

近年来,随着我国社会信用体系的不断完善,“信用”成为日益重要的“资产”。作为“经济身份证”,个人信用报告中记录了个人借款合同履行等信息,是个人信用历史的客观记录,愈发受到重视。但仍有一些市民对征信相关知识掌握有限,落入以“征信洗白”“逾期铲单”为噱头的“征信修复”骗局。

本报讯 公安部刑事侦查局日前透露,今年1月~5月,全国共破获电信网络诈骗案件11.4万起,打掉犯罪团伙1.4万余个,抓获犯罪嫌疑人15.4万名,同比分别上升60.4%、80.6%和146.5%。成功劝阻771万名群众免于受骗,为群众挽回经济损失991亿元。今年5月,全国共立电信网络诈骗案件8.46万起,与4月相比下降14.3%,案件持续高发的势头得到了一定遏制。公安部刑事侦查局副局长姜国利称,当前,随着社会信息化进程的发展,传统犯罪加快向互联网蔓延变异。电信网络诈骗案件仍然多发高发,作案手段变化快、迷惑性强、防范难度大。诈骗窝点加速向境外转移,有组织犯罪特征明显,社会危害严重。打击治理电信网络诈骗犯罪工作依然艰巨繁重。下一步,全国公安机关将强化责任担当,狠抓打击治理,坚决遏制此类犯罪的高发势头。

一是始终保持严打高压。深入推进“云剑2021”专项行动,持续开展大案攻坚,组织集群战役,深挖幕后“金主”,严厉打击犯罪分子嚣张气焰。二是深入推进“断卡”行动。严厉打击、整治、惩戒非法开办、贩卖电话卡、银行卡违法犯罪活动。三是全力开展预警防范。全力开展事前预警、事中拦截、事后追缴等各项工作,最大限度地减少发案,最大力度地挽回损失。四是强力推进综合治理。全国公安机关将继续会同通信、金融、互联网等部门,不断提升行业治理力度,净化网络生态空间。五是全力开展反诈宣传。充分运用各种媒体平台,组织开展形式多样的反诈宣传活动,提高反诈宣传的覆盖面和精准度,不断提升群众防骗识骗能力。

(彭宁铃 郎 朗)

本报讯 为了规范银行保险机构关联交易行为,防范不当利益输送风险,银保监会日前发布《银行保险机构关联交易管理办法(征求意见稿)》(以下简称《办法》)提出,银行保险机构应当维护经营独立性,提高市场竞争力,控制关联交易的数量和规模,避免多层嵌套等复杂安排,重点防范向股东及其关联方进行利益输送风险。

《办法》提出,银行保险机构不得通过关联交易进行不当利益输送或监管套利,应当采取有效措施,防止关联方利用其特殊地位,通过关联交易侵害银行保险机构利益。同时表示,银行保险机构应当维护经营独立性,提高市场竞争力,控制关联交易的数量和规模,避免多层嵌套等复杂安排,重点防范向股东及其关联方进行利益输送风险。

中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇认为,这主要是厘清银行和保险机构及其相关关联方的责任和义务。“比如说你作为股东,不是不可以从银行获得贷款,但是要控制总量。如果多了,或者远远超出投资额,那么可能会形成利用关联方的优势获得不当收益,或者过多占有银行资源。”

《办法》提出了多项禁止性规定,对于所有机构来说,不得通过掩盖关联关系、拆分交易等各种隐蔽方式规避重大关联交易审批或监管要求;不得利用各种嵌套交易拉长融资链条,模糊业务实质,规避监管规定,为股东及其实关联方违规融资、腾挪资产、空转套利、隐匿风险等。

对于银行机构来说,《办法》还特别提出:不得直接通过或借道同业、理财、表外等业务,突破比例限制或违反规定向股东及其关联方提供资金;不得接受本行的股权作为质押提供授信。银行机构不得为关联方的融资行为提供担保(含等同于担保的或有事项),但关联方以银行存单、国债提供足额反担保的除外;银行机构向关联方提供授信发生损失的,自发现损失之日起二年内不得再向该关联方提供授信,但为减少该授信的损失,经银行机构董事会批准的除外。(中 新)

《中国信用》编辑部
责任编辑:何 玲
新闻热线:(010)56805031
监督电话:(010)56805167
电邮:crd_xyzhg@163.com

信用家政为“家务事儿”解忧

重庆市围绕建立家政企业和家政服务员信用记录,推进行业标准化体系建设,家政从业人员的素质提升了,消费者更满意了

□ 本报记者 岁正阳

如何满足群众日益增长的家政需求?建立信用信息系统、开展线上线下培训、举办技能大赛……重庆市出台一系列规范和扶持家政服务业的措施,围绕建立家政企业和家政服务员信用记录,推进行业标准化体系建设。家政从业人员的素质提升了,消费者更满意了,家政企业参与规范建设的积极性也更高了。

“家政信用查”急行业所盼 解渴“及时雨”

李丽春(化名)今年40岁,10多年前嫁到重庆江北。去年初,李丽春遇到了经济上的困难。因为没怎么读过书,又没有一技之长,一个多月过去了,“一份像样的工作没找到,中介费倒是贴了不少。”李丽春跑到邻居家求助,“要不去做家政吧?不仅有技能培训,工资还不少!”邻居大姐给李丽春支招。李丽春一下来了精神,决定到到家政领域闯一闯。

没几天,李丽春在当地一家家庭服务有限公司做了登记。公司负责人王大姐,从事家政管理10多年。“刚开始问李丽春会干什么,一样也答不上来。”一番了解,王大姐发现李丽春和大多数新从业人员一样,只会做些最简单的活计,不够专业,也不太会说话,难以满足居民需求。

像李春丽这样的家政从业人员并非个例。2019年,重庆市约有注册登记家政企业1万多家,家政从业人员约30万人。尽管“量”多,但“质”却亟待提升——众多企业中,年经营额上千万元规模企业仅21家。从业者中员工制家政工仅占10%,有效供给不足、行业发展不规范、群众满意度不高等问题仍然存在。

“尽管需求量大,但家政人员并不能完全满足。”重庆市商务委相关负责人介绍,“人员多来自周边农村,素质参差不齐,小规模家政企业培训成本又太高。”同时,由于过去人员信息系统不健全,出现问题时经常有消费者跑来协会投诉,家政行业规范亟待建立。

2019年9月17日,重庆市召开全市家政服务业信用体系建设专题会议暨家政服务应用系统培训会。会上,技术人员着重讲解了“家政服务信用信息平台”(以下简称“家政信用查”)的具体使用方法。拥有消费者端和服务员端两个手机App的“家政信用查”,是面向消费者和社会公众的家政服务信用信息平台,是家政服务业信用体系的核心组成部分。

在选择家政服务员或家政服务员上门服务时,消费者可扫描服务员“家政信用查”手机App中的信用查询证书,查看该服务员信用记录。还可以请家政服务员通过App展示防疫健康信息,或查询企

业信用信息,查看家政服务员信用状况。

截至今年5月,重庆市已有475家家政企业注册商务部家政服务业信息管理系统,其中467家完成企业信用信息上报。全市累计上报家政服务人员61,442人,从根本上改变了重庆市家政行业无信可查、无评可选的局面。

提升服务规范化水平 赛训“双促进”

“比赛让我的职业技能有了显著的提高。今后,我会把我的技能更多地传授给同事,大家共同进步!”2020年11月3日,一名刚参加完重庆市家政服务业职业技能大赛的参赛者高兴地说。

为引领推动重庆市家政服务业水平提升,进一步规范和促进行业发展,重庆市商务委牵头于2020年举行“巴渝工匠杯”全市家政服务业职业技能大赛。2020年11月3日,大赛决赛在江北观音桥商圈启幕。

重庆市商务委相关负责人表示,上述大赛是贯彻国家、市里促进家政服务业提质扩容意见的具体行动,是新形势下促进就业、服务民生的务实之举,更是充分挖掘内需,促进形成“双循环”新发展格局的生动实践。

重庆市商务委服务业处相关负责人表示,去年“巴渝工匠”杯家政服务业职业技能大赛分设母婴护理

(育婴工种)、家政服务(照护老年人工种)、搬运(搬家力工工种)三个竞赛项目,参赛选手已呈现出年轻化、高学历化的趋势,决赛入围的60名选手中,专科学历超38%,本科学历超8%,35岁以上占50%,跟往届比年轻人占比有所上升。以技能大赛展现行业风采,以回炉培训提升行业水平。回炉培训,是重庆市家政服务业信用体系建设中的重要内容。去年,重庆市商务委积极开展行业系列专业知识和实用技能培训,提高家政企业和家政服务员的整体服务水平。

“培训结合家政服务人员的发展实际,通过开展家政职业道德、家庭保洁、家庭餐制作、婴幼儿护理等系列专业知识和实用技能培训,提高家政企业和家政服务员的整体服务水平,也为家政服务企业、服务人员提供了服务的基本操作标准。”参加“百城万村”家政扶贫对接的友邻家政服务公司总经理郑忠钦指出,回炉培训的内容也比较全面系统,尤其是必修道德与法律常识方面,让员工加深了认识。回炉培训采取机动灵活的视频模式,不占用员工上班时间,员工能反复看仔细学,并在回答考题过程中,掌握知识点。“回炉培训还涉及各种家电的使用。进入智能化的时代,我们过学的学员还期待着提升培训,以掌握更多的技能提供更全面的服务,满足消费者日益增长的高品质生活需求。”郑忠钦表示。



今年是甘肃省妇联与甘肃省人社厅第3年举办该省女性人才专场招聘会,涵盖家政服务、教育培训、餐饮等近20多个行业,提供各类就业岗位4700多个,并现场为广大求职女性提供就业指导、女性劳动权益保护等咨询服务。除现场招聘外,甘肃省人才网还同步开展线上女性预约招聘、视频招聘。图为今年年初,甘肃省女性人才专场招聘会现场。(资料图片)

杨艳敏 摄

游客“评价”导游 效果值得期待

□ 冯海宁

近日,文化和旅游部研究发布了《加强导游队伍建设和管理工作行动方案(2021—2023年)》,其中提出,要制定《导游星级服务评价管理办法》,构建与导游等级考评机制深度融合的导游服务质量综合评价体系,以游客评价为导向,激励导游自觉提升服务质量。

导游与游客之间是一种服务与被服务的关系。合格的导游,可以让游客度过一段轻松愉快的旅程。而“黑导游”“恶导游”,不

但无法保证旅游服务的质量,还可能为了强迫游客购物消费而对其进行辱骂或威胁,既侵害游客权益又损害导游和相关旅游地的形象。

尽管《旅游法》《导游人员管理条例》《导游管理办法》《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》等法律法规,都有对导游行为进行约束的条款,一些被曝光的“恶导游”也受到了被吊销导游证等行政处罚,但仍有一些导游不汲取教训,继续以恶劣的态度和粗暴的方式对待游客。

身处异乡的游客人生地不熟,难免会成为相对弱势的一方。在利益驱动下,导游一旦作恶,游客往往敢怒而不敢言。在这种语境下,上述方案提出,建立以游客评价为导向的导游服务考评体系,无疑有助于提升游客地位,改善二者之间话语权的平等,从而对导游形成约束力。

比如,一旦由游客来评价导游服务质量,则导游不敢轻易得罪游客,因为游客如果给出“差评”,将会影响到导游的切身利益,这可以倒逼导游约束自己的情绪和行

为。同时,游客给出的“好评”则能激励导游自觉保证或提升服务质量。如此正反向同时发力的效果,值得期待。

不过,仍需意识到,少数导游以恶劣、嚣张态度对待游客,深层原因在于低价游未根除与导游薪酬机制不合理。从多起导游辱骂游客的案例来看,起因都是为了强迫游客购物。有导游坦承,接待低价团,只有游客多多购物消费,自己才拿得到带团酬劳;如果游客交够团费,旅行社保障导游报酬,便不会发生相关冲突事件。从这个角度讲,如果低

价游、导游薪酬机制等问题不彻底解决,“恶导游”现象很有可能还会出现。

游客评价导游是个好办法,但还需配合其他治理措施,打好政策“组合拳”。比如,对于不合理低价游,从国家旅游主管部门到各地政府,都多次施以重拳;对于导游薪酬不稳定等问题,相关管理办法等也有相应安排。

期待游客评价导游这一措施,能够切实促进导游服务质量得到进一步提升,让“以提供高质量服务赢得游客认可”在行业内形成普遍共识。这也是提升国人旅游品质、促进美好生活的重要环节之一。