

# 未成年人充值玩游戏 家长呼吁——游戏平台把好“充值关”

这个暑假,上班族武艳军(化名)遭遇了一件头疼事。

“8月2日,我前往物业缴纳管理费时,发现自己的银行卡账户余额少了8.4万元。”武艳军顿时很惊慌。经过一番沟通,他得知这笔钱被儿子小杰拿去给游戏充值了,而理由竟然是“为了和同学攀比”。

小杰告诉武艳军,6月15日,趁他忙于家务时,小杰偷偷用他的手机下载了一款热门游戏。在与同学们的互动中,产生了一种攀比心理,想要在游戏中拥有更多的特权和装备,以展示自己的实力和地位。于是,他趁着武艳军不注意,多次对游戏进行充值。

武艳军表示,这些钱对于他们家来说是一笔不小的数目,对家庭生活造成了严重影响。他深感痛心和无奈,于是,向游戏平台提出了退款申请。

同样忙碌的职场妈妈于红娟(化名)也有类似的遭遇。

自7月4日开始,儿子浩浩趁她不注意,偷偷用她的手

机下载了一款网络游戏,与班上的同学一起玩得热火朝天,并不时进行充值。

于红娟平时工作忙,很少有时间检查手机的使用情况。更重要的是,每当浩浩进行游戏充值时,她都没有收到输入支付密码的提醒,这使得于红娟完全没有察觉到任何异常。从7月4日至8月4日,浩浩在未经母亲同意的情况下,多次进行充值,累计金额3280元。

直到8月初,当于红娟收到账单的还款提醒时,才惊讶地发现这笔支出。她立刻意识到事情的严重性,赶紧询问浩浩。经过一番沟通,浩浩也坦白了自己沉迷游戏并多次充值的事实。

经过一番努力,游戏平台同意了她的退款申请。“虽然事情得到了解决,但这次经历却给我留下了教训。”于红娟表示,作为家长,除了要为孩子提供物质上的满足,更要关注他们的成长和教育,尤其是在网络消费方面要加强监管和引导。

武艳军和于红娟的经历并非个例。在社交媒体和家長论坛上,越来越多的家长分享了他们类似的遭遇和感受。在黑猫投诉平台上,搜索“未成年 游戏”关键词,显示有84278条相关投诉。

家长们普遍认为,网络游戏的吸引力太大,孩子们往往难以自拔。而一些游戏平台在充值环节存在漏洞,如不需要输入支付密码、没有明确的消费提示等,这使得孩子们能够轻易地进行大额充值。

面对这一问题,家长们纷纷呼吁游戏平台加强监管,完善充值机制,避免类似事件再次发生。同时,家长们也表示,他们将更加关注孩子的网络行为,加强家庭教育,引导孩子树立正确的消费观和价值观。

本报记者 石喻涵

## 聚焦“一老一小” 守护网络晴空

## 坐着火车游新疆



旅游专列车厢内气氛热烈。 王少华摄

本报讯(记者 张毅伟)8月28日凌晨1时许,满载700余名旅客的Y413次“丝路号”旅游专列从西安站缓缓驶出,一路驶向新疆,开启一场为期15天的欢乐旅程。列车经停新疆喀什、阿勒泰、乌鲁木齐等地,将沿途的旅游景区串联起来,让旅客一次就可以饱览新疆南北大好风光。

该趟旅游专列由6节软卧车、8节硬卧车、1节娱乐餐车组成。载客车厢内包含豪华家庭房、高端大床房等包厢,增设独立卫浴,方便旅客旅途起居。车身内外装饰了众多汉唐元素,多方位展示丝绸之路特色文化。针对新疆地区各景点之间相对分散、旅途乘车时间较长的实际,车上配备了多种书籍和棋牌、KTV唱吧、咖啡机、烤肠机、游戏机等配套服务设施,旅途中还准备了文艺晚会、歌曲接龙等精彩的互动节目。在餐车上,列车工作人员准备了三秦套

餐等“陕味”美食,让游客尽享舌尖上的美味。

为期15天的旅程中,列车将行驶9400多公里。在此期间,旅客将在南疆的喀什、刀郎部落等地体验特色地域风情,在北疆的阿勒泰赛里木湖、天山天池等地感受大自然的鬼斧神工。旅客张女士表示:“今年在网上、电视上看到很多关于新疆旅游的宣传,看到这趟车开行的信息,感觉行程安排得很好,价格也适中,就报名了。车上环境非常好,列车工作人员也很热情,很期待接下来的行程!”

今年以来,中国铁路西安局集团有限公司深耕旅游市场,着力打造“丝路号”旅游品牌,先后开行了冰雪、庙会、赏花、纳凉、研学等不同主题,东北、新疆、额济纳等不同方向的旅游列车90多趟,持续助力旅游市场高质量发展。

# 让企业群众的获得感和满意度不断提高——麟游县优化营商环境助力社会发展工作掠影



下帮办,建立全流程、专业化、精准化的“手把手”“面对面”政务辅助服务。采用电话、微信等“互联网+政务”方式,按照“手续最简、环节最少、成本最低、效率最高”工作模式推动材料互通、数据共享、结果互用。紧抓网页提交、微信办证、免费邮寄等形式,开展“不见面”审批,实现“即办、快办、秒办”。

今年1至7月份,全县实现“最多跑一次”事项4614项,实现率达100%;其中办事项2762项,占事项总数56.82%。

## 推动“高效办成一件事”改革 最大程度简化办事流程

为了全面推进“高效办成一件事”工作高效运行,麟游县成立了专门的领导小组,该小组由部门主要领导牵头,明确责任,落实分工。同时,在县政务服务大厅设置综合窗口,对13项“一件事”的牵头单位、配合单位的工作任务进行了细化明确;依托陕西省一体化政务服务平台,完成了13项“一件事”的事项配置等前期工

作。窗口配备电脑、高拍仪、“好差评”评价器等设施,点对点加大群众与涉及部门沟通联系,最大程度简化办事流程。推动各行业独立办理系统与县政务服务平台互联互通、数据共享、业务协同,形成统一收件、分发、各业务经办系统并联办理的业务流转模式。

另外,根据企业群众办事需求,该县还整合机关领导干部和窗口人员,实行错时上下班和周末假日轮流值班坐窗口制度,实行“午间+周末”延时服务,实施帮办代办服务业务,有效延长了服务时间,方便了企业群众,实现了政务服务“不打烊”。

其次,面对企业群众急迫办理的事项,该县实行在岗等候的制度。对于复杂事项实行集体讨论研判办理举措,优化办理流程,最大效率审批,最大程度办理,最快速度办结。今年,该县设置的跨区(省)通办专窗已经与甘肃省灵台县、山东省惠民县、江苏省沛县、咸阳市永寿县、延安市黄陵县、咸阳市旬邑县等签订跨区域通办协议、跨省通办事项26项。

推动“数字+”服务方式 做到审批事项全覆盖

近几年,麟游县在持续推进“一网通办”和全审批流程的基础上,

不断完善中介超市、专家评审等环节,做到审批事项全覆盖、审批过程自动留痕。对列入相关发展规划、专项规划和区域规划范围的政府投资项目,不再审批项目建议书,对总投资3000万元以下且不涉及新增建设用地的老旧小区改造等项目,将建议书、可行性研究报告、初步设计合并为初步设计审批,实现了政府投资项目立项审批不超过15个工作日的制度。同时规范中介服务,邀请中介机构入驻,加大网上中介超市宣传管理力度。依托宝鸡市工程建设项目审批管理系统,实现施工许可证电子证照核发。今年,为麟游县鑫聚源酒店休闲中心等8个建设项目核发施工许可证电子证照,助推项目顺利开工。实行企业简易注销改革,对领取营业执照后未开展生产经营活动或无债权债务及已完税的企业,在国家企业信用信息公示系统发布拟注销公告20日期满且无异议的,按照简易注销程序注销登记。截至目前,该县办理简易注销的企业占比达80%以上。

## 落实“延伸+”服务制度 实现家门口能够办事

麟游县在完善政务服务网上大厅、实体大厅之后,率先在宝鸡市推出了政务服务流动大厅服务,把固定的大厅“流动”到企业和群众身边,把优质高效服务送到群众家门口。流动大厅业务和实体大厅基本相同,范围涵盖行政审批、个人事项等企业群众最关心、最高频业务。

通过“网上大厅+实体大厅+流动大厅”暨“三厅”建设,拓展了政务服务新渠道,群众办事由原来的“跑窗口、等时间”到现在的“现办、秒办”,由“人找服务”转变为“服务找人”,有效地做到了服务半径延伸,服务窗口前移,服务行动提前介入等。据了解,流动大厅开展以来,先后105次下到基层,年均开展宣传活动52场次,发放宣传资料31类2万余份,送证上门905人次,让群众来往县城少跑450余趟,节约时间830小时,群众受益2万多名,受到了群众的广泛好评。



麟游县政务服务大厅负责人说,优化营商环境的工作没有最好,只有更好,服务企业群众的道路只有起点,没有终点。今后,我们将以落实“放管服”为目标,以企业、群众的需求为导向,把企业、群众的所思所想所盼作为政务服务的出发点和着力点,不断优化审批流程,主动服务,压缩时限,进一步提升服务质量和效率,持续擦亮“麟·优”服务”政务品牌,努力让企业、群众的获得感和满意度不断提高。

李晓莉 王宝存

今年以来,麟游县深化“三个年”活动,以优化营商环境为抓手,聚焦重点、突破难点、总结亮点,在不断奋进中补齐短板、解除难题,提高政务服务水平,有力助推了营商环境改善,为全县经济社会高质量发展贡献了力量。

## 实行“一把手坐窗口” 让群众最多跑一次

首先,麟游县把政务服务标准化、规范化、高效化建设作为各项工作基础,制定了相关制度,编印了《高频事项办事指南汇编》,明确了申请条件、受理程序、材料要件等审批要素。建立了全事项二维码;设立了审批事项清单牌和审批流程公示牌;制作了政务服务受理投诉海报;落实2人为政务服务事项办理情况专职巡检员。同时,按照“依法管理、依法行政、按程序办、按政策办”的要求,建立审批监督约束机制、满意度回访机制、好差评机制。在政务服务大厅设置“办不成事反映”窗口和“领导监督岗”等,实行行政审批局及政务服务中心领导轮流坐窗口制度,开展“一把手坐窗口、跟执法、走流程”活动。截至目前,好差评线上评价2419条,线下评价783条,好评率100%。

在此基础上,该县创新服务方式,创造服务效能,大力实施线上线

