



开栏的话

群众路线,是我们党的生命线和根本工作路线。开门办报办媒体、正确处理人民来信、听取人民声音,是群众路线的具体体现。

习近平总书记早在福建工作时,对于人民群众来信来访,就倡导践行“马上就办、真抓实干”,要求“领导干部要把群众的声音作为改进工作和作风的营养品”。毛泽东同志1951年曾强调,必须重视人民的通信,要把这件事看成是共产党和人民政府加强与人民联系的一种方法。

时代在变,形式在变,但初心未变。6日,新重庆客户端上线“人民来信”融媒交互应用平台,重庆日报也相应推出“人民来信”重点栏目,正是新征程上走好群众路线的全新载体。

面向未来,“人民来信”将通过重庆日报、新重庆客户端“报网融合”常态呈现,依托公众参与、监督跟进、融合服务三大创新机制,为群众反映问题、参与社会治理提供

更贴心服务,为领导干部倾听民意、提升社会治理效能提供更有效工具,为媒体与专家、媒体与智库、媒体与政府共创优质内容提供更智能平台。

我们希望发挥党媒优势、聚合各方力量,力争让“马上就办、真抓实干”优良作风发扬光大,全面辅助领导干部“走出门”,主动迎接“送上门的群众工作”,摸清群众愿望和诉求,着力把矛盾化解在源头,更好为群众服务。



暑期“神兽”回笼带来的烦恼

自己带没时间,机构托管价格高,老人带身体吃不消…… 假期带娃好焦虑

玩游戏、学英语……孩子玩手机刷卡充值上万元 这个“锅”谁来背?

□新重庆-重庆日报记者 左黎韵

每逢寒暑假“神兽”出笼,孩子的看管让家长头疼不已,尤其是伴随着长达两个月的暑假来临,家长们纷纷陷入焦虑状态。

自己带没时间,机构“暑期班”价格上天,老人带又怕老人身体吃不消……近期,新重庆客户端“人民来信”融媒交互应用平台收到不少读者来信,吐槽暑假带娃的无奈。

假期孩子能去哪儿?谁来化解家长的“甜蜜烦恼”?对此,记者进行了探访。

老人带?自己带? 怎么选都不对

“暑假整整两个月,孩子倒是开心了,我们却犯了愁。”陈女士和丈夫是双职工,平时工作都很忙,孩子在家没人管,他们工作也不安心。

无奈之下,一到暑假,陈女士只能把儿子送回湖北老家,请老人帮忙看管。“双方父母年纪都大了,照看小孩有些力不从心。”陈女士叹了口气,老人很少管学习,孩子经常整天在家看电视、打游戏,“心都要野了”。

无奈之下,很多家长开始“卷自己”,想出各种花式带娃法。

比如自喻为“打工人”的沈婉婷和丈夫采取了轮流带娃上班模式。“老公带一天,我带一天,公司有食堂,也不用操心孩子的午饭问题。”沈婉婷觉得自己这个方法还不错。

不过,她也有情绪崩溃的时候,因为主要从事文案创作,她需要一个安静的工作环境。有一次,她正在办公室改一段文字,8岁的女儿在旁边一个人待得太无聊,吵闹着想让她陪自己玩,沈婉婷既要带娃,又要工作,情绪瞬间破防,竟在办公室对着孩子大吼起来。

事实上,考虑到安全、工作隐私等因素,很多单位都不准员工带孩子一起上班。

在假期带娃这个问题上,米小粒算是独辟蹊径。邻居是一位全职妈妈,米小粒白天就把孩子放在邻居家托管,晚上下班后再去接孩子。

“邻居家孩子跟我儿子同龄,两家孩子正好能有个伴,而且邻居妈妈责任心强,两家关系也不错,送过去照看也放心。”不过,米小粒也坦言,邻居妈妈不愿收取托管费,经常麻烦人家,她也觉得不太好意思。

托管?要么抢不到名额, 要么价格昂贵

“神兽”出笼后,究竟谁可以接管?

早在2022年,我市就探索了由政府主导的公益性托管,利用区县青少年活动中心、妇女儿童活动中心、社区居委会等阵地资源,发动社工、志愿者帮忙带娃,提供低偿性的儿童托管服务。

“公益性儿童托管物美价廉,就是名额太紧张。”在读者来信中,市民“风信子”留言道。

“风信子”所居住的地方是一个有着3000多人的大社区,办有托管机构,“可30多个托管名额,放出一分钟就抢光了,根本就是拼手速。”

社会力量办的托管机构倒是不存在“抢不到名额”的情况,可价格昂贵,让很多工薪阶层的父母无力承担。

记者走访了我市几所大学住宅周边,都有开办假期托管的机构,大多月收费2000—3000元。其中一家高端托管机构更是开出了6000元/月的天价,机构负责人告诉记者“贵也贵得有道理”,因为他们主打双语教学,老师都是师范院校的学生,而且开在核心商圈,一个月场地租金就要投到五六万元。

为了拓宽营销渠道,不少托管机构还纷纷推出了暑期研学团,几千上万的团费再配上销售噱头,让家长心甘情愿成为韭菜。

然而,贵就一定好吗?

就职于重庆一家金融机构的孙明有一份不错的薪水,愿意“花钱买轻松”,12天11晚15000多元的暑期研学团,他眼睛都不眨一下,就给儿子报了名。

“自己工作忙,孩子放暑假后没人看管,大多时候都是一个人待在家里。”孙明说,更多的是想让孩子出去见见世面,增长课外知识。

尽管价格并不在他纠结的范围,但孩子研学归来,他多少觉得有点亏。“本想着能让孩子增长见闻,可每天除了逛景点,就是和小朋友坐着打游戏,儿子最期待的攀岩项目,不过是去路过的游乐场拍拍照,并没有专业的教练教学。”孙明自嘲,算是交了回“智商税”。

事实上,很多将孩子送去机构参加暑期班、研学团的家长,都不免吐槽,“价格贵得离谱”“师资和课程跟不上收费”,一些暑期班甚至暗藏着“超前学习”“假期补课”,让家长倍感无奈。

公益托管存在资金难, 呼吁社会力量共同参与

读者来信中,不少市民认为,政府主导的公益托管仍是解决孩子暑期看管的主要途径。

比如,渝中区青少年活动中心就整合社区资源,在南纪门街道、大溪沟街道分别增设了托管点,累计招收学龄儿童100多名。“依托社区党群服务中心,我们有效缓解了以往暑期班面临的场地难题,在学习之余,也为孩子们提供了足够的活动空间。”渝中区青少年校外活动中心负责人说。

数据显示,过去两年,我市团属校外场所所在寒暑假累计举办公益托管班982期,服务少儿12.8万余人,减轻了不少家庭暑期带娃的负担。

可这背后,存在资金这一大难题。

目前,我市开展暑期托管服务的经费主要由群团组织自行筹措,政府尚未设立专项扶持项目。暑期时间

长、任务重,如果没有合理的经费补贴,很难保证师资的稳定性、专业性,甚至影响托管班的质量。

针对这一问题,渝中区上清寺街道美专社区进行了一些探索。“我们采取‘公益+低偿’的资金筹措机制,除了向区妇联争取活动经费外,每位参加暑期班的孩子也会缴纳每天30元的费用,尽管收费不高,但能补贴我们的部分成本。”社区书记贺鄂说。

可收费低又带来另一个问题,大部分公益性托管班收费低廉,反而会造成本公共资源浪费。

“我们社区的托管班,一天才三四十元,仅仅只是象征性收费。”网友“真果粒”就向新重庆客户端“人民来信”融媒交互应用平台反映,有的家长给孩子报名后,没上几天课就不来了,白白占用了名额,而其他孩子想报却报不上了。

面对“年年见”的老问题,能否有解决的新办法呢?

“除依靠政府力量外,还应动员企业、公益组织等社会力量参与,建立多元化的托管模式。”“真果粒”建议。

今年,渝北区临空消费走廊园区就开办了暑期爱心托管班,招聘大学生志愿者为园区职工子女提供暑期教育、托管服务,已累计服务了70多名学龄儿童。

“我们园区大多是80后、90后的年轻人,暑期孩子看管是个普遍难题,而园区以中小企业为主,大部分企业都没有场地和资金自己开办托管班。”临空消费走廊园区相关负责人说,为此,园区管委会利用园区酒店闲置的会议室开办爱心暑期班,将托管场地与企业工作区分开,既让孩子有人“管”,也让孩子不影响家长工作。

同时,有家长建议,在鼓励公益托管、社会力量参与外,政府还应加大暑期校外托管机构的监管力度,严格制止虚假宣传、违规开展学科类培训、乱收费等行为,增加优质暑期服务的供给渠道。

□新重庆-重庆日报记者 黄乔 朱婷 实习生 代雨浩 王奕轩

暑期熊孩子闯祸的事还真不少,近期,新重庆-重庆日报记者梳理了“人民来信”融媒交互应用平台近期收到的家长投诉,发现孩子玩手机乱充值,由此给家长带来损失的事还不少。

看到账单 家长懵了

“不是这次给朋友随礼,我都不晓得微信钱包里少了这么多钱!”近日,吉林陈女士就向新重庆-重庆日报记者反映称,自家10岁儿子,在其不知情情况下,向微信小程序游戏充值超过15000元。

陈女士的儿子小勇(化名)是一名小学生。暑期,陈女士多次带着儿子走亲访友,为防止儿子调皮捣蛋,她拿出手机,让孩子在一旁安静玩游戏。

7月7日,陈女士去参加朋友宴席,准备随时发现微信钱包余额显示余额不足。查询账户明细才发现,7月1日至7月7日,账户以微信支付的方式,连续上百次向一游戏公司充值消费,总金额超过15000元。其中最高一笔超过600元。

看到账单,陈女士懵了,这才想起手机解锁密码和微信支付密码是相同的。

回到家,小勇向父母交代,他玩的是一款名为“三国吧兄弟”的微信小程序游戏,界面多次跳出输入密码,他以为是手机解锁密码,便输了进去……

儿子只有10岁,是未成年人。发现情况后,陈女士通过游戏界面查到,该游戏账号主体为重庆煌秀信息技术有限公司。她试着联系客服,却只得到系统自动回复。接着,她又

通过微信页面,提交未成年人消费退款申请,被驳回。

无独有偶,张先生不满8岁的儿子暑期玩手机时也遭遇了陷阱。不过,这是一款名为“ABC Reading”的免费学英语App。

“孩子先在App看视频学英语,很快,视频弹出购买页面,孩子试了几次后,成功破解了我设置的支付密码,扣款898元。”扣款后,张先生赶紧联系商家客服联系。客服称,这是数字化虚拟内容,购买成功不支持退款,考虑到用户售后体验,才申请退款,但需扣除一个月的费用96元,退还802元。

“孩子不满8岁,为无民事行为能力人,怎么能全额退款?”张先生表示,该款App打着“暑假免费学”的旗号,吸引孩子们点击进入,却又弹出页面让付费。他已向商家所属的市场监管部门进行了投诉。

记者调查 陷阱多多

记者对两起投诉都进行了调查。

接到陈女士投诉,新重庆-重庆日报记者进入“三国吧兄弟”,建立游戏账号时发现,该游戏并未要求玩家输入身份证号和姓名等信息,便可创建角色开启游戏。

并且,游戏中会自动跳出充值提示,点击后进入付款页面,输入支付密码即可完成充值。

在游戏界面,记者尝试在线联系客服,对话框均为系统自动回复。记者又通过爱企查了解到,重庆煌秀信息技术有限公司已被标识为:经营异常,且预留电话为空号。

记者向该企业所在地市场监管部门进行反映。市场监管部门相关工作人员回复,经现场核查,重庆煌秀信息技术有限公司通过登记的住所或者经营场所无法联系,违反了《企业信息公示暂行条例》和《企业经营异常名录管理暂行办法》的相关规定,市场监管部门已将其列入经营异常名录,实施信用惩戒。至于家长遭受的损失,他们也无能为力。

记者体验免费学英语App发现,正如张先生所说,观看一小会儿,就会弹出“暑假免费学”页面,点击“立即开通”后,会跳转到付费办年卡的页面。退出后,页面还会出现“暑假免费学”,可点击后,又会跳转到付费办年卡的页面。

对此,厂商客服回复记者

称,虽然家长反馈是小孩操作,但的确有操作购买行为,家长也有监护责任,且产品是虚拟的,一旦购买就生效,一般不会进行退款,考虑到具体情况,只扣了当月费用,其他费用都退还了。

不过,在新重庆-重庆日报记者以及市场监管部门介入下,商家最终向张先生全额退款。

律师说法 充值行为可视无效

针对游戏充值,北京大成(重庆)律师事务所律师聂炜昌指出,若父母发现未成年人的充值行为未经同意,有权向游戏公司主张合同无效,要求退还已充值的款项。

聂炜昌说,今年1月1日正式生效的《未成年人网络保护条例》明确,网络游戏服务提供者应当采取必要手段验证未成年人用户真实身份信息,合理限制未成年人在使用服务时的单次消费数额和单日累计消费数额,不得向未成年人提供与其民事行为能力不符的付费服务。

像前文所述的“三国吧兄弟”游戏,可以直接通过小程序登录,不仅没有要求实名制登录,而且没有对未成年人的使用进行限制,显然违反前述规定,家长可向法院起诉要求游戏公司退款。

聂炜昌还指出,监护人应该对未成年人的上网进行必要约束,不要将自己的账户、支付密码等信息告知未成年人,不要将支付密码的设置和锁屏密码设置雷同。如果发现网络游戏服务提供者没有落实未成年人网络游戏实名制、防沉迷等制度,也没有对未成年人消费进行提示的,可以向网信、新闻出版、公安、民政、市场监督管理、广播电视等有关部门投诉、举报。

同时,新重庆-重庆日报记者对抖音、快手、哔哩哔哩等多个平台进行体验后发现,多个平台都有青少年模式,可设置不同的年龄段。设置后,孩子上网仅可订阅账号、观看视频,无法进行直播、打赏、评论、购买、投币等功能。即便删除后重新下载,也会跳转到青少年模式。

值得提醒的是,对于家长来说,让孩子玩手机时,请在多个平台设置青少年模式,初次输入密码时避开孩子,放弃简单数字和字母,可叠加数字、字母、标点符号等,并定期更换,以免孩子破解。



关注步骤(附“人民来信”二维码):

- 第一步,下载新重庆客户端,完成注册;
- 第二步,在新重庆客户端首页点击“人民来信”,反映问题;
- 第三步,登录新重庆客户端,随时查看反映问题的解决进度。



反映问题也可拨打重庆日报新闻热线63823333,或寄信给重庆日报新重庆客户端“人民来信”工作室。