



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

# 内蒙古自治区消费者权益保护服务中心 开展“党建翼联共治维权 民族团结同心筑梦”活动

本报讯（记者 贺向军）为深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进民族工作的重要思想,全面落实“以人民为中心”的发展理念,推动党建工作与消费维权业务深度融合,9月26日,内蒙古自治区消费者权益保护服务中心(以下简称“消保中心”)党支部联合内蒙古自治区通信管理局信息通讯处党支部、内蒙古电信客户服务党总支部、内蒙古电信客服部本部党支部、内蒙古电信客服中心党支部共同开展“党建翼联共治维权 民族团结同心筑梦”党建翼联活动。中心部分党员、12315投诉平台相关人员及内蒙古电信公司部分人员参加活动。

活动伊始,中国电信内蒙古分公司党委书记、总经理张小军对“民有所呼 我必有应”专项服务活动的阶段性成果进行了系统汇报,重点介绍了企业在“优化线上业务办理体验、



提升故障响应效率、改善老年人服务体验”等5大类、78项具体工作的推进情况。

公开评价环节,消保中心代表围绕当前电信服务领域消费者反映集中的热点难点问题,结合近年来投诉受理情况,就如何加强行业自律、完善投诉处理机制、推动服务标准化建设等方面提出了建设性意见,得到了电信公司的高度重视和

积极回应。

活动现场,中国电信内蒙古分公司代表与消保中心代表签订《党建翼联书》,携手打造“红色引擎”,共绘高质量发展与放心消费同心圆。

活动期间,消保中心人员实地参观了中国电信内蒙古分公司10000号投诉咨询热线平台,详细了解其在全区范围内统一受理用户咨询、投诉、业

务办理等方面的工作流程和运行机制。通过现场观摩,大家深刻感受到现代通信企业在服务集约化、智能化、标准化方面所作出的努力,也更加明确了消费者权益保护工作在技术支撑、数据整合、平台协同等方面的发展方向。此次参观不仅拓宽了工作视野,也为今后在处理涉及电信服务投诉、推动消费纠纷多元化解等方面提供了有益借鉴。

结合“全区民族团结进步活动月”主题,活动还特别设置了民族政策与消费维权法律法规宣传环节。消保中心工作人员围绕铸牢中华民族共同体意识和《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规,讲解了民族政策及消费者基本权利、常见侵权行为及维权途径,发放了消费维权宣传手册、相关法律法规读本。通过支部间有效的工作互动及面对面的

知识宣传,进一步提升了参会人员的民族团结意识、法律意识和维权能力。

本次党建翼联活动是消保中心党支部深化“党建+业务”融合发展的又一有力实践。通过与中国电信内蒙古分公司开展联建共建,不仅进一步发挥了基层党支部在消费维权实践中的引领作用,推动消费维权工作关口前移,同时也了解了企业服务理念与运行机制,为今后在通信服务领域开展支部共建、精准监督、有效维权积累了宝贵经验。

下一步,消保中心将持续发挥党建引领作用,拓展党建翼联活动的广度和深度,继续关注重点领域、重点行业的消费热点问题,努力营造安全、放心、公平、和谐的消费环境,为内蒙古经济社会高质量发展和民族团结进步事业贡献消保力量。

## 暗中收费、捆绑售险、无法出票……小心山寨订票 APP 陷阱！

国庆中秋长假期间,旅客出行需求旺盛。记者调查发现,一些山寨订票软件近期“活跃”起来——它们与官方平台界面、标志相似,却暗中收取额外服务费,强制捆绑销售保险;一些软件存在无法出票、退款难等风险,让旅客蒙受经济损失。这些软件有何套路?存在哪些风险?记者就此展开调查。

### 订票软件现“李鬼”

天津的闫大妈刚退休,想多去看看世界,不料在出行购票第一步就遭遇了陷阱。“我下载了应用商店推荐的第一个买票软件,票价跟女儿查询的并不一样。”闫大妈说,“我费了好大劲才发现其中的猫腻,原来下载的不是正版APP,而且这个软件还自动勾选了保险费用。”

近期,一些山寨订票软件,趁着客流高峰“活跃”起来,普通用户一时难以辨别是“李逵”还是“李鬼”,老年旅客也成为受影响更多的群体。

在手机应用商店输入“高铁”“火车票”等关键词后,出现的一些APP与官方平台“铁路12306”标志相似。记者随机下载多款“高仿”订票软件,发现其界面设计、功能排布甚至色调风格,都与“铁路12306”官方APP如出一辙。

7月,江苏一名男子在下载山寨版订票软件后,点击内嵌的广告链接,并在后续页面中按照提示填写个人身份信息和银行卡号,导致银行卡被迅速盗刷。

山寨订票软件不仅让消费者蒙受经济损失,用户的手机号、行程信息等也存在泄露风险。

记者尝试在一款软件上订票,在未完成支付退出登录的数分钟内,接连收到几条催促付款短信,并接到自称“客服”的来电,声称“票源紧张,请尽快完成支付,以免耽误行程”。

在“黑猫投诉”平台,记者检索“订票APP”“虚假订票软件”等关键词,发现相关投诉有上千条,多数涉及捆绑收费、需强制观看广告、无法出票等问题。

### 存在哪些套路和风险?

在一款订票软件中,用户必须观看长达30秒的广告方可继续购票,关闭广告按钮颜色与背景接近,不易察觉。记者发现,这些广告五花八门,有的是正常的购物链接,有的是线上非正规投保APP,有的甚至是小额贷非法链接。

在部分平台,关闭广告后,系统进一步提示需支付每张车票10至20元不等的“快速出票费”,否则可能“出票失败”,从而误导消费者付费。

在一款订票助手软件上,平台“悄悄”勾选“优选座位”“极速出票”等付费服务选项,导致消费者不经意间额外支付费用。有的APP甚至将“优选座位”和“出行保险”等额外服务直接纳入车票的“一口价”中,且很难甚至无法取消勾选额外服务。

一些软件无法实际出票,乘客也面临退款难、维权难的问题。

临时出行买不到票的王越女士,下载了应用商城中一款订票APP,在支付环节却被自动加上“出票服务费”。“我加价30元抢去杭州的车票,付款后却提示出票失败,但抢票加价的钱却一直不返还。询问电话客服,对方却总是来回说套话搪塞我。”王越说。

记者注意到,在用户投诉量较大的情况下,一些仿冒订票软件仍能在应用商店中正常下载。部分山寨APP会在上架后刷下载量、评分及评论,更具迷惑性。

### 多方联动,守护购票安全

天津社会科学院政府治理和公共政策评估研究所副所长段威表示,山寨订票APP扰乱票务市场秩序,侵犯消费者合法权益,可能引发个人信息泄露、电信网络诈骗等社会问题。这些乱象不仅会损害旅客的切身利益,还会埋下法律风险隐患。

此外,天津行通律师事务所律师杨洋说,未经授权仿冒正版软件的图标和界面,不仅涉嫌侵犯著作权,还可能构成假冒注册商标;强制搭售保险或收取额外费用,侵犯了消费者的自主选择权,若无资质从事票务代理甚至诈骗,可能触及非法经营或诈骗等刑事责任。

段威表示,真正堵住漏洞,必须推动制度、监管与行业责任的全面升级。“打

击治理山寨订票APP,应形成以监管部门为主导,平台守责、行业自律与消费者警觉共同组成的治理合力。”

从源头入手,应用商店必须强化票务类APP的备案和上线标准,严格双审制度,对可疑仿冒产品发现即下架。

杨洋建议,官方购票渠道可在应用中明显标识“12306官方”,并针对老年群体设计直观易懂的防伪提示。“加强宣传教育,普及识别山寨APP的方法,并建立便捷的举报机制,对积极举报的用户给予奖励,引导消费者主动识别并远离山寨软件。”

《中华人民共和国反不正当竞争法》已明确禁止混淆行为,《网络反不正当竞争暂行规定》也明确了仿冒混淆、虚假宣传等传统不正当竞争行为在网络环境下的新表现形式,专家表示,应进一步从法理和执法实践上提升违法成本。

在打击山寨订票APP的过程中,仅依靠单一部门难以形成有效震慑。段威认为,市场监管、网信、公安等部门可形成联动,实现线索共享,更快锁定违法行为,形成合力打击。法规和技术需同步施治,切断不法之源。

此外,警方也提醒,下载手机应用,务必通过官方认证的应用商店或官方网站,切勿点击不明链接或扫描来源不明的二维码。消费者也要帮助家中老人识别正规应用,提升防诈意识。

(据新华社记者/张宇琪、马博文)