

# 凌晨点外卖遭封卡，银行风控不可失控

近日，四川一网友发文讲述自身的经历，因凌晨频繁点外卖导致银行卡被风控，需前往反诈中心签字盖章才能解封。银行方面针对此事回应，称银行卡存在非柜面渠道交易次数限制，超限后将暂停使用，用户可通过手机银行APP申请调整次数。

不少网友也分享了自己的经历：若账户存在小额交易频繁、快进快出、交易对方账户存疑等情况，就可能被银行风控判断为异常而导致账户受限。

## 反诈不能“草木皆兵”

本为防范电信诈骗、保护资金安全而实施的风控措施，却因部分银行“宁枉勿纵”的“一刀切”操作，给普通消费者添了堵。

诚然，银行收紧风控的初衷是好的，而快进快出、凌晨交易等行为，因与诈骗资金转移模式有相似性，成为系统监测的重点。但初衷的合理性，不能掩盖执行中的粗放化问题。特别是有的银行风控模型不够完善，缺乏对消费场景、用户习惯的精准研判，将正常的外卖消费、亲友转账等行为误判为异常，导致用户银行卡非柜面业务被中止。

对消费者而言，解封账户耗时费力，更有用户因账户受限导致还款逾期、应急消费受阻，遭受了额外的损失。对银行而言，频繁“误伤”会消耗用户信任，久而久之可能影响自身口碑与市场竞争力。更重要的是，过度严苛的无差别管控，可能让公众对反诈风控产生抵触情绪，反而不利于

相关工作的推进。

风控的核心是“防风险”，而非“堵交易”。要实现安全与便利的平衡，监管部门应加强引导，明确风控边界，避免银行因追责压力“失控”，而银行自身也需在技术优化与机制完善上多下功夫。一方面，应升级风控模型，引入消费场景、用户行为画像等多维数据，精准区分正常消费与可疑交易，避免仅凭交易时间、频次就简单判定异常；另一方面，要细化管控措施，对疑似异常账户可采取梯度限制，而非直接中止全部非柜面业务，同时简化解封流程，推行线上核验、远程审核等便捷方式，减少用户跑腿成本。

银行肩负着反诈的责任，但不能“风声鹤唳”“草木皆兵”。在精准识别风险、筑牢安全防线的同时，保障合法交易运行无碍、群众生活不受打扰，是对银行风控水平与管理智慧的考验。

## 以“智能甄别”代替“机械拦截”

在数字支付日益普及的当下，银行以技术手段筑牢资金安全防线本无可厚非，但当反诈风控系统将普通消费者的正常消费行为误判为高风险交易，暴露出金融服务在安全与便利之间失衡的深层矛盾。

这种“一刀切”式的风控，本质是管理理念和技术能力滞后于用户需求的体现。当前，银行的风控系统依赖规则引擎与浅层行为识别，尚难精准区分“诈骗资金试探”与“深夜同事拼单”的本质差异。真正的智能风控，应建立在对资金流转路径、交易对手网络、用户行为画像的深度分析之上，而非仅通过时间、频次、金额等标签式归类后的“机械拦截”。

随着技术能力的不断提升，银行应引入更智能的风控模型，采纳用户行为画像、职业特征、常用地点等动态标签，结合用户历史行为、消费习惯等多维度数据综合判断，进行更精准的风控。比如，探索建立分级响应机制，对于长期信用良好、有固定收入的用户，应给予更高的信任额度；对于突然

出现的异常行为，应先通过外呼或短信进行核实，对低风险疑点可通过短信验证、人脸识别等方式即时解除，而非直接予以冻结账户。

人工智能与大数据技术的应用，理应推动风控从“机械拦截”迈向“智能甄别”，在降低漏报率的同时，也大幅压缩误判空间。

银行风控系统的进化方向应是精准化与人性化并重。一方面，监管部门需要推动制定更细化的风控操作指引，避免基层在执行中层层加码；另一方面，银行应加快运用人工智能等新技术，提升对复杂交易网络的辨识能力。此外，银行还应建立快速响应的申诉处理机制，让用户在误遭限制时能便捷申诉、及时恢复。

银行风控的终极目标，不是建造一道冰冷的防火墙，而是构建一张金融保护网。唯有在技术、规则与服务三者间找到平衡点，才能真正实现“防得住风险，不误伤生活”。

综合自《工人日报》、北青网  
(耳东 整理)

## 景区加强“爽约”规制 让便利与诚信同行

汪昌莲

近日，杭州灵隐景区因实行免费预约制度后，出现38万人次“爽约”的情况，宣布“升级”规制措施：首次爽约，预约账号和被预约人将被暂停预约资格30日。后续如再次爽约，暂停期将累计延长（如第2次60日，第3次90日），并同时推出线上候补机制。

这看似是景区管理的“小调整”，实则折射出公共文旅资源管理中的深层矛盾：当便捷的预约机制遭遇部分游客的“任性”使用，如何平衡服务便利与资源公平？灵隐景区对预约制度的及时调整，不仅是管理手段的优化，更关乎公共规则、社会诚信与文旅可持续发展。

景区免费本是惠民之举，体现了公共资源的普惠性。然而，高达38万人次的“爽约”，意味着大量预约名额“占而不用”，真正想参观的游客可能因此失去参观机会。这不仅造成资源错配，更损害了公平原则。一次次“爽约”的背后，是管理系统的负荷、人力的浪费，更是对守约者的不公。

面对乱象，灵隐景区及时调整预约规则，设置爽约黑名单、限制预约权限等，并非“小题大做”，而是对规则和秩序的维护。

预约规则若无爽约惩戒作为后盾，“占而不用”现象难免越演越烈。部分

游客之所以会“爽约”，根源就在于成本近乎为零。如今景区提高了失信的代价，正是通过完善制度倒逼公众形成守约自觉。

这一举措，也应被置于更广阔的政策背景中解读。近年来，从博物馆到热门景区，预约制已成为文旅管理的“标配”。这是在供需矛盾突出的背景下，通过技术手段实现资源公平配置的举措。无论景点是否免费，在预约制度下，只有完善对“爽约”的规制，才能最大限度保证预约制的公平性。

当然，惩戒只是手段，教育与引导才是目的，服务好游客更是根本。景区在强化预约管理的同时，也应优化服务体验，如通过精准预测、动态放号、多渠道提醒等方式减少“无心之失”，并设置相应的候补机制。

同时，应当加强对公众的宣传，将“预约即承诺”的理念融入文旅文明倡导中，让守约成为社会共识。

文旅资源是全民共享的财富，对其可持续地利用，离不开每个人的珍惜与尊重。灵隐景区对“爽约”采取规制措施，既是对公平规则的捍卫，更是对文明旅游呼唤。

只有便利与诚信同行、权利与责任对等，文旅生态才能真正实现“长红”而非“虚火”。

## 11岁男孩“创业还债”：一堂珍贵的教育课

王志顺

据媒体报道，近日杭州一名11岁男孩“尧哥”打碎电视屏后，没有躲在妈妈身后哭鼻子，也没有等着家长“擦屁股”，而是撸起袖子，两个月内通过组织小区活动、提供特长服务，硬生生赚了6000元“还债”。这则11岁男孩“创业还债”的故事，在笔者看来是一堂珍贵的教育课。

传统教育里，家长常陷入“说教轰炸”或“包办代劳”等极端。而同样是孩子犯错，“尧哥”的妈妈程女士却玩起了“反差萌”——她没有责备孩子，也没掏钱修屏，而是把“打碎屏幕”现场变成了尧哥的“成长实验室”。这种“容错空间”并非纵容，而是给孩子学会承担责任、创新解题的“第一课”。

教育心理学强调，知识内化就像酿酒，必须在“尝试-反思”的坛子里泡着。尧哥的“创业还债”就是一场沉浸式学习：从“我打碎了东西，我得负责”的觉醒，到“我能教足球、弹钢琴，定价多少合适”的盘算，再到“活动没人来？那就改成亲子游戏！”的调整……这一番“体验学习”下来，尧哥把课本上的“责任”“创新”等等字眼，变成了实实在在的能力。比起课堂上的“灌输式教育”，这种“实战通关”的学习不仅让孩子“还了债”，更收获了责任感、创新思维和“我能搞定”的

自信。

程女士的教育方式，就像给传统教育“开了外挂”：孩子沉迷游戏？带孩子去游戏公司“解剖”设计逻辑；对法律好奇？就拉着他旁听诉讼，看“正义”如何在法庭上交锋；假期无聊？就策划徒步沙漠，让孩子的意志在风沙中淬炼……这些看似“不务正业”的活动，实则是把世界变成孩子的“活教材”。教育家陶行知曾提出“教育即生活”，而“尧哥”的家长则向我们展示了“生活即教育”——让孩子在真实场景里摸爬滚打，比一百句“你要好好学习”都管用。

在瞬息万变的时代，我们需要更多这样的“实战教育”，让孩子在“试错-成长”的循环中，练就直面问题、创新求解的“硬核能力”。

“尧哥”的“创业还债”，价值远超6000元。它告诉我们：教育不该是“温室育苗”，而应当把“错误”变成“成长”的燃料，把“生活”变成“学习”的现场。当家长以“容错赋能”的智慧引导孩子直面错误，以生活化教育激发内在动力，孩子便能从被动接受者成长为主动创造者。这样的教育，才是让孩子受益终生的财富——因为它塑造的是一个能独立面对世界、解决问题的“人”。