

出击我们在新闻最前沿 帮办我们就在您身边

手机一点 政府督办

青岛市12345政务服务便民热线媒体联动平台

青岛日报社（集团）党建品牌专栏

●热线电话 0532-82863300

●直通12345 ●民生在线 ●文明青岛随手拍

城事

微观

“家底”还是摸清得好

近期,黑龙江用10万盒新鲜蔓越莓回礼广西189吨砂糖橘的事情火了,黑龙江人纷纷表示震惊:“黑龙江竟然产蔓越莓?”而随着各地互赠礼物,网友互晒家底,不知不觉成了“全国农产品大摸底”:四川雅安鱼子酱、安徽六安鹅肝、甘肃南美对虾、贵州抹茶、上海崇明藏红花……全国各地特产名单不断更新,不少网友发出了灵魂质问:家乡特产,难道特地瞒着我产?

这次“全国农产品大摸底”,可以说给了各地“新土特产”一次绝佳的亮相机会。当全国网友惊呼甘肃居然有南美对虾、安徽六安竟然是全国最大的鹅肝生产基地时,仿佛打开了一扇新的大门,以全新视角认识了自己的家乡。网友热烈讨论的背后,也并不是单纯地调侃“玩梗”,更有着对家乡刮目相看的自豪和骄傲。

随着近年来农业科技进步,以及各地对农业特色产业的大力扶持,“新土特产”有了更广阔的发展空间。以青岛为例,2023年,青岛深海野游大黄鱼、北宅樱桃、莱西墨瑞鳕等7个农产品入选全国名特优新农产品,莱西青菜绿茶、“猪八哥”富硒猪肉、沐官岛牡蛎等3个农产品入选特质农产品名录。至此,我市已有50个全国名特优新农产品、15个特质农产品,数量位居全省首位,列全国36个大中城市第三位。

不同于马家沟芹菜、胶州大白菜等老牌名品,一些“新土特产”的种植或培育时间普遍较短,虽然品质上乘,但品牌影响力有限。在互联网信息爆炸时代,优质农产品想要走出本地、走进寻常百姓家,不仅要种好、育好,还要营销好、推广好,擦亮品牌的金字招牌,站上消费风口,搭上电商快车,不断激发新的消费潜能。

除了农业“新土特产”,其实各个行业不妨多来些“大摸底”。青岛有着优越的自然禀赋、历史底蕴和工业基础,可谓“家底”雄厚,一方面,有关部门理应树立“家底意识”,经常精准摸排,生成“家底数据库”,让所有“养在深闺人未识”的宝藏脱颖而出,体现应有价值。另一方面,通过摸清家底,也可让隐藏的问题无处遁形,便于提早对症下药、药到病除,推动行业健康发展。

你问我答

特价商品不退不换合理吗

**观海网友:** 特价商品不退不换是否合理?  
**青岛市消费者权益保护委员会:** 如果消费者购买的特价商品存在质量问题,商家应根据国家规定和当事人约定予以退换。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定:“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。”根据商务部《零售商促销行为管理办法》第十八条规定:“零售商不得以促销为由拒绝退换货或者为消费者退换货设置障碍。”特价商品是经营者的促销手段,商家不能以此为理由,拒绝对该商品质量本身存在的瑕疵或缺陷承担责任。商家以声明、店堂告示等方式告知消费者“特价商品不退不换”,属于无效的格式条款。

开网店要办理市场主体登记吗

**民生在线网友:** 开办网店需要向行政审批部门申请登记吗?  
**青岛行政审批服务局:** 根据《中华人民共和国电子商务法》相关规定,通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织为电子商务经营者,电子商务经营者应当依法办理市场主体登记。市民可根据经营实际申请登记为个体、企业或者农民专业合作社。若市民从事的经营活动依法需要取得相关许可证,还应当依法取得行政许可。但是,个人销售自产农副产品、家庭手工业产品,个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动和零星小额交易活动,以及依照法律、行政法规不需要进行登记的销售活动,不需要办理营业执照。

免费入住“青年优驿”的条件

**观海网友:** 免费入住“青年优驿”的条件是什么?如何申请?  
**共青团青岛市委统战部:** 免费入住“青年优驿”需满足以下条件:来青就业创业和参加人才招聘活动的非青岛户籍青年;普通高等院校应届毕业生或者毕业后三年以内;身心健康,无重大疾病或传染病,无严重心理疾病;自觉遵守入住公约;提供来青就业创业和参加人才招聘活动的证明材料。符合条件的青年可登录“青年优驿”(青岛青年人才驿站)微信小程序,点击“驿站入住”,在“酒店型”“公寓型”“保障型”三类“青年优驿”中选取意向驿站后,填写相关信息,上传申请表。预约免费入住资格审核通过后,要按时到达驿站,签订入住公约后办理入住手续。青年每人每年可申请4次,每次入住不超过3天,两次入住间隔时间不少于7天。

留言板

这些身边事 群众盼解决

**观海网友“QD EAGLES”:** 城阳区王沙路南侧后庄公交站候车亭设置不合理,无法规范安装公交站牌,公交线路信息只能粘贴在候车亭的玻璃上,不牢固,926路、946路的线路牌接二连落。  
**观海网友“uxFUVZ”:** 市北区延安三路海信立交桥南公交站附近的斑马线及禁停区黄色网格线掉色严重,司机看不清楚,存在安全隐患。  
**观海网友“rTYui7”:** 李沧区普安路与遵义路交叉口南侧、印象·滢小区二期门口有近10米的人行道破损严重,地面上碎石成堆,影响居民出行。

偷用成年人账号、电商平台轻松充值、退款举证困难——

网游充值数万元 未成年人“氪金”怎么解

堵点痛点 记者出击

■诉求来源 市12345政务服务便民热线 观海新闻客户端“直通12345” 党报热线82863300

■话题热度 ★★★★★

寒假即将到来,孩子们接触手机的机会和时间大增,他们能否抵挡住网络游戏的诱惑,是众多家长关注和忧虑的问题。事实上,近年来,因未成年人沉迷手机游戏并向游戏平台大额充值引发的投诉不断,可见家长的担心并非多余。未成年人“氪金”(特指网络游戏中的充值行为)究竟是谁之过?怎么办?如何防?带着这些问题,记者展开采访。

游戏平台虽有提示 充值却轻而易举

“钱虽然不多,但孩子只有10岁,针对未成年人充值的情况,平台应该退款。”沈阳的赵女士称,去年国庆假期,孩子在一款名叫“侦探联盟”的游戏App上充值了200多元钱,她查到这款游戏属于青岛李沧区的一家网络科技有限公司,于是在去年10月向青岛有关部门反映,希望能够协调退费,但问题没有得到解决。

记者下载了这款游戏软件发现,登录后需要补充实名制信息,认证姓名和身份证号码后才能解锁更全面的软件功能。在平台的用户协议中,有多条针对未成年人的内容。例如,“未满18周岁的未成年人应经其监护人陪同阅读本服务条款并表示同意,方可接受本服务条款”“依据《关于规范网络直播打赏加强未成年人保护的意见》,本平台将禁止未成年人充值”。

在游戏软件的充值页面,有“未成年人禁止充值,如需充值请在监护人监护下操作”的字样,但记者操作时发现,在未实名认证的情况下,也可以通过微信、支付宝、花呗等渠道直接支付。

“孩子平时会使用手机上网课,也会帮忙去超市购物,我们很难时刻注意到孩子使用手机的情况。”赵女士告诉记者,孩子在使用游戏软件时并未查看相关协议,也未告知家长需要实名认证,轻而易举地操作了网络游戏充值。

记者询问了“侦探联盟”游戏客服关于未成年人充值能否退款的问题,一位客服人员回复:游戏充值页面有未成年人需在监护人监护下充值的提示,不支持退款。

申请退款被拒 未成年充值举证难

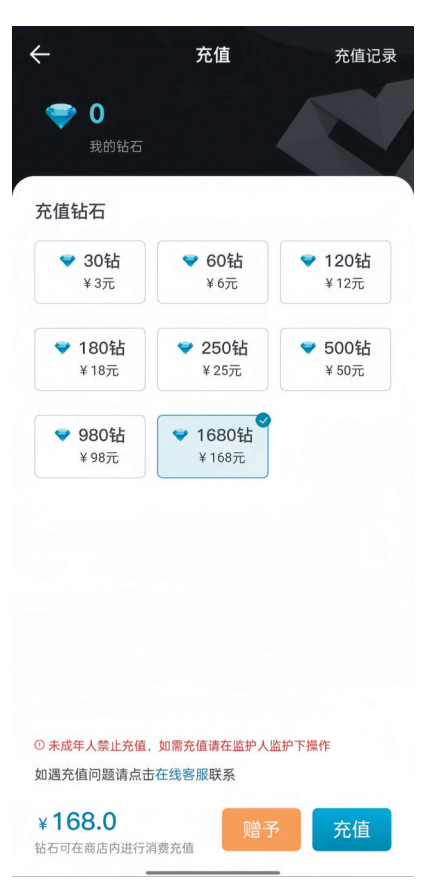
安徽的吴女士与丈夫曾在青岛打工,他们将孩子留在胶州上学,由姥姥照顾,夫妻俩则回安徽挣钱。2023年9月,吴女士回青岛时发现孩子在半年时间内,用老人的手机向“和平精英”网络游戏充值了4万多元。

“有一个网友告诉孩子,扫描二维码就能送他游戏装备,由于孩子没有防范意识,将游戏账号和支付密码告诉了别人,支付了多笔费用。”吴女士告诉记者,自己发现孩子充值后联系了游戏公司,但对方表示孩子账号存在赠送行为,送出去的金额无法退款。

“一共4万多元的付款记录,孩子转赠给网友3万多,自己账户里只有1万多。”吴女士无奈地说,“孩子不到13岁,因为这件事很受挫。我们咨询了很多部门,但都没有给出有效的解决办法。”

记者了解到,关于未成年人充值后退款的程序较为复杂,充值过程更是难以举证。在小红书平台上,部分网友分享了未成年人充值举证难的经历。有网友按照游戏公司要求提供了未成年人出生证明、监护人户口信息、孩子玩游戏的视频、充值的游戏区服、实名认证人手持身份证照片等信息后,游戏公司仍不认可是未成年人充值。还有网友表示,自己提交了十几次材料,都被游戏公司提示资料有误,却不知道具体什么原因,一直未通过。

“孩子害怕我们发现他的转账情



■用户在未实名认证的情况下,可以在“侦探联盟”App充值。

况,删除了和网友的聊天记录,给举证带来了难度。”吴女士说,“由于孩子使用的是姥姥的手机,游戏公司还需要我们提供账号实名认证人与未成年人关系证明等材料,我们又返回安徽开证明,但最终游戏公司只退了2000多元。”

账号随意购买 “代充”防不胜防

“孩子瞒着大人购买了几个成年人的账号,通过拼多多等电商平台,为‘哈利·波特魔法觉醒’游戏充值了约2万元。”李女士通过党报热线反映,由于账号是购买他人的,充值路径也不清晰,这笔钱要不回来。

2021年8月,国家新闻出版署发布《关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》,要求严格落实网络游戏用户账号实名注册和登录,所有网络游戏企业仅可在周五、周六、周日和法定节假日每日20时至21时向未成年人提供1小时服务。

但是,只要“搞”到一个成年人账号,就可以轻松躲避上述监管。闲鱼等二手交易平台上有大量关于游戏账号租赁、买卖的交易内容,西海岸新区的一位卖家在商品详情页面写着“游戏账号标价即卖价,可以直接拍”字样。多位未成年向记者证实,很多卖家并不会核实他们的真实年龄,只要花钱就可以买到全国各地的实名制账号。

电商平台也是未成年人给网络游戏充值的一种途径。记者在淘宝、拼多多等电商平台看到,许多商家提供游戏充值服务。以“哈利·波特魔法觉醒”游戏为例,部分商家打出了“代充星石、礼包、首冲双倍”“带10金卡、紫卡超多”的广告语。

另外,也有网友在小红书上提供“代充”服务。“手机游戏中心给了我价值60元的优惠券,充值满30元可以减8元。”一位网友告诉记者,提供“代充”服务并不是稀罕事,游戏玩家可以低价充值,自己则可以赚点零花钱。

平台严格核验身份 家长守住首道防线

去年12月,国家新闻出版署正式发布了《网络游戏管理办法(草案征求意见稿)》,引发各界关注。今年1月1日,《未成年人网络保护条例》正式实施,作为我国首部专门性的未成年人网络保护综合立法,该条例的施行标志着我国未成年人网络保护法治建设进入新阶段。

上述文件对预防未成年人网络沉迷和未成年人身份核验提出了新要求。例如:严格执行向未成年人提供付费服务的限制性要求,合理限制不同年龄阶段未成年人在使用其服务中的消费数额,不得向未成年人提供与其民事行为能力不符的付费服务。

“游戏平台要采取严格措施,控制未成年人使用网络游戏时段、时长,应禁止未成年人登录容易导致沉迷、存在不适合未成年人使用内容的游戏。”中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍在接受记者采访时表示,游戏平台要建立综合验证体系,不能仅凭一次登录就默认账号的使用者,也不能依靠单一的验证方式来甄别,建议采用扫码登录、短信确认、人脸识别在内的复合认证模式,对于高度怀疑是未成年人登录的账号,增加复核验证程序。

“人脸识别是解决方案之一,已经有游戏公司应用了这一技术,但也要考虑到人脸识别技术中的个人信息保护。”山东德衡律师事务所律师刘晓晨认为,有关部门应加强对电商平台、第三方支付平台等主体的责任要求,不得为未成年人提供游戏账号租售、“代充”服务。

未成年人疯狂“氪金”不仅仅是游戏平台一方的问题,监护人也有不可推卸的责任。“家长应重视未成年沉迷网络游戏问题,管理好自己的手机。”中国人民大学商法研究所所长刘俊海教授建议,家长在给孩子使用手机等电子产品时,务必保管好支付密码、个人身份证号等重要信息,尽量设置指纹、人脸识别等支付验证方式,切勿“免密支付”和绑定可以大额支付的银行卡。

“网络游戏运用了心理学原理和奖励机制激发孩子的参与度,让孩子获得成就感,具有很强的吸引力和刺激性。”青岛理工大学社会工作系心理学副教授、青岛市家庭教育指导中心首席专家刘启辉说,家长应积极履行家庭教育和监护职责,不能放纵孩子玩网络游戏,也不能过度控制,要关注孩子的心理健康,建立适当的规则意识,鼓励孩子发展多样化的兴趣爱好。

证明“人证不合”是未成年人网游充值退费的关键。“一旦发现未成年人未经许可充值了网络游戏,家长应收集证据,包括但不限于充值记录、支付凭证、对方账户截图、未成年人身份证明等材料,与游戏公司协商退款;对退款协议不满意的,可以向国家网信办网络游戏举报平台、消费者协会、出版管理部门、市场监管部门投诉举报,请相关行政部门介入处理。”刘晓晨介绍,如果对行政机关协调后的退费结果仍不满意,还可以向法院提起诉讼。

“面对现代科技的挑战,家庭、游戏企业以及整个社会应联手构建保护屏障,共同呵护未成年人健康成长。”朱巍表示。

青岛日报社（集团）党建品牌专栏

●热线电话 0532-82863300

●直通12345 ●民生在线 ●文明青岛随手拍

读者来信

发表您的真知灼见

建议增加线上春运包车服务

□张灵灵

春运即将到来,青岛的多个汽车站均推出了学子返乡直通车和务工人员返乡直通车等定制化包车服务,提供高校学生从校门到家门、务工人员从厂门到家门点对点、门到门的接送,满足了人们多样化的出行需求。但有团体出行需求的旅客不能网上预约,需要线下联系各汽车客运站才能预约定制化包车服务。因此,希望“交运行”“山东E出行”的微信公众号和App应时而变,推出春运期间学生、务工人员专区预约购票功能,可以线上预约青岛各汽车客运站的包车服务,保障春运重点群体便利出行。

应加强农村微型消防站建设

□高辛程

冬春季节是农村地区的火灾高发期,但有的村庄位置偏远,周边救援力量薄弱,往往“远水解不了近火”。村级微型消防站能在火灾发生初期有效控制火情,防止火势蔓延,减少火灾损失,最大限度保护人民群众生命财产安全。在青岛,崂山区、西海岸新区、莱西市建设了一批农村微型消防站,但数量较少。

增强农村冬季防控火灾能力,打通消防“最后一公里”势在必行。建议青岛加强农村微型消防站建设,在村民的家门口筑起更多“防火墙”。建议借鉴镇江市的做法,设站长、副站长及兼职或志愿队员不少于5人,站长、副站长由直接分管安全的村干部担任。站点内消防摩托车(手抬机动泵)、直流水枪、自救式消防呼吸器、灭火毯、消防斧、应急照明灯、防火作战服等专用消防器材设备。各村级微型消防站建立值班制度,24小时保持电话畅通,确保农村消防应急救援“救快、救早、灭小”。

急难愁盼 小邱帮办

小区地下室要开练歌房?

多部门联合叫停施工



■现场大门紧闭,装修许可证上公示的项目为农贸市场。

“小区地下室能开练歌房吗?有没有合法手续?”近日,有网友在观海新闻客户端“直通12345”平台留言反映,李沧区春江天境小区负一层地下室要开练歌房。

据网友介绍,该地下室规划为农贸市场,从去年年底开始装修。不久前,有人将许多旧家具搬运至此。有业主将这些旧家具的照片发到业主微信群后,业主们怀疑地下室业主打着农贸市场装修的幌子,最终目的是要开练歌房。物业向地下室业主了解情况,对方表示网点除了要开农贸市场外,还要开KTV。

记者在现场看到,该地下室位于居民楼2号楼和5号楼之间的网点下方,在青山路一侧有一个出入口。记者沿着一条不足两米宽的坡道来到负一层发现,网点大门紧闭,墙上张贴的装修许可证显示,装修内容为“农贸市场”,装修时间为“2023.12.21-2024.3.31”。虽然地下室里亮着灯,但记者敲门时无人应答。

根据《娱乐场所管理条例》有关规定,居民楼内和居民住宅区周围不可以经营娱乐场所。“该网点业主到物业申请装修许可证时,表示要装修农贸市场,并没有提及开练歌房的事。”小区物业工作人员告诉记者,接到业主的反映后,他们立即到现场查看,发现装修现场内确实存放了一些家具,但装修环节还没有完工。由于物业没有执法权,他们已将这一情况反映给了相关部门。

记者从李沧区浮山路街道办事处了解到,接到居民反映后,李沧区热线办组织区规划、文旅、综合执法、建管、公安等部门和浮山路街道办事处的工作人员一同到现场落实情况。经了解,根据规划,该网点为配套农贸市场,不能改变原规划用途。但该网点业主计划将1500平方米的网点分别用于经营农贸市场和练歌房。目前,相关部门已经责令业主停止练歌房的改建施工。