

靠法治规范“小甜饼”并非小事

□ 姜泓冰

央视 3·15 晚会曝光网易默认多家第三方公司在网站挂代码,从而获得用户浏览记录,甚至连邮件内容都会被追踪分析,由此让广告投放更精准;网易公告称“不存在任何个人参与窥探用户隐私的可能性”;央视则进一步公布网易直邮广告价格和相关规定,以证明其收集用户隐私用于商业目的。

从舆论反应看,此事的关注焦点已不在于“小甜饼”(COOKIE,在互联网里指网站用来辨别用户访问行为的加密数据),而在于究竟央视是否会继续追打、网易是否继续否认。眼看着,一个重要而严肃的论题就要化为热闹八卦,一时纷纷攘攘,然后快速沉落——问题依旧。

互联网上病毒泛滥、黑客猖獗,固然令人头痛。有资质的合法企业走在法律尚未覆盖的中间地带,在未经用户同意的情况下,通过技术手段获取用户资料,用以获取商业利益,影响更为巨大。

“小甜饼”绝非网易独有。事实上,央视 3·15 晚会中,还同时曝光了宽带运营商强制推送用户无法屏蔽的垃圾弹出广告、安卓系统手机应用软件窃取用户隐私等。互联网加上手机用户,在中国已覆盖最有消费能力的数亿人口。足见,在数字时代,从电信运营商到

门户网站、大小论坛等有条件获得用户资料的互联网企业,究竟该怎样保护、管理以及有限度地利用这些用户资料,又该如何界定个人的网络隐私范畴,已是不容回避、值得认真探讨的大问题。

近 10 多年间,互联网行业膨胀发展速度有些“迅雷不及掩耳”,技术更新换代快,商业盈利模式创新快,整个行业在很多方面都来不及沉淀出足够稳定的职业道德操守和行业自律体系。在外在监管方面,一方面大多数公众缺少对互联网技术和行业特性的深入了解,难探门墙;另一方面,政府层面的立法、监管一直更多立足于保护国家安全、维护社会稳定,而较少针对商业时代下公民个人权益的尊重与保护,研究也远远不够。

未来十年,新一届政府已下定决心,将依法治国视为根本,用李克强总理的话说,“无论任何人、办任何事,都不能超越法律的权限,我们要用法治精神来建设现代经济、现代社会、现代政府”。互联网与新媒体这一最为“现代”的经济、社会领域,原本应该是建设法治国家、公民社会的重要契机,应该成为法治社会的范本,而不是任由追求利益最大化的资本冲动为主,成为杂草丛生、虫蛇混迹之地。

但愿,对“小甜饼”的关注,不止于围观与八卦。在它弥漫成“绝症”前,能有人管、有法管。

“文件迟到”也能成公款游的挡箭牌？



□ 文/邓海建 图/王乃玲

今年 1 月份,广东省阳江市大约 30 名中小学校长到云南西双版纳、华东等地公费“考察”和旅游。对于中央 2012 年 12 月初出台的八项规定,阳江市教师校长培训中心工作人员称:“文件到这边可能会慢一些。”

文件迟了,公款游了。这就是阳江市 30 名中小学校长“考察游”背后的逻辑。当然,也有当事人说得很诚实,“顺便了解了那边的风俗民情”。关于这个考察的性质,当地相关部门工作人员自己的解读,就足以坐实公众心中的想象——“现在这个情况,以后可能市教育局就不会再批准外出考察了。”真要是非去不可的考察,怎么会不再批准呢?

公款出游在某些地方早已

是肥皂剧,没有什么跌宕起伏的情节。倒是这次的“校长游”,恰逢中央八项规定出台之后,如此顶风出游,“勇气”令人刮目。地方的说辞是“文件延迟”,可这样的解释完全经不住推敲。

首先,八项规定是 2012 年 12 月初出台的,时隔一个月,竟然还没有传递到县级部门?这算是对地方政务效率的“另类控诉”吗?况且在今天的网络时代,即使文件下达真的慢了点,当地教育部门的人难道不上网、不看新闻吗?

再者,公款出游岂是八项规定之后才抓的事情?力戒并严惩公款游的条例规定一箩筐,譬如《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》的 52 个“不准”中,早对用公款旅游或变相用公款旅游、公款支付亲属旅游等行为明确说“不”。此前或此后的相关规定,也从未绝迹。换言之,没有八项规定,难道治理公款出游就无章可循、无法可依?

公款出游问题,说到底还是权力问题。真要学经验、看管理,为何要选择西双版纳这么暧昧的目的地?

文件迟到不是公款出游的挡箭牌。此事还应进一步的调查和处理。

35 分钟！平安人寿理赔时效新记录,两天赔付达成率超 97%

2013 年伊始,平安人寿重磅推出“标准案件,资料齐全,两天赔付”的服务升级举措,不断引领保险行业提升理赔服务时效。近日,平安人寿重庆分公司凭借强大的平台优势,完善的理赔流程,从受理到理赔仅 35 分钟的速度,刷新寿险理赔时效记录,以高标准践行了对客户“服务保障、诚信至上”的承诺。

前些年,李先生先后在平安人寿为自己投保了平安鸿盛、智盈人生,并附加无忧意外、无忧意外医疗、健享人生医疗险。今年初,李先生因“强制性脊柱炎”住院治疗,花费近万元的医疗费用。出院后,李先生向平安人寿

重庆分公司提交了理赔申请资料。仅 35 分钟后,李先生还没回到家中,就接到了公司发出的理赔信息:“赔付医疗保险金 7998 元”。如此快速的理赔,赢得了李先生的认可和称赞。

感受到如此快速理赔的,并不仅仅只有李先生。2013 年 1~2 月期间,平安人寿共结案标准案件 149542 件,2 个工作日的标准案件结案率为 97.09%,平均结案时效 0.81 个工作日,专业、高效的工作在兑现服务承诺的同时,也为客户及其背后的家庭第一时间送去了贴心关怀。

编者按:“3·15”消费者权益保护日前夕,河南移动以领先对手、领先业界的经营理念,推出“十大主动服务举措”。从业务服务全领域关注您的通信沟通,保障您放心消费。十项举措,满分为您!

“十大主动服务举措周口客户体验活动”记实报道第三篇——流量安全篇:数据流量,主动提醒;手机病毒,主动预警

精打细算防吃亏,钱包手机都放心

“没有什么东西是永恒的,只有 10086 的短信是永恒的。”网上的这句流行语可不只是一句玩笑话。逢年过节会有 10086 的祝福、天气好坏它会捎来消息、流量超支它会主动提醒……各种关心用心背后,手机病毒,10086 也主动预警。

而控流量、杀病毒,在我们的通讯生活中,是继买手机、选套餐、明消费、防侵扰之后,要面对的又一问题。在此次周口移动的“十项主动服务举措”中,无论是“数据流量,主动提醒”,还是“手机病毒,主动预警”,都只为一件事——就是让客户更加放心地消费,更加明明白白地消费。

数据流量,主动提醒
您的流量“尽在掌中”

据调查,普通人每天看 150 次手机,平均每 6.5 分钟看一眼,似乎每个人都有“手机依赖症”。这些手机控们通过手机查阅新闻,交友聊天,娱乐生活,而这背后,都是通过一个叫做 3G 的智能网络和网络流量作为支撑的。

流量我们并不陌生,我们办理流量套餐,购买流量包,也频频收到 10086 发来的数据流量,主动提醒的短信,但您的流量,“尽在掌中”吗?

“截止 2013 年 3 月 5 日 24 时,您 3 月份的包月使用情况如下:全球通全网统一商旅套餐 88 元——包月免费通话时长 54 分钟,手机上网 20 元套餐——免费流量剩余 10MB。”



一个简单的提醒,让陈晨非常清晰地看到了自己的流量剩余不多,“看来该酌情使用了,或者再办理一个 10 元的流量包”。他这才立即调整了自己的资费。

在如今的 3G 智能生活中,没有流量可不行,但据记者调查,很多人并没有刻意去查过自己的流量到底还剩余多少。

“当你的流量超出套餐流量时,将会以 1M/元计费,这样就会特别不划算。所以,当用户的流量即将超出时,10086 就会及时提醒,以免不必要的资费浪费。”周口移动相关工作人员表示。

这就是周口移动全面推出的“十项主动服务举措”中的“数据流量,主动提醒”服务,这对于陈晨这样的手机控们来说,既让他们控制和掌握了

自己的流量消费,又能制定出符合自己消费习惯的流量,避免了不知情的资费消费,“这项服务让人觉得特别省心,随时掌握自己的流量,才能尽情享受智能生活。”陈晨说。

手机病毒,主动预警
对您说声“不用担心”

有网络,有流量,在没有安全防护下,就会有“病毒”趁机进入您的手机。这些病毒会以各种形式侵入用户手机,恶意盗取用户私人信息,恶意扣除用户的手机资费。了解了这些后,您还放心吗?

在去年 9 月份,中国移动曾监测发现“网页篡改”、“伪装系统升级”、“魔术主题”、“扣费插件”、“安卓灰鸽子”等 14 款新型手机病毒,造成了客

户手机后台自动联网、自动修改浏览器书签、不知情订购业务、无法正常接收 10086 短信、无法正常卸载该软件,严重侵害客户权益。中国移动通过省公司网站、营业厅、微博等多种渠道发布了消费警示信息。

面对这样的情况该怎么办?“如您的手机上出现以上症状,很有可能已感染手机病毒,您可登录中国移动应用商场(Mobile Market)首页 <http://mm.10086.cn> 搜索免费杀毒软件“杀毒先锋”,下载并安装后更新至最新病毒库,随后进行恶意软件手机病毒查杀即可。”周口移动工作人员告诉记者。

今年,周口移动“十项主动服务举措”中提出了“手机病毒主动预警”服务,及时更新中国移动监测到的活跃病毒,让用户在第一时间做好预警工作。

在此,周口移动同时提醒用户,为了避免手机感染病毒:不要打开手机接收到陌生号码发送的信息或链接;不要下载并安装任何来历不明的软件;使用 SD 卡、T-FLASH 等内存卡交换数据时注意防止病毒感染;隐藏或关闭手机的蓝牙功能,以防手机自动接收病毒,更不要安装通过蓝牙发送过来的可疑文件;平时手机内的电话本及重要信息要经常备

份,以防感染病毒后丢失;建议给手机安装适用的杀毒软件,并关注最新手机恶意软件手机病毒的信息及防范措施。

“原来不知道手机病毒时时刻刻在我们身边,我决定赶紧下载一个杀毒先锋,做好手机防范工作。”陈晨说,周口移动的“手机病毒主动预警”服务应该能让更多人养成良好的保护手机的习惯。

【举措看点】

数据流量,主动提醒:对于未订购数据流量套餐的客户,首次使用以及数据流量费用达 10 元时将主动提醒;对于订购数据流量套餐的手机客户,当套餐余量低于 10%和使用完毕时将主动提醒。

手机病毒,主动预警:及时主动通过门户网站发布手机病毒预警,客户通过“杀毒先锋”软件可以查杀手机病毒。



掌厅网厅,便捷主动