

# “按错担责”解锁网游防沉迷新路径

近日，中国互联网协会出台《未成年人网络游戏服务管理要求》团体标准（征求意见稿），首次提出细化退费标准和建议，根据各方过错情形，明确划分了网络游戏服务提供者、监护人等责任方的担责比例。该标准征求意见稿明确：网络游戏服务提供者、监护人等过错方应当根据各自过错情况分别承担相应的责任，有过错的一方应当赔偿对方由此所受到的经济损失，各方都有过错的，监护人、网络游戏服务提供者应承担各自责任。

## “按错担责”彰显公平原则

未成年人游戏退费的纠纷时有发生，围绕是否退费、退费多少、责任归属等问题，各主体意见不一，时常导致矛盾升级、激化，对簿公堂也不少见。根据征求意见稿，网游退费“按错担责”，彰显了公平原则，既敦促网游服务提供者依法配置防沉迷措施，也将倒逼监护人管好自己孩子，共同守护未成年人健康成长。

在未成年人网络游戏消费金额上，征求意见稿规定，网络游戏企业不得为未满8周岁的用户提供游戏付费服务。同一网络游戏企业所提供的游戏付费服务，8周岁以上未满16周岁的用户，单次充值金额不得超过50元，每月充值金额累计不得超过200元。16周岁以上未满18周岁的用户，单次充值金额不得超过100元，每月充值金额累计不得超过400元。这种限额规定，显然可以避免未成年人短时间内大额充值。网游服务提供者未接入实名认证系统，或未落实充值限额要求，导致未成年人超额充值的，将承担100%责任。也就是说，如果网游服务提供者

为了自身经济利益而故意“放水”，就要承担全部责任，或将全额退费。

根据征求意见稿，如果网游服务提供者依法配置了防沉迷措施，监护人帮助未成年人绕过防沉迷限制，或监护人未充分履行监护职责，那么，网游服务提供者承担责任比例一般为30%至70%，并由监护人承担剩余责任。如果监护人存在多种或多次过错情形的，比如主动帮助未成年人绕过人脸识别手段、放任未成年人长时间持续消费等，则将加重责任，甚至承担100%的责任。

可见，“按错担责”对双方来说都是公平的。一方面，敦促网游服务提供者必须把好关，采取有效措施落实未成年人充值限额等规定，做好防止大额充值的“守门员”；另一方面，将倒逼家长等监护人妥善保管好手机和支付密码等信息，切实履行监护责任，加强对孩子网络游戏行为的日常监督。这样，退费纠纷自然也就不会发生。总之，该团体标准为妥善解决未成年人游戏退费争端，提供了具体的标准和路径。

## 还需解决“举证难”问题

“按错担责”是一种双重警示。首先是警示游戏方在推动防沉迷过程中不要为了过度牟利而心存侥幸，不要妄图以变通方式躲避监管；其次是对广大家长的警示。从以往媒体的报道、消协的披露、司法机关对纠纷和诉讼的处理来看，有不少监护人对个人身份信息保管不善，甚至主动为孩子提供成年人身份信息破坏网络游戏防沉迷系统，“按错担责”机制可倒逼家长妥善保管好手机和支付密码，履行监护责任，加强未成年人游戏行为监督。

不过，“按错担责”的关键在于责任举证。在退费纠纷中，游戏公司往往会声称无法证明“钱是孩子充的”。家长的身份信息如果被孩子冒用，也很难提供相关证据。而网游企业有相关的注册流程和相关记录，相

对而言更容易去举证。因此，可考虑在团体标准中加大对网游企业的责任分配，要求它们采取有效措施限制未成年人使用与其民事行为能力不符的服务，约束他们向监护人提出苛刻的举证要求，在此基础上兼顾监护人的责任，对监护人责任的界定进行细化和完善，降低家长举证难度。

此外，《未成年人网络游戏服务消费管理要求》属于团体标准，并无普遍强制性和法律约束力，正式实施后，中国互联网协会应联动相关部门、司法部门，共同监督各责任主体践行该团体标准，确保未成年人的合法权益得到切实保障。只有各方一同发力、相向而行、深度配合，才能真正做好防范未成年人沉迷游戏、过度充值工作。综合红网、北京青年报等（业勤 整理）

## 对“只微笑不办事”要进行严肃整治

□ 龙敏飞

5月31日，国家政务服务平台上线运行5周年。全国政务服务“一张网”，“让信息多跑路、让群众少跑腿”，极大提高了办事便捷度。在越来越多的“关键小事”都能在线速办的同时，仍有群众在为切身利益向职能部门求助中，遇到工作人员“只微笑不办事”，态度积极、行动消极，解决问题“在跑步机上前进”。

相关工作人员面对群众的诉求，开门“笑”、办事“拖”、问题“推”、开会“忙”成为“工作标配”，这般现象的客观存在，极大地消解了政务服务不断进步的善意。

“只微笑不办事”的现象之所以诞生，说到底还是形式主义、官僚主义的“里子”在作祟。对这些人来说，他们习惯性地吧规章制度、服务承诺“写在纸上、挂在墙上、喊在嘴上”，但并没有体现在具体的行动与落实上。这般现象带来的负面危害，的确是巨大的。比如，其会严重干扰“反四风”和“八项规定”的落实；疏离党和人民群众的亲密关系；阻碍服务型政府的打造等。既然这一现象存在极大危害，那“纠正”势在必行。

这方面，制度的推进已经在努力行动。比如，新修订的《中国共产党纪律处分条例》第一百二十六条就规定，对涉及群众生产、生活等切身利益的问题依照政策或者有关规定能解决而不及时解决，庸懒无为、效率低下，造成不良影响；对符合政策的群众诉求消极应付、推诿扯皮；对不作为、乱作为、慢作为、假作为等损害群众利益行为等要进行处理。制度已“立”，接下来就看贯彻落实了。

破除“只微笑不办事”式新形式主义，除了制度的“刚性”之外，管理的“柔性”也不可或缺。对各级各部门来说，要不断完善考核制度，让激励机制发挥正向作用，并配套以必要的惩戒机制，让服务真正从“口头”走进“现实”。对广大党员干部来说，也要主动转变自身的价值观，敢于接烫手的山芋、啃最硬的骨头，切实维护好人民群众的合理诉求和合法权益。唯此，才能治理好这一问题。

总之，对“只微笑不办事”这一形式主义问题，各方要进行严肃整治，如此才能做好服务工作，也才能让群众的脸上出现真正的笑容。

## “减分”能否“吓退”想复读的初中毕业生？

□ 王志军

中考将至，各地陆续出台2024年中考招生政策。有媒体注意到，不少地方的中考招生文件列明，非应届初中毕业生报考普通高中，中考成绩扣减一定分数后再参加录取。

政策中所说的非应届毕业生，包括复读生和社会考生。各地限制中考复读的政策虽然不尽相同，但皆殊途同归。淮安、常州、北京、厦门等地都有类似政策。

对这样的政策规定，各地教育行政部门的解释通常是，初中属义务教育阶段，主要是为了避免学生扎堆复读刷分，占用有限的义务教育资源，维护中考的公平性。有教育研究专家认为，鼓励一部分学生流向职业类学校，加强技能类学习，提高就业竞争力。这些解释和建议，都有各自角度下的道理。但是，一味用种种手段强加遏制初中毕业生上高中、上优质高中的愿望，或者简单讲些大道理、口头鼓励，在教育本质意义上，恐怕都对培育人才不会起到太好的效用。

中考复读现象背后，究竟有什么因素？中考复读，对初中毕业生来说，往往出自两个目的：一是不想上职校，考上高中就行；二是不想上一般水平的高中，瞄准的是优质、名牌高中。而这两条道路，通向的都是考大学、考好大学的目标。尽管，现在就读职校也可以考专科和本科层次的大学，但是升入的大学几乎全是职业教育类院校。由此可

见，中考复读现象，不单是教育行政部门所说的挤占义务教育资源、不利于维护义务教育公平的表面和浅层问题，而是普通教育和职业教育的育人目标指向及其带来的不同的就业方向和待遇等深层次的问题。而这些问题，往往又非一日所积累而成，也非单纯在教育领域内可以破解。

就教育层面来说，长久以来，中考录取是一个单纯以考试分数高低来决定取舍的简单、机械的模式。即便说，升入高中单纯以一次卷面考试分数高低来决定取舍，尚没有太大的问题，但是，进入职业学校的初中毕业生，如果也单纯以分数高低来决定取舍，则与其培养技术技能人才的定位不符合了，考察其技术技能素养和水平，才是理所应当的。这就涉及到中考模式的改革了。因此，中考政策的设计，当对此进行思考和改进。

根本上，更应该不断着力推进的地方，是如何让普通教育和职业教育平起平坐，让普通教育和职业教育的学生在升学、就业、经济和社会待遇等方面全面地获得成就感，让共享不同职业选择、不同劳动类型都殊途而同归。对此，需要政府、企业、学校等相关主体合力共为，发挥政策工具、用人单位、教学模式变革的综合作用。简单说，就是要对普通教育和职业教育一视同仁，千方百计地增强职业教育的吸引力和获得感，让接受普通教育和职业教育的人都能无差别、有平等、享尊崇。