

金额不大 为害不小

■新华社记者王立彬

网上购物投诉，大多涉及金额不大，但特别能添堵。此次新华社“民生直通车”栏目披露的案例，大都是十来块钱、几十来块钱的事儿，对个人财务影响有限，但涉及相关网购数量大、总额大，不仅破坏网上消费环境，还侵蚀着诚实守信的社会环境，须强化治理。

不要小看块儿八毛、十来元的订单。单小、量大、频次高，是网上购物一个特点。涓涓细流汇成江海，2020年我国人均收寄快递包裹约58个，全国网上零售额约11.76万亿元，全球第一大

网购市场就是这样零食饮料、针头线脑，一张张订单“堆”出来的。

体验差、投诉多，不仅给个人添堵，也给国内经济大循环添堵。消费是我国经济增长的“压舱石”，网上消费是其中最有力量的生力军。由于网上购物交易方式技术性强，“默认”“免密”等手段隐蔽，容易被网上欺诈钻空子，边缘地带、灰色地带过宽，很容易演变为网上诈骗，成为国内经济大循环齿轮里的“沙子”。

从法律上看，大多数网上购物投诉属于民事经济纠纷，单个投诉涉及金额小，难以触及立案标准。由于取证

难、周期长、维权不易，很多消费者经常“自认倒霉”。尽管虚假宣传、暗示诱导、信息陷阱等涉嫌欺诈行为，小额、多次，也可以累计立案，但要求消费者集体行动，难度大、成本高。下药要对症，强化政府监管与平台治理，是上游管理治本之策。

案例显示，涉嫌网络欺诈的不少不法行为，很容易被划进“重大误解”范畴，按消费者对有关信息“产生误解”处理。网络平台更愿意把争端作为个案，往公共关系问题上推，以事后“危机公关”，要商家“消费免灾”。大事化小、小事化了的方式，也纵容了此类事

件高发多发。

勿以善小而不为，勿以恶小而为之。社会主义市场经济是信用经济、法治经济，诚信是社会主义核心价值观的重要内容，是民法典的基本原则。我们必须更多运用法治手段，治理突出的网络诚信缺失问题，让虚假陈述者付出代价、制假售假者受到惩处、使诈骗者落入法网。强化政府监管，前置平台治理，惩戒不良商家，监管者、平台方、商家要以人民为中心，三位一体发力，提高网络购物体验，净化网络生活空间。

(新华社北京3月15日电)

加强监管



市场监管总局今年将制订网络交易平台责任清单，加快推进全国网络交易监管平台建设。这是记者近日从市场监管总局获悉的。 新华社发 王琪 作

向脱贫攻坚英模学习

■徐驭尧

爬最高的山，走最险的路，去最偏远的村寨，住最穷的人家……在脱贫攻坚工作中，数百万扶贫干部同贫困群众想在一起、过在一起、干在一起，将最美的年华无私奉献给了脱贫事业。在这场长达8年的战斗中，1800多名同志将生命定格在了脱贫攻坚征程上，诠释了共产党人的初心使命。

在江西修水，新婚40天的“扶贫夫妻”吴应谱和樊贞子，在看望贫困户返程的路上因交通事故而坠河；因为连续的高强度工作，广西百色靖西市安宁乡汤亮村原驻村第一书记张华突发脑溢血，倒在了村部办公室；四川省美姑县九口乡四峨吉村原驻村第一书记蒋富安过世时，乡亲们都来痛哭送别……在扶贫的岗位上，他们用自己的生命在群众心里树起一座座精神丰碑；脱贫攻坚殉职人员的付出和贡献，党和人民不会忘记，共和国不会忘记。

广大脱贫群众露出了真诚笑脸，这是对脱贫攻坚的最大肯定。脱贫攻坚带来的巨大变化，体现在脱贫群众不断提升的获得感、幸福感和安全感上，也体现在日益完善的乡村治理体系上。在精准扶贫中，一些偏远地区的农村干部第一次接触“精细化

管理”的概念，改变了曾经“眉毛胡子一把抓”的治理方式。在脱贫攻坚过程中，广大扶贫干部夯实了“以钉钉子精神抓落实”的工作作风，党群关系、干群关系得到极大巩固和发展。基层党组织在抓党建促脱贫中得到锻造，凝聚力、战斗力不断增强，基层治理能力明显提升。经脱贫攻坚战锤炼后的基层治理体系，将成为日后中国发展进步的宝贵财富。

时代造就英雄，伟大来自平凡。脱贫攻坚，取得了物质上的累累硕果，也取得了精神上的累累硕果。脱贫攻坚英模把汗水洒在挚爱的热土，乃至把生命镌刻在脱贫攻坚史诗中，他们的事迹和精神必将激励越来越多的后来者沿着他们的足迹，接过使命的重担。玉汝于成，功不唐捐。艰苦奋斗、苦干实干、用自己的双手创造幸福生活的精神在广大脱贫地区蔚然成风，求发展、谋进步的种子在广袤的中国大地上播撒。脱贫攻坚的实践证明，只要群众有了发展的内生动力，没有什么困难不能克服。

在广袤的大地上，一幅幅乡村振兴的蓝图接续展开。让我们学习脱贫攻坚英模的崇高精神，为全面建设社会主义现代化国家、实现第二个百年奋斗目标而披坚执锐、勇立新功。

(据《人民日报》)

保持小区管道畅通需合力



■见习记者 孙靖

近日，关于新房未住就被污水淹没，及新房因水管被冻裂而遭“泡汤”的新闻引起了社会广泛关注。对于整个小区而言，管道的运行起着至关重要的作用，管道堵塞、无法正常运行就会影响业主的生活。保持小区内的管道畅通需要开发方、物业管理企业、业主合力。

随着我市社会经济步伐逐步加快，市民的居住条件和物业管理水平也进入了一个新的阶段，与此同时，开发方、物业管理企业、业主之间的关系也变得紧张起来，因各主体之间存在着隐形的“对赌”关系，在这种情况下，管道作为小区的“命脉”，就难免被当作筹码。

开发方不仅要打造品牌知名度，还要追求经济效益。一些开发方在建筑施工过程中的甲方地位容易为建筑与设备提供方出让部分利益，建筑与设备提供方就会通过提供缩水的产品来降低成本从中获得更多的利润。这样，小区在物业管理企业和业主入住之前就埋下了隐患，在入住后就难免会出现这样或那样的问题。

就物业管理企业和业主的关系来讲，一个是提供服务收取管理费用，一个是享受服务支付管理费，二者本应是一种比较单纯的合作关系。但业主的心理是低的物业费、高的服务质量，而物业管理企业的本质是盈利组织，这就意味着不可能无限满足业主的需求，而是从中找到平衡点，既能获得业主认可也要获得合理利润，这就使一些物业管理企业为了节约成本，在维护管道时存在着走形式现象。

另一方面，部分业主为了图一时方便，肆意往下水道内倒入油脂、食物残渣、固体废弃物等，导致管道不能正常运转。

事实上，一旦管道出现问题，业主就会依据房屋买卖合同寻找开发方诉求利益，由于开发方这时已经撤出小区，基于开发方与物业双方的默契约定，物业管理企业就会在“前线”接待业主的诉求，而物业管理企业是不会承担本不属于自己的责任和义务的。如果诉求未得到满足，业主就会将开发方、物业管理企业起诉至法院，但在不能确定谁是侵权人的情况下，本着“谁主张，谁举证”的原则，如果证据不足，就会采取责任推定法，推定共同使用者都可能造成管道不能正常使用，责任就会由共同使用者一起承担。“对赌”的最后是开发方、物业管理企业信誉受损，业主为此也花费了时间和精力，结果没有赢家。

对于各主体而言，只有各退一步才能实现共赢，才能保障小区内的管道正常运行。开发方能够在前期很好地处理好与建筑、设备提供方的关系，确保房屋和设备的质量，保障管道质量及设计的合理性；物业管理企业能安心服务，及时解决业主关切的问题，彻底疏通、认真维护管道；业主能够支持物业工作，共同维护公共设施，合理使用管道，定期往厨房、卫生间的下水主管内注入开水及火碱自行清洗维护管道，养成良好的生活习惯。这样在各方合力的情况下，小区内的管道才能畅通无阻，开发方、物业管理企业也会因此取得好的口碑，赢得更大的市场，迎来更多的业主，业主也会有一个更加舒适的居住环境。②18