

2021年11月26日
星期五
星级编辑/蔡富根
组版/李静
校对/刘洁

市场星报

出版单位 市场星报社
地址 合肥市黄山路599号
时代数码港24楼



新闻热线 62620110
广告垂询 62815807
发行热线 62813115
总编办 62636366
采编中心 62623752
新闻传真 62615582



市场星报电子版
www.scxb.com.cn
安徽财经网
www.ahcaijing.com
Email: admin@scxb.com.cn



零售价 1元/份
全年定价 240元
法律顾问 安徽美林律师事务所
杨静 律师
承印单位 合肥安博印务有限公司
地址 合肥市新站区物流路以南
板桥河以东
电话 0551-64278186

星报传媒
全媒体矩阵



官方微信



《安徽画报》微信



掌中安徽APP



官方微信

政务热线“怼市民”，源于服务意识“不在线”

汪昌莲



打了3次12345政务热线和20多次政府部门值班电话后，河北省衡水市居民李恒咨询的问题没得到答案，反而听到了一段让他难以置信的答复。在电话里，

衡水市高新区建设局一位工作人员对他说，“只要打12345的人，基本上这个人都是废了”，并称“打12345的这些人没有一个办成(事)的”。(11月25日《中国青年报》)

不可否认，一些地方设立的政务服务便民热线由于整体服务质量不佳，已经在群众心中产生了不良的印象。调查显示，虽然96.9%的公众至少听说过一条公共服务热线，但提到对其印象，仅有28.8%肯定是“亲民好举措”，54.7%认为“有些鸡肋”，还有16.5%认为“纯属摆设”。同时，热线电话普遍存在“三难”，即难打通、难沟通、难办事，损害了地方政府的公信力。特别是，河北衡水高新区建设局一位工作人员称，打“12345办不成事、打12345政务热线的人

基本废了”，更是对政务热线的一种“自黑”行为，寒了办事群众的心。

众所周知，设立和公布政务服务便民热线，是推行政务公开的一项重要内容，是政府为满足市民日益增长的公共服务需求，进一步密切与群众的联系，是转变政府职能，建立勤政、廉洁、务实、高效的服务型政府的重要举措。因此，热线应以便民、利民、为民为宗旨，立足于企业和市民需求，为企业和市民提供全天候、全方位、全程式的“一线式”信息服务。然而，一些地方政府及办事部门设立的便民热线，要么难打通，要么“话通事不通”，显然背离了政府推行政务公开，设立便民热线的初衷。

河北衡水一位居民，先后打了3次12345政务热线和20多次政府部门值班电话后，非但咨询的问题未能得到满意答复，反而被工作人员用恶语回怼和侮辱，显然令人难以接受。

政务热线“怼市民”，源于服务意识“不在线”。这显然值得当地政府反思。首先，应进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠



自黑 王恒/漫画

道，提高政务服务水平。同时，既然热线电话是政府解民忧的绿色通道，就应该保持畅通无阻；对于市民的诉求，必须引起重视，及时协调相关部门，予以积极解决，并将处置结果及时向市民反馈。

时事乱炖

别让“美容医托”成为潜在的威胁

唐传艳

“花钱变美，结果还变丑了。”颜值自评80分的小丹，大学毕业后积攒8万元进行美容整形，经过两次手术后，越来越觉得没脸见人，把社交减到了最少。近日，小丹接受记者采访谈起整形经历时，满脑子都是“后悔”。本来小丹对做整形手术感到害怕，是“朋友的朋友”化解了小丹的疑惑，给她介绍美容医生。但她后来得知，这位“朋友的朋友”是一名“美容医托”。(11月25日《武汉晚报》)

“美容不成反变丑”的真实案例不仅很常见，而且套路与后果也大同小异。但这起案例的不同在于，“美容医托友”的身影贯穿始终，在鼓动小丹做整形手术等方面

发挥了关键作用。这种专坑熟人的“美容医托”并不少见，是民众身边潜伏的威胁，倘若有人表现出对美容整形有所心动，就很容易招惹上“医托”，用朋友的关心和“过来人”的经验，引诱熟人上钩。

其实，线下面对面的“美容医托”只是最原始的方式，线上“美容医托”已经成为主流。有职业医托表示，哪怕你在网上就美容整形只留下只言片语，他们也会穷追不舍。“无论是谁，做美容手术前都要去网上做功课，这些人群就是营销重点，转化率相当高，效果很好。”记者现场体验，一位线上“医托”很快与记者搭话，在套取记者电话后，在很短的时间内，记者就遭“大

数据网上引流”，各种推销接踵而至，而一旦上钩，线上“医托”便可获得30%左右的提成。

线上“美容医托”还在不断变换身份，因此更加难以识别和防范。美妆主播、颜值网红等在直播间引流，已成“美容医托”新的表现形式。由于一些主播拥有不少粉丝，其中还有不少未成年人，也使得直播间的“医托”更容易得手，其社会危害更大。

治理医美乱象，当然应该主要针对医美从业人员，但也要看到，“美容医托”也起到了关键的桥梁作用。“美容医托”是医美欺诈的重要一环，将这个环节斩断，治理医美乱象就会单纯和容易得多。

热点冷评

对山寨APP圈钱圈人套路要防更要治

杨玉龙

随着移动互联网技术的快速发展和应用普及，各类APP渗入人们生活的方方面面，与此同时各种山寨APP也浮出水面，如大量虚假的贷款APP并无真实贷款业务，仅用于诈骗分子骗取用户的钱财和隐私信息。公安部统计数据显示，当前通过虚假APP实施的电信网络诈骗案件占所有电信网络诈骗案件60%以上。(11月24日《法治日报》)

山寨APP无疑是可怕的。因为，一方面会给用户带来难以想象的损失；另一方面也会扰乱APP市场秩序。借助媒体报道的个案来看，因为一款虚假的贷款APP，就导致用户损失了1万元，而这款APP的名称、图标与某金融旗下信贷服务APP相同，甚至连服务内容也一致。而受害者，绝非只是个别人。

对山寨APP圈钱圈人套路要防更要治。从防范的角度来讲，就需要个人增强安全防范意识，比如，不要下载来源不明的软件，不点击陌生链接，不随意填写个

人信息及银行卡账号、密码、验证码。尤其是，有的不法分子制作仿冒APP并通过分发平台生成二维码或下载链接，采取短信定向投递等方式，诱骗受害人下载安装，对此就更应加强防范。

从治理的角度来讲，一方面要加大对APP市场的监管力度。需要监管机构和应用程序市场公司进一步沟通，并和市场监管部门配合，推动应用市场开展基于牌照的APP管理机制。

另一方面也需要加大对不法行为的打击力度。最为基本的，须加大对虚假贷款APP的惩戒力度，提高违法成本。

同时，提供下载APP的平台也须负起主体责任。APP应用软件服务提供平台应当履行审查义务和安全管理义务，而这不仅仅是为了规范手机软件市场秩序，从大的方面说也是为了呵护互联网安全。

此外，对于正版官方APP也有必要加强监测，一旦发现山寨APP或网页等立即举报，也要及时对消费者进行提醒。

微声音

格局大了，生活就顺了

人这一生，格局真的很重要。格局大的人，为人有气度，做事有温度，人品有厚度。他们目光更长远，胸怀更宽广，不拘泥于一时的得失，从而路越走越宽，人生也会越走越顺。往后余生，愿我们都能修成大格局，活成最好的自己。 @人民日报

非常道

吃不了自律的苦 就得吃平庸的苦

自律苦不苦？苦。但这种苦能激发你的潜能，为你赢得一场蜕变。那些对自我有要求的人，才能把生活过成自己想要的样子。自律与不自律，差的是整个人生。要么承受自律的苦，要么承受一事无成的苦。暂时的不适和将来的后悔，你的选择将决定你人生的高度。 @人民日报