#### 一针见"脓"

# 银行卡被盗刷判银行赔 不冤!

□王恩奎

据媒体近日报道, 刘女士人 在新疆维吾尔自治区乌鲁木齐 市,银行卡的存款却在阿联酋的 迪拜被人 4 分钟内盗刷了 19 万 元。刘女士将某银行起诉至法 院,索赔损失。北京市西城区人 民法院经审理,认定这 19 万元 是伪卡交易,判决银行全额赔 偿。(3月24日《法制日报》)

从案情来看,卡主刘女士确 实是无辜受害者, 可被判赔受害 人全部损失的银行是无故"背 锅"担责吗?事实绝非如此。

首先,银行作为和发卡方,不 能只是发卡后不管,而要对持卡人 在银行开立账户包括卡片里的资 金安全负责,并且要采取必要的措 施来为用户排除风险侵害,否则谁 还愿意到银行去开户办卡?

其次,对此法律法规作出了 明确的要求。《消费者权益保护 法》规定,"消费者有权要求经营 者提供的商品和服务,符合保障 人身、财产安全的要求。"而"经营 者应当保障其提供的商品或者服 务符合保障人身、财产安全的要 求。"可见,保障持卡人财产安全, 也是银行不可推卸的法律义务。

再则,银行作为专业的金融 机构,在防范银行卡复制、盗刷 等违法犯罪上也有天然的技术优 势和更多的防控手段。虽然持卡 人对自己的用卡和资金安全也有 注意义务。譬如说应当保管好自 己的卡片,防止遗失,更不能随 意泄露自己的卡片和账户密码,

尤其是当今网上购物和无卡支付、 近场支付等简便消费与支付方式非 常流行的情况下,比过去更要多加 小心, 防止卡号、密码等关键信息 外泄,或卡片被人非法复制。

然而, 普通持卡人和消费者的 安全保护意识和能力毕竟都是有限 的,面对不断更新换代的银行卡诈 骗手法,有时尽管已经多加小心可 能还是会不小心落入陷阱圈套。例 如这位刘女士也许至今都不知道自 己的卡片是怎么被远在阿联酋迪拜 的犯罪分子成功复制并盗刷的。

可是银行就不一样了。一方 面,它完全有能力也有责任通过芯 片加密以及设计更复杂、更高级的 防伪手段来应对日益猖獗的复制伪 造卡片行为,另一方面,每一张卡 片及账户的变动银行都是了如指

掌,也会在第一时间收到相关信 息,因此它理应对刘女士遇到的这 种在境外国家 4 分钟内连刷多笔大 额消费的异常刷卡行为和潜在风险 有所察觉和判断,并能采取限制使 用、立即核实等安全防范和止损措 施。遗憾的是,没有看到银行做出 任何及时反应与紧急措施, 阻止刘 女士遭受更大的意外损失。这显然 是严重失职。

毋庸置疑, 这起盗刷案对所有 人都是一种重要警示。刷卡有风险, 用卡须谨慎。此外,本案的判决结 果,也有一种鲜明的判例意义。它告 诉人们,用卡安全除了持卡人自己 要倍加注意,银行也必须主动担责, 大力强化安全防范和技术保障,而 不能将全部责任都甩给用户,否则 就要为所造成的损失埋单。

一家之"盐"

## 殡仪馆公众开放日是过清明节"新潮"方式

□杨玉龙

3月22日,有着60年历史 的八宝山殡仪馆举办第三届公众 开放日活动。市民可以戴上 VR 眼镜,亲身体验生死。建于 1958 年的八宝山殡仪馆每年服务群众 数百万人、承办告别会近万场、火 化遗体 2.2 万余具。今年,八宝山 殡仪馆新设立的心理抚慰引导和 VR 体验尤其受到关注。(3月23 日《新京报》)

对于大多数人而言, 殡仪馆 是一个陌生和令人恐惧的地方。 即便亲朋去世,有可能"光顾"殡 仪馆,但由于时间和心情等因素, 鲜有精力在殡仪馆里走走逛逛。 实际上,殡仪馆作为人生的"归 处"和"最后一站",并非是神秘不 可碰触,而这里的工作环境、设 备,乃至工作人员也并非佩戴着 "神秘面纱", 所以走进其中未尝

殡仪馆开放日, 为人们提供 了与殡仪馆的工作人员亲密接触 的机会,了解他们的工作。笔者以 为这样的"课"很好。



首先,这是一堂生命课。通过 VR 眼罩,体验到从"工作中突发 疾病"、"入院治疗"、"停止跳动"、 "告别亲人"、"回忆过去"等环节 的故事,让人可立体感受到"生死 跨越"的体验,更能够让人感悟生 命的美好,进而懂得珍惜。

其次,这也是一堂礼仪课。殡 仪馆有着一套规范的工作流程, 这些东西若不是接触过, 当自己 筹办亲朋丧葬事宜时就难免会手忙 脚乱。通过进入殡仪馆参观,可以切 实体会到殡仪馆大礼堂、告别厅、守 灵室、遗体整容室、沐浴室和火化室 等殡仪全流程服务,也就能够对一些 事项了解甚至是掌握, 尤其是礼仪 性等细节问题,能让人心里有谱。

再者,这还是一堂移风易俗课 通过以"真诚服务治丧群众、始终引 领行业发展"为主题,开展的"现场

参观、深入体验、座谈交流"等系列 活动,一方面,有助于参观者摒弃 "厚葬薄养"的片面思想,为殡葬改 革做加法;另一方面,也可以起到引 导并提升全社会文明、生态的殡葬 风气的作用,对移风易俗具有积极

同时,殡仪馆公众开放日,也是 展示其自身形象的平台。比如,有助 于消除公众对殡葬行业的误解;有 助于为殡葬职工营造一个良好的工 作、生活和舆论环境;更有助于全面 公开殡仪馆日常工作流程, 让市民 了解温馨服务、消费透明,打造"阳 光殡仪"等等。从而让这一古老而又 新鲜的行业,不再神秘和不可碰触, 能够真正走入寻常百姓。

因此, 殡仪馆公众开放日不仅 仅是堂好"课",而且也期待着这样 的开放日能够多起来。其实,我们不 难发现,在清明节前,其他一些城市 也开展着不同主题和形式的殡仪馆 公众开放日活动,这样的"清明节主 题教育"活动,很有现实意义,让公 众在参与的过程中,增强生命意识, 学会感恩和尊重,是一种过清明节 的"新潮"方式。

金玉良言

# 技工要享受"优待"必须拿出"真才实学"

□徐建辉

要拥有更多高技能人才,吸 引更多人成为技能人才,鼓励更 多技能人才成为高技能人才,要 让"大国工匠"名至实归,必须 大力提高技术工人的待遇,政府 和企业要舍得拿出"真金白银", 让技术工人获得社会认同和职业 荣誉感,这样才能为我国建成制 造业强国提供足够的人才储备。 (3月23日《法制晚报》)

现下,企业要求的技能人才 很难求。千金好出,一才难求,优秀 技能人才难觅,这是很多企业多年 来遇到的一个现实问题。为什么一 些技工享受不到"优待"呢?

有些技工名不副实。社会习 惯于把有技师证、高级技师证的 技工称为人才。技工同样存在眼 高手低问题。其实,很多单位把 有证技工当宝贝,结果出现了很 多不好的现象,一些难题技师解 决不了,没有技师证的却能解 决,他们没有享受相应的技师等 优待,这严重挫伤了真正技能人 才的积极性,他们解决这些问题 往往并不乐意。

"水货技工"大量存在。某 单位数十年前就出台了技师享受 200 元 / 月, 高级技师 300 元 / 月津贴等优待政策,吸引了很多 人报考技师。技师报考费 700 元 左右,相关部门乐得挣钱,大量 放水,一大帮名不副实的技师和 高级技师就这样产生了。实际 中,出现员工不满"水货技师" 等诸多问题,单位迫于无奈,不 得不出台民主评议、专业考评等 综合测评,结果有数百位有技师 证的不能享受优待。

有些技工工作拈轻怕重。作 为技工想享受优待,想法没错, 可以理解。但是,享受优待,就 得比别人多奋斗,多付出,必须 靠奋斗来提高个人的待遇。实际

中,有些技师不服从工作安排,比 如某人享受了企业每月支付的相应 技师津贴,企业安排他临时去从事 一个并不复杂的工作,他不肯去, 推三阻四,企业很生气,临时安排 他人去完成,果断就从当月起取消 了他的技师待遇。

有些技工难以享受优待。比如 某行车工,每次实践技能比武,她都 能开得又快又稳,稳夺第一。但状元 比武,她没有多少文化,无法通过理 论考试,拿不了状元和技师证,无法 享受优待。类似现象也相当程度地 存在,很多技工有才,但缺少状元、 技师等光环,在现有条件下,无法享

受优待,往往只能通过完成某件事 时给予临时奖励,严重挫伤了有真 才实学的技工的工作积极性。

技工要享优待,要拿出"真才 实学",是骡子是马拉出来遛遛, 南郭先生迟早会穿帮。能解决实际 问题, 抓好技术传帮带, 才能让员 工信服和单位满意, 也会自然而然 享受优待。幸福不会从天降,幸福 都是奋斗出来的。技工要享优待, 就要努力奋斗,拿出让单位和员工 信服的"真才实学"来说话。

单位的"真金白银"和技工的 "真才实学"强烈对撞,才能促技 工更优秀, 促企业更兴旺。

#### 征稿启事

本版长期向读者征稿,稿件字数在1000字左右。 来稿要求内容真实、寓理于事;也可以是作者对某一社会现象或 问题发表的观点和建议,我们将每周刊登在本版。

来稿请发送 e-mail 至: kokomi621@sohu.com。

### 百家讲"痰"

#### "痰":

3月19日,武大学生媒体《新视 点》发文称:开学前两天,一些学生会 成员接到通知,要求填写一份或多份 来自武汉大学中部发展研究院的问 卷——《新时代中国农民工回流情 况》,开学前完成。由于时间紧迫,很多 学生不得不选择造假完成调查, 甚至 有人为完成任务发出悬赏:填写一份 问卷就能得到10元钱的报酬。3月 20日,《新视点》被要求删除文章。(3 月24日澎湃新闻)

#### 百家讲:

就本次问卷造假而言, 学生没有 充裕的时间完成问卷调查,是造假的 主要原因。此外,调查问卷的设置也存 在瑕疵,比如没有要求填写回访电话, 没有要求拍照片或录视频、音频等,作 为调查问卷真实性的佐证, 也给造假 提供了便利。不过,无论如何,都不应 成为学生问卷造假的借口。

大学生在学术研究上, 应当是严 肃严谨的,不应受某些负面因素的影 响,应秉持科学和真实的态度,保持自 己的气节和气概,勇于对造假说"不"。 这次武大对于农民工回流的问卷调 查,其实就是一种学术层面的研究,不 算是小事。

然而, 部分学生在问卷调查上造 假,丝毫没有对造假行为感到羞愧,反 而要求揭露造假的校媒体《新视点》删 稿,掩盖造假行为,表现出了部分大学 生对学术研究的敬畏感缺失。这足以 令人震惊和后怕。

-黄齐超

### "痰":

特价商品不能退换? 预付费卡过 期余额不退?不法商家套路深,专注 挖坑等你跳。23日,四川省工商局 曝光十类常见"霸王条款", 提醒消 费者注意辨别,维护自身合法权益。 (3月24日中国新闻网)

遭遇"霸王条款"需要"霸气维 权"。霸王条款是很常见的,它们 "不合理地存在",通常有其历史背景 与滋生土壤,有的甚至有着部门利益 至上的"法规"保驾护航,成为既得 利益者的"盾牌"与"避风港"。作 为消费者来讲,一旦遇到"霸王条 款",要有较真精神与维权意识,按 照一定的路径与程序进行维权。可能 在维权过程中不一定很顺利,但消费 者还需要有"霸王硬上弓"的决心与

用公益诉讼之"矛"猛戳霸王条 款之"盾"。有些霸王条款"拖了法 治社会的后腿",成为依法治国、法 治社会建设的"绊脚石",如果只依 赖于消费者维权是远远不够的, 难以 从根本上解决问题。为此,消费领域 的公益诉讼主体需要积极作为、主动 作为,对一些霸王条款进行公益诉 讼。曾经,浙江消保委认为"强制实 名制购票乘车后遗失车票的消费者另 行购票"规定违法,将铁路局告上法 庭就是一例。公益诉讼要成为法律利 器,成为攻破霸王条款之"矛"。

这是法律赋予的神圣责任, 也是 法治社会建设的内在需求。

—王旭东