

我国养老服务领域

# 第一项强制性国家标准公布

**新华社消息** 我国有将近2.5亿的老年人口,面临全球规模最大、速度最快、持续时间最长的老龄化进程。国家市场监管总局副局长田世宏13日在国务院政策例行吹风会上介绍,《养老机构服务安全基本规范》近日出台发布,这是我国养老服务领域的第一项强制性国家标准,也是养老服务质量的底线要求。

据介绍,这一标准的主要内容包括基本要求、安全风险评估、服务防护和管理要求。其中,基本要求部分明确了养老机构应当符合消防、卫生与健康、环境保护、食品药品、建筑、设施设备标

准中的强制性规定及要求。同时,对养老护理员培训、建立昼夜巡查和交接班制度等基础性工作提出了要求。

安全风险评估部分明确了老年人入住养老机构前应当进行服务安全风险评估及评估的相关要求,这是精准做好养老机构安全防范的第一关;服务防范部分明确了养老机构内预防和处置噎食、压疮、坠床、烫伤、跌倒、走失、他伤和自伤、食品药品误食、文体活动意外等九种服务风险的相关要求,是目前养老机构中老年人容易受到人身伤害、迫切需要统一规范的九种情形。

标准中提出的预防和处置措施都是经过基层长期实践、广泛验证的有效措施,养老机构只要高度重视、规范化操作就能大幅度降低管理中的风险。管理要求部分明确了养老机构要做好应急预案、评价与改进、安全教育等工作,以便于不断提高服务安全管理的规范化水平和持续性改进能力。

民政部副部长高晓兵介绍,目前,全国统一的养老机构服务标准和评价体系的框架已初步形成。为便于民政部门和养老机构充分做好准备,这一强制性国家标准规定了两年过渡期,

在过渡期内,民政部将分类督促指导养老机构对标达标,对条件比较好的养老机构鼓励率先达标,对条件差一点的养老机构要督促、甚至给一些倾斜政策,尽快补上短板。

田世宏介绍,为顺应人们对养老服务的新期待,下一步将加快推动居家养老和社区养老服务、长期照护服务、智慧健康养老等急需标准制定;开展养老服务标准化试点专项行动,以试点带动行业整体服务水平显著提升;探索推进中国标准“走出去”,加强国际养老标准跟踪研究和国际合作交流。

眨个眼就算授权

## 小心“购机惠”成为分期货

“手机免费拿”“手机1元购”“信用购机”……近年来,一些电信营业厅里出现了大量的“购机惠”政策,买手机时只要对着营业员的手机眨个眼进行身份认证,就可以得到几百到几千元不等的优惠。记者走访发现,一些营业员在消费者不知情的情况下,存在私自为客户办理分期贷款业务的现象。

欠了话费却被催贷◆

2019年9月,小萨收到一条催债短信,被告知“已经逾期四天,翼支付合约机欠款50.08元,近期将上传逾期信息至中国人民银行征信系统”。

小萨对此一头雾水,因为她从来没办理过这项业务。后经查询得知,原来是她在去年1月,到电信柜台办理“碎屏险退费”业务时,“被办理”了这笔叫“橙分期”的业务。

无独有偶,从未办理过贷款业务的张女士也经历了“被催贷”。2018年8月底,张女士到电信营业厅买手机。营业员称,只要办理每月99元话费的电信套餐(含三张无限流量卡),买手机就可以直降800元。

张女士没有犹豫就办理了业务,售价为999元的手机,她只花了199元。然而,接下来的日子,只要忘交话费,张女士就会经历“爆炸催款”。催款电话和短信中屡次提到如不缴费将“影响征信”。

张女士查询发现,橙分期是某金融科技公司与中国电信合作推出的分期消费模式,为电信用户提供0元购机、话费还款的分期服务。

难道“热情”的电信营业员办理的直降800元手机优惠是一笔贷款吗?

2019年6月,张女士到营业厅要求注销账号,却被营业员告知,必须交满当时优惠的800元,还有违约金1000多元。张女士无奈地交了近2000元后,才最终销户。

记者调查发现,“被办理”橙分期业务的消费者越来越多。有相当一部分消费者,因不知道这笔分期贷款的存在,结果出现逾期记录。

发展“人头”还有奖励◆

“优惠购机”到底是怎样一种销售套路?记者随机选择了数十家电信营业厅进行体验。

隐瞒贷款实质。“如果店员没有向

您推荐直降1000活动,您可拨打17718501310举报获得100元奖励。”2019年9月25日,北京市西城区一家电信营业厅的宣传海报十分醒目。营业员为记者办理这项业务期间,自始至终未提及消费贷。她只是承诺道,“原价1099元的手机,只要交99元就能拿到手,但每月必须交129元的话费。”

发展“人头”有奖励。记者调查发现,如果消费者对“分期”业务的安全性提出质疑,电信营业员便会“抛出”各种诱惑。作为“主打”业务,西城区这家营业厅强调,“不是人人都有这个额度,如推荐朋友来办理,还能得到红包奖励。”

用“优惠”包装“贷款”。这项业务是电信业务吗?记者向电信客服致电咨询,对方首先肯定了该业务属于电信。当记者询问这项业务是否具有贷款性质,客服回答“是”。

那么到底什么是橙分期?对用户有没有影响?未告知客户贷款性质便办理业务,是否合规?电信客服表示,该业务不在客服处理范围之内。记者随后致电“翼支付”人工客服,对方又为记者转接到专业处理“橙分期”业务的客服人员。该名客服起初与营业员回答的如出一辙:“缴纳话费即可、对个人毫无影响。”

当记者追问“这项业务是不是消费贷款时?”这名客服承认了这项业务的实质:电信利用自己庞大的用户基数,在用户办理橙分期业务时对镜头眨眼的同时,实际是在授权电信以用户名义,办理一笔甜橙金融贷款。用户交话费其实就是还本金,而贷款所产生的利息,则由电信美其名曰“红包返现”,由翼支付直接代扣。只要手机欠费,就会暂停发放红包。

如不按期缴费,将影响征信。用“购机惠”进行包装的橙分期,到底是不是网贷?办理之后会对用户产生什么影响?

中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林分析称,橙分期从穿透性监管来看,冻结24个月花呗额度,且是翼支付分期,逾期违约金较高,这些都符合网贷特征。

即使电信按期自动扣款,如消费者账户资金短缺,无论金额大小,都很容易对其征信造成影响。”他还表示,橙分期的违约惩罚措施,分为违约金和滞纳金两部分,违约金是银行贷款



基准利率的四倍。

营业厅还有“两张面孔”,消费者维权难。记者调查时还发现一奇怪现象,有的营业厅热情推销橙分期业务,有的营业厅则表现“淡定”。

记者致电中国电信客服得知,其营业厅分为官方营业厅与合作代理营业厅。客服承认,合作代理营业厅有些并不是电信“正式员工”。而向记者推销橙分期业务的,正是合作代理营业厅的工作人员。

消费者该如何自保◆

“优惠购机”活动到底存在哪些法律风险?消费者又该如何做好自我保护?

中国法学会消法研究会副秘书长陈音江认为,这种“诱导式办理流程”,侵犯了消费者知情权。“商家在消费者不知情或不充分知情的情况下,只强调优惠,不提风险,诱导其购买存在较高风险的金融产品,明显涉嫌侵犯消费者的知情权、选择权和公平交易权,消法对此有明确的规定。”陈音江表示,因此无论是电信运营商,还是橙分期经营者,都应事先告知消费者安全注意事项、限制权利条款等,然后再让消费者自主决定是否购买。

他认为,运营商在开展业务时,要在显著位置公示所有收费业务及标准,以显著方式提醒消费者注意有关收费标准、安全注意事项和风险警示等,确保每笔收费业务都真正做到全面、准确告知,充分保障消费者的知情权、选择权和公平交易权。

对于已办理该项业务的消费者,虽然通过“对着镜头眨眨眼”授权,但这并不意味着运营商可以不承担责任。如果消费者不知情,那么根据合同法有关规定,该协议条款无效。如果有证据证明,运营商存在故意隐瞒或欺骗,消费者可以要求惩罚性赔偿。

陈音江建议,有关部门应进一步加大监管力度,一旦发现损害消费者权益的违法违规行为,不仅要责成经营者退还费用和赔偿损失,还要依法对其进行处罚。此外,消费者也要不断提高自我保护意识,以免上当受骗。

(据新华社)

山东“中学生奸杀案”再审  
原审被告人  
被改判无罪

**新华社消息** 1月13日,山东省高级人民法院在淄博市中级人民法院对原审被告人张志超强奸、王广超包庇再审一案公开宣判,撤销山东省临沂市中级人民法院(2006)临刑一初字第14号刑事附带民事判决,宣告张志超、王广超无罪。原审附带民事诉讼被告人张怀江、马玉萍不承担民事赔偿责任。

根据最高人民法院指令再审决定,山东省高级人民法院于2018年2月8日对张志超强奸、王广超包庇一案启动再审,并依法组成五人合议庭进行审理。再审期间,合议庭经过阅卷、核查证据、召开庭前会议等对案件进行全面审查,充分听取申诉人及其代理人的意见。因本案涉及个人隐私,山东省高级人民法院于2019年12月5日不公开开庭审理了本案。

山东省高级人民法院再审查明,2005年1月10日6时许,被害人高某与同学王某从高某家中离开。6时15分左右,二人进入临沭县第二中学新校分手后,高某失踪。同年2月11日14时04分,临沭县公安局接临沭县第二中学教师于某某报警称,在主教学楼三层西侧一停用的厕所内发现高某尸体。经鉴定,高某系被他人暴力作用于颈部致机械性窒息死亡。

山东省高级人民法院再审认为,临沂市中级人民法院原判据以认定张志超、王广超犯罪事实的主要依据是两名原审被告人的有罪供述,以及有罪供述与其他证据的印证。但本案无客观证据指向张志超作案,张志超的供述与证人证言存在矛盾,张志超、王广超有罪供述的真实性和合法性存疑,认定张志超实施强奸并致死高某、侮辱高某尸体的犯罪行为的证据没有形成完整的证据体系,没有达到证据确实、充分的法定证明标准,故原审认定张志超犯强奸罪、王广超犯包庇罪的事实不清、证据不足,不能认定张志超、王广超有罪。

宣判后,张志超被当庭释放。审判长告知张志超、王广超可以向作出生效裁判的原审法院申请国家赔偿。