长道路上埋下消费主义的陷阱。

这种无序的“先用后付”模式对未成年人的影响远超经济层面。频繁接触“钱就是数字”的消费环境,未成年人极易形成扭曲的金钱观和消费观。当孩子们习惯于“先享受后付款”,他们很可能在未来成长为缺乏财务规划能力的“月光族”甚至“负翁”。更严重的是,这种消费模式消除了“付出才有收获”的基本价值理念,让未成年人误以为资源可以轻易获取,无需等待与积累。

解决这一问题需要多方协作的系统性方案。家长作为第一责任人,必须加强对电子设备和支付密码的管理,定期检查各类应用的支付设置,但仅靠家长远远不够,平台企业必须承担起应有的社会责任。技术层面,平台应建立严格的年龄验证机制,对“先用后付”等功能设置更高的身份认证门槛;产品设计上,应取消针对未成年人的诱导性营销,提供清晰易懂的关闭通道;售后服务方面,需设立专门渠道处理监护人投诉,建立未成年人非理性消费的纠错机制。监管部门也应出台更细致的规则,明确平台在未成年人网络消费中的责任边界。

数字支付本应是时代进步的礼物,而不应成为困扰未成年人成长的陷阱。面对“先用后付”带来的挑战,我们既不能因噎废食地否定技术创新,也不能放任市场逻辑无限扩张。保护未成年人免受消费主义侵蚀,不仅关乎单个家庭的经济安全,更关乎整个社会的价值取向。

## 景区划定游客自拍区彰显“服务底色”

□郭元鹏

6月10日,尽管细雨淅沥,却丝毫未能阻挡外地游客前往武汉司门口黄鹤楼站红墙打卡的热情。与2023年红墙刚走红时人潮涌相比,如今的现场已变得井然有序。因为这里专门划定了“游客自拍区”,而商业代拍则被引导至另一块专属区域作业。双方互不影响。(6月11日《武汉晚报》)

过去,景区对商拍缺乏明确规范,“能不拍”“在哪拍”全凭默契,既没有空间划分,也没有行为约束。这导致商拍团队“见缝插针”,游客投诉“管不了”,景区管理“难落地”,最终陷入“越热闹越混乱”的怪圈。而景区将三分之二空间划定为“游客自拍区”,商拍被引导至专属区域,这种“分区而治”的做法,让困扰游客已久的“商拍占位”“拉客纠缠”问题迎刃而解。

“打卡拍照”早已成为游客体验的重要组成部分,但当商业代拍以“专业服务”之名涌入,矛盾便悄然滋生:网红景点的核心打卡位往往面积有限,商拍团队为追求“出片效果”,长时间占用最佳角度,甚至用三脚架、反光板等设备“圈地”,普通游客只能排队等待,“拍一张照片”从“轻松之举”变成“耗时工程”。更有甚者,部分商拍人员反复纠缠游客,让“自由拍照”变成“被动推销”,旅游的松弛感荡然无存。

“分区而治”的智慧,让公共空间回归“公共属性”。黄鹤楼红墙的“自拍区”划定,之所以获得游客与商拍从业者的双重认可,在于其抓住了问题本质,平衡了“商业价值”与“公共权益”,空间分配,把“核心体验区”还给游客;行为规范,给商拍划定“边界意识”;治理升级,从“被动应对”到“主动设计”,让景区服务从“解决问题”迈向“预防问题”。

黄鹤楼红墙的实践,为网红景点治理提供了可复制的样本。当“自拍区”的黄色标线在红墙下延伸,划出的是景区对游客体验的珍视,是对公共空间的守护。网红景点的长久魅力,从来不止于“出片好看”,更在于“体验舒适”——让游客无需争抢就能拍下心仪的图片,让商拍无需越界就能获得合理的收益,让景点无需喧嚣就能展现有序的文明。这种“各得其所”的治理智慧,比任何网红打卡照都更有价值,它证明了一个道理:真正的景区吸引力,藏在对每个个体需求的尊重里,落在对每处空间功能的精雕细琢中。

当“自拍自由”与“商拍规范”不再对立,景区才能真正拍出属于服务的“最美底色”。

# 给物业“评星”为服务“加分”

□吴志明



近日,泉州市住建局发布《住宅小区物业服务星级评价管理办法》,以星级评价机制为杠杆,撬动行业服务质量的整体提升。这一政策不仅是对物业管理行业的规范,更是对现代城市治理模式的创新探索,折射出基层治理从“管理型”向“服务型”转型的深层逻辑。

在物业行业蓬勃发展的当下,物业服务企业如雨后春笋般涌现,为市场注入活力的同时,也带来了服务质量参差不齐的难题,专业化服务质量下滑,导致投诉量攀升,业主对优质物业服务的呼声愈发强烈。在此背景下,泉州推出物业星级评价机制,无疑是一场“及时雨”,对推进物业服务规范化、标准化、精细化意义深远。

对于物业服务企业而言,星级评价机制既是挑战,也是机遇。一方面,它对物业企业的服务质量提出了更高的要求,评分重点考核的五大核心模块,涵盖了物业服务的方方面面,并设置创新加分项,这种全方位、精

细化的考核标准,倒逼企业不断改进服务,以赢得更高的星级评价,将形成服务提升与业主满意的良性循环。而每年一次的动态调整,更让物业服务企业时刻保持警醒,不敢有丝毫懈怠。

从业主的角度出发,星级评价机制能够增强他们的满意度。政策要求物业在设施维护、环境卫生等领域达到量化标准,能够直接提升居住品质。评价标准中的诸多要求,如服务公示、满意度调查等,确保了业主的知情权和监督权。当物业工作人员的服务态度、问题处理效率直接关系到企业星级评定时,业主的合理诉求便有了更畅通的传达渠道,这无疑将增强业主的参与感与获得感。

站在城市发展的维度观察,星级评价机制不仅关乎居住体验,更影响着城市软实力的提升。优质的物业管理能够延长建筑寿命、提升社区安全感、促进邻里和谐,这些隐性价值最终会转化为城市的竞争力。

而从更广阔的视角看,泉州的星级评价机制具有可复制的示范意义,为其他城市提供了宝贵经验,通过制度化、标准化的评价体系,将市场竞争机制引入物业服务领域,最终实现物业服务企业优胜劣汰、服务质量整体提升的目标。未来,这一模式或可向更多公共服务领域延伸,形成“以

评促改、以评促建”的良性循环。

当然,要使星级评价机制发挥持久的推动力,还需要在实践中不断完善和优化,特别要警惕一些新问题的出现,比如部分企业会不会为冲刺高分侧重硬件投入而忽视服务改进?此外,业主评价的主观性如何与专业评价的客观性平衡?不同小区的基础条件差异如何体现在评价体系中?如何避免良好的政策初衷在执行中异化为形式主义的数字游戏?如何处理物业与业主之间的争议?这些都需要配套细则的及时跟进,才能使星级评价机制行稳致远。但无论如何,泉州以星级评价撬动物业服务升级的探索,已经为全国提供了可借鉴的制度样本。

物业服务的质量关乎千万家庭的居住幸福感,也体现着城市治理的精细化水平。物业星级评价机制的出台,本质上是对“美好生活需要”的制度回应。当物业企业不再仅仅关注收费与利润,而是真正重视服务品质时;当业主不再被动接受服务,而是能够通过评价机制参与社区治理时;当政府从直接管理转向规则制定和监督时,社区这个城市细胞才能真正焕发生机与活力。



据央视《财经调查》记者走访发现,市场上标有“防晒”字样的产品品类繁多,但部分防晒衣实际无法有效阻挡紫外线,不符合国家标准。消费者可能花了钱,却买到没有防晒效果的衣服。要根治这一问题,还需监管、平台、消费者多方合力,才能遏制“三无”防晒衣流向市场。

(环球网/文 视觉中国/图)

## 让“天价突击班”无处遁形

□郑运钟



中考临近,一则“中考突击班”的广告出现在河北省保定市的多个小区电梯内。其中,“保底提高50分以上”和“30万元签约价”两项内容,吸引了部分初三学生家长的眼球。“如果孩子成绩真能提高50分以上就太好了,但是30万元的价格太贵了,简直是天价!”一名学生家长感叹道。(据6月11日《中国青年报》)

“4天30万保提50分”的中考突击班广告堂而皇之地出现在小区电梯间,这种违背教育规律、践踏市场规则的“天价”培训,不仅是对家长信任的公然欺骗,更是对教育公平底线的无情冲击。这一现象,本质上是升学竞争压力与监管缺位共同作用的畸形产物。

从法律层面审视,这类突击班堪称违法违规的“集大成者”。《广告法》明确禁止教育广告含有承诺性内容,而“保底提分”的标语无疑是顶风作案。该“天价”中考突击班在河北保定市招生,却在湖北武汉办学,这种异地

操作更添疑云——一旦承诺落空,家长往往面临跨区域维权的重重阻碍。还须警惕的是,其通过模糊条款设置退款障碍,利用家长与机构间的信息不对称实施欺诈,违规开展学科类培训的行径昭然若揭。

教育本是一场需要耐心耕耘的长跑,而“天价突击班”却将其异化为一场投机取巧的豪赌。学习成绩的取得,依赖于长期的知识积累与思维训练,绝非4天“打通任督二脉”的玄学所能实现。这些机构深谙家长“病急乱投医”的心理,用“最后冲刺”“逆袭神话”等话术制造恐慌,将教育简化为冰冷的分数交易。当教育沦为金钱游戏,受伤的不仅是掏空钱包的家长,更是那些被灌输“速成思维”的孩子,他们可能因此失去对学习本质的认知,陷入急功近利的误区。

究其根源,“天价突击班”的滋生,折射出教育生态中的深层矛盾。中考作为普职分流的关键节点,被家长视为决定孩子命运的“独木桥”,这种一考定终身的认知偏差,催生出对“提分捷径”的畸形需求。优质教育资源的不均衡分布,进一步加剧了家长的焦虑——为了争夺有限的优质教育资源,不少家庭不惜倾尽所有。不良商家便乘虚而入,将教育焦虑转化

为暴利生意。

无疑,治理“天价突击班”乱象,需要多方协同发力。监管部门应织密法律之网,对违规宣传、虚假承诺等行为从严处罚,建立跨区域联合执法机制,斩断异地办学的灰色链条;教育部门需深化中考改革,推动普职融通,拓宽人才成长路径,从根源上缓解升学焦虑;社会各界也应加强对科学教育理念的宣传,引导家长树立正确的成才观,完善升学评价体系,在维持中考分数评价的基础上,逐步引入综合素质评价机制。

教育改革是一场需要时间沉淀的持久战,破除“唯分数论”固然令人期待,但更重要的是,要探寻切合实际、逐步推进的现实路径。这需要全社会正视家长对优质教育的现实需求,通过资源扩容、监管升级等手段,打造公平而有质量的教育环境。说到底,要让教育回归育人的本质,消解家长的焦虑,就要让每个孩子都能获得公平而有质量的教育,而要实现教育公平,首要任务便是让“天价突击班”之类制造焦虑的机构无处遁形,重塑健康的教育生态。



## 餐前烫碗

□本期主持:吴志明

近日,“教授称对烫碗习惯恶心”的话题登上热搜,引发讨论。外出就餐到底用不用烫碗?支持者认为,烫碗源于广东茶文化,是一种文化传承,从卫生角度看,烫碗也可以起到清洗清洁剂残留、灰尘等作用;反对者则强调,几秒钟的过热水达不到杀菌效果,纯属“心理安慰”。对此您怎么看?

### 礼仪传承 无可厚非

@刚柔:烫碗在广东是茶文化的延伸,蕴含着晚辈对长辈的敬重,也是人们对饮食卫生的主动追求,几秒钟的热水冲烫,冲的是餐具灰尘,更是对生活的认真态度。每个地域的习惯都有其历史脉络,就像广东人烫碗时的讲究,本质上是对生活仪式感的坚守,而非简单的“杀菌操作”。我们可以探讨烫碗的实际效果,却不该否定其背后的文化情感。

@湖北甘武进:餐前烫碗,是广东人深入生活肌理的习惯,意义非凡。从卫生层面讲,即使短暂烫碗难以彻底杀菌,却能有效冲去灰尘及洗洁精残留,为入口饮食加一层保障,契合广东湿热易滋生细菌的气候特点。从文化视角看,它是广东茶文化的衍生,蕴含着丰富的文化内涵,第一泡茶用于烫碗,尽显物尽其用的生活哲学。晚辈为长辈烫碗,更是礼仪传承,传递尊重与关爱,是一种有温度的生活仪式。

@范华平:餐前烫碗“小动作”蕴含“大文章”。一方面,近年来,餐具消毒行业乱象时有发生,卫生情况不容乐观,在此情况下,烫碗可以起到杀菌除尘的作用,一定程度上确保餐具的清洁与卫生。另一方面,烫碗是岭南地区泡茶前洗茶具仪式感的延伸,具有浓厚的地方特色和文化内涵,这一文化基因理应得到尊重与传承。

### 个人行为 无需较真

@紫水晶:无论烫碗与否,本质上都是个人的行为与抉择,无需过度争论。支持者看重其清洁和心理安慰作用,反对者则强调其杀菌效果有限,双方均有合理之处。实事求是来说,烫碗的确能冲掉部分污渍和残留,但杀菌效果有限,无法真正替代正规消毒。因此,消费者更应关注餐厅的卫生状况,餐饮行业也应加强餐具管理,减少消费者对卫生的担忧。烫碗作为一种文化习俗可以保留,但提升整体卫生水平才是根本。在个人习惯与公共卫生之间,找到平衡才是关键。

@常睿平:“餐前烫碗”存有争议,各说各的理由,无需较真。认为有必要就烫,最起码起到自我心理安慰的作用,尽管说是几秒钟的烫洗起不到杀菌效果,但是冲洗一次卫生效果就会好一些。如果认为多此一举,可以餐前不烫碗,不必强求别人。

@流年拾忆:“餐前烫碗”科不科学是一回事,但是要不要烫碗最终还是取决于个人习惯。某些人觉得烫碗不科学甚至觉得恶心是其个人观点,不代表大多数人意见。一个生活习惯是否合理,绝不仅仅是用科学来衡量的,就像很多人说刷牙前牙刷不该沾水,但生活中不少人还是会这么做。大家觉得用开水烫碗对改善卫生没没什么作用,但很多人还是会延续这样的习惯。这就是我们的生活,而不是单纯用科学来衡量。

### 加强监管 保障卫生

@明天的我:“餐前烫碗”的根本原因是餐具卫生不放心,既然消费者有烫碗的需求和习惯,餐饮店就应充分尊重并全力满足:进餐前,统一由服务员当顾客的面用开水烫碗。当店家“餐前烫碗”成为餐饮业的“服务惯例”,既满足了顾客的心理需求,又有利于自己的生意持续,同时也省却了消费者该不该“餐前烫碗”的无谓争议。

@周芳元:“餐前烫碗”不如提前监管。明厨亮灶时代,智慧监管并非难事,与其“餐前烫碗”,不如将洗碗过程纳入智慧监管,“教授称对烫碗习惯恶心”,这是对技术监管效果的不满,警醒商家要为消费者营造一个放心的公开透明的卫生环境。商家提前将卫生工作落实到位,过程清晰明了,“餐前烫碗”自然大可不必。

@罗华宝:其实,比起争论烫碗有没有用,更该关注餐饮卫生本身。如今,部分餐馆的餐具清洗消毒流程存在漏洞,消毒柜成为摆设,清洁偷工减料。商家与其嘲讽消费者烫碗,不如把心思花在提升卫生水平上,保证餐具的真正洁净。这场争论也是一次提醒,希望餐饮行业能正视问题,把卫生保障落到实处,让消费者不再需要靠烫碗来求安心,能放心大胆地享受美食。

### 下期话题

近日,“外卖骑手该不该办健康证”这一消息引发热议。支持的网友表示,如今的外卖都是密封好的,外卖员没必要再办理健康证;反对的网友则认为,外卖员作为跟食品接触的人群,还是应该办理健康证。对此您怎么看?下期茶座,邀您聊聊“外卖骑手办健康证?”这个话题,您可在“温陵茶座”新浪微博留言,也可加入QQ群299935398参与讨论。