

热点聚焦

“航班退改签”诈骗卷土重来，信息泄露谁之责？

□ 本报记者 刘旭颖

随着人们恢复商务、探亲 and 旅游活动，“机票退改签”相关诈骗重现江湖，各类投诉呈快速增长态势。据相关报道，中秋国庆假期前后，有部分旅客在临近起飞前遭遇了“退改签”类的信息诈骗，国家反诈中心等相关单位也再次呼吁加强信息保护，提醒旅客小心防范骗局。

手段层出不穷

假期来临，当消费者忙着订票时，也有人忙着冒充航空公司工作人员以“飞机故障”“天气不好”等理由“帮你”退改签机票实施诈骗。

据媒体报道，国庆前夕就有旅客因为“退改签”相关诈骗，损失甚至超过200万元。反诈中心也持续发出预警，提示消费者注意此类骗局。

这类诈骗往往发生在假期出行高峰，且处于旅客出发前的短暂时间段，令人防不胜防。一些旅客在网上订购机票后，出发前收到“航班取消”等短信，提示旅客在支付软件中领取补偿，而当信以为真的旅客按“客服”要求下载指定APP、开启屏幕共享，以及远程听取“客服”要求作出一番

操作后，却发现卡中的存款不断扣除甚至悉数清空。

实际上，这类诈骗手法并非最近才有。业内人士告诉记者，“退改签”相关诈骗起码风靡了十余年，只是随着乘坐飞机出行的旅客群体增加，更多旅客遭遇了骗局。这类诈骗抓住旅客出行前行程变动的紧张心理，再辅以退款补偿等诱惑，加之十分繁杂的操作流程，使旅客很容易上当。

业内人士提示，旅客在接到相关电话时，首先需要冷静，尤其被告知会补偿款项时，可以判断基本为骗局，务必不能按照对方要求进行屏幕共享协助操作，以及随意输入自己的银行卡账号、密码、验证码等涉及财产安全的重要信息。而查询航班信息要通过官方渠道，如航司和在线旅游社(OTA)官网。

信息泄露环节多

由于“退改签”诈骗短信通常发送精准，“客服”也能准确报出旅客姓名和证件信息，不少旅客在事后投诉时往往认为是购票的航司或者OTA泄露了出行信息。

但事实真的如此吗？民航专家表示，机

票预订流程繁琐、涉及方众多，既包括旅客可以接触到的在线旅游平台、航司、代理人，还包括中航信、运营商等中间方及终端系统，任何一个环节都存在数据泄露的风险。

但据某在线旅游平台介绍，大型在线旅游平台通过了国际认证的安全标准，用户信息处于加密状态。而民航公司中旅客个人信息流转链接很长，甚至保险公司、租车平台等都被牵涉其中。

一位在旅游网站工作多年的业内人士也认为，大型在线旅游平台对自身品牌、声誉非常看重，没有必要靠泄露用户信息这种方式来获取“蝇头小利”。

上述民航专家也认为，大型平台有完善的信息安全机制，在这一渠道购票最为安全。而通过小红书、微信等平台添加所谓的机票代购人士购票，遇到诈骗的风险更高。

层出不穷的诈骗为消费者的出行添了堵。据业内人士介绍，“退改签”信息诈骗是电信诈骗的一种。近年来电信诈骗案件屡见不鲜，目前诈骗高风险领域包括金融、零售、汽车、互联网、物流、电商等。由于今年旅游的持续复苏，出行领域也被诈骗分子重点关注。

公开数据显示，2022年，全国共破获电信网络诈骗案件46万起。公安部门也投入了很多力量进行案件侦查和反诈科

普，业内也一直在探索更好的解决方案。公开资料显示，2016年，民航局就下发了《关于进一步加强票务服务提示告知宣传工作的通知》，要求各航空公司在官网显著位置公布预防短信诈骗的提示信息，在旅客通过公司官网、互联网机票销售平台、手机APP等渠道购买机票成功后，应及时以短信等形式推送预防诈骗的提示信息。

业内某在线旅游平台信息安全相关负责人也在接受记者采访时表示，其公司的订单信息访问、信息对外传输等工作都严格按照个人信息保护法及数据安全法要求进行，同时每年都会对第三方供应商进行安全评估，确保供应商的整体安全水准。监管部门应加大对信息贩卖的查处和打击力度，多方共同加强用户信息安全保护。

发挥党委作用 集聚社会资源

宁波大闸社区打造特色服务 营造美好生活圈

□ 本报记者 王旭光

从2016年开始，社区培育“蜜邻微+”志愿者联盟，联合小区居民、商户、企业职工、志愿者等多元主体，依托甬爱E家、6C联盟党群服务中心、志愿服务站、居家养老服务中心等阵地载体，为社区居民提供优质志愿服务。目前，志愿者联盟包括600余人、60多家单位。

在对接需求打造特色服务方面，大闸社区党委依托实体网格建立16个微信群，覆盖39个微网格，入群人数占户籍人口比例超过50%，建立“线上共在”沟通模式。

大闸社区最具特色的服务莫过于“红、黄、蓝”三色清单。社区党委充分利用网格力量，指导业委会、物业公司以及志愿者开展问卷调查，按照“缺什么、补什么”原则，摸清居民养老需求，形成了“红、黄、蓝”三色清单。其中，“红色清单”收集居家养老设施布局意见，“黄色清单”收集居家养老服务内容意见，“蓝色清单”收集关于嵌入物业服务意见。

根据清单，围绕居民实际诉求，大闸社区推动党建联盟成员单位、志愿者联盟成员提供助浴、助餐、日托、康复等20余项服务。同时，社区党委牵头建立服务微评价机制，引导居家养老管家、邻里中心运营单位等收集居民反馈意见，实现服务效果“邻里评”，对服务内容实时动态调整。

而在党民合力建设便民设施方面，大闸社区党委利用政府投入撬动社会资本，建设普惠性邻里食堂。例如，由企业万星汇提供场地，政府投资支持装修，提供普惠性餐饮服务的邻里食堂就为社区居民特别是老年群体提供了极大的便利。普惠性邻里食堂为60-70岁的老年群体提供七折用餐优惠，为70岁以上的社区空巢老人、独居老人以及行动不便的老人提供免费送餐服务。

此外，大闸社区党委引入社会养老机构，建设居家养老服务中心，为社区老年人提供休闲娱乐服务。同时，设置城市居家养老样板间，售卖智能化适老设备，所得运营收益用于居家养老服务中心的公益性服务。

本报讯 为赶上“双11”这个一年中最大的生意增长机会，平台涌现品牌商家入驻热潮。10月16日，记者从天猫获悉，其最新数据显示，三季度，天猫商家入驻数量同比增长105%，3个月商家入驻总数超过去年半年。

备战“双11”，平台迎品牌商家入驻热潮

聚焦广交会

高效贴心！境外采购商点赞广交会办证服务

□ 本报记者 顾鸿儒

第134届广交会开展以来，200多个国家和地区的超7.2万名境外采购商到会。数以万计的采购商涌入，对于办证服务来说无疑是一场大考。在人流的情况下实现快速、高效、便捷的办证服务，是本届广交会办证服务的核心任务。记者日前探访了办证大厅，探寻广交会为海内外采购商提供高效服务的“秘诀”。

“广交会服务‘刷屏’朋友圈”

“他们帮我注册了一个微信账号。”站在广交会展馆B区办证中心的走廊，来自多米尼加共和国的采购商帕宾·罗德里格兴奋地拿着手机，迫不及待地开始添加好友。这位海外友人在前往办证大厅办理广交会证件时，需在微信平台对相关信息进行确认，在工作人员的帮助下，首次来中国的他拥有了自己的第一个微信账号。

谈起对办证服务的感受，帕宾·罗德里格赞不绝口，“非常棒，有了微信后，他们帮

助我办理证件，‘咻’的一下就完成了。”

证件服务中心工作人员张培丹告诉记者，办证大厅服务共分为三部分，第一部分负责收集材料，采购商既能在线上提前递交材料，也可现场完成；第二部分负责材料审核，只需扫描一张微信二维码，相关信息便一览无余；第三部分为制证，工作人员被分成22个小组，每组5个人，配备两台电脑、两台打印机。

“从早上9时到下午1时，我们几乎没有停下来过，大批境外采购商前来排队办证。”刚被同事替下班的张培丹松了一口气，“每位采购商办证时间大约只需要2分钟，开展第一天非常多，我们只能努力提升每一个环节的速度。”

阿联酋采购商艾伯里·哈森在他的微信朋友圈最新发布了一张照片，这是他与广交会宣传海报的合影，并且配文：“第134届广交会在开幕了，广州白云国际机场和琶洲港澳码头两大重要港口正式设立广交会专用通道，确保采购商顺利入境。第一批嘉宾抵达广交会！”

“非常期待来到广交会，办理手续非

常便利。”艾伯里·哈森频频点头，他早在几个月前的一条朋友圈中就贴出了多张广州的照片，并写道“我很想广州”。

据了解，本届广交会优化证件服务，实行“提前办证、远端办证”，在广州白云机场及40家重点酒店设立远端办证组。同时广交会办证中心现场提供24小时办证服务，为境外采购商提供办证便利。境内采购商统一线上预申请、预制证、预寄证，一律不在现场办证。在展馆主要出入口增设验证设备，以提高验证效率和进馆速度。这些举措都获得了明显成效。

“搭把手”就能再快一点！”

广交会展馆B区办证中心二楼左侧是境外采购代表办证区，境外采购商会到这里为随行人员办理证件。在办证区附近是B区翻译中心，需要帮助的外宾可到此付费租赁翻译服务。

开展首日，两个办公区开启了一场时间竞速。

境外采购商的随行人员一般可熟练

使用中文，但开展第一天办证人数爆棚，部分小语种采购商及其随行团队难以用英语交流，也无法用中文沟通。“有一队采购商仅能说日语，我们交流遇到了困难。”证件服务中心工作人员石来表示，当时办证流程有些滞缓，后面已经出现排长队的趋势。

“我去翻译中心寻求帮助，一位法语非常流利的工作人员帮助我们解决了这个问题。”石来告诉记者，为了能让办证再快一点，在遇到困难时，两个办公区的工作人员都会相互搭一把手。

“非常多的境外采购商预约了翻译服务。”翻译中心刘蓉姗向记者表示，在订单结束后，自己会抽空帮助其他工作人员进行语言翻译，“人真的太多了，希望我的加入能够推动办证速度再快一点。”刘蓉姗说。

□ 本报记者 何晓曦

平台企业牵手高校成立鉴定联合研究中心

10月17日，国内鉴定领域最权威的高校中国地质大学(北京)珠宝学院与得物App成立鉴定联合研究中心。双方将在共建珠宝玉石商品鉴定服务的标准化与规范、分享鉴定实验室技术创新、鉴定专业研讨沙龙、专业人才交流输送等方面深入合作。同时，得物鉴别师走进中地大开设“鉴别研究系列课程”，与中地大共同培养鉴别人才。

行业专家认为，头部专业高校与行业领军企业在鉴定领域进行创新合作，沉淀研究经验，扩充专业人才队伍，以更专业的鉴定服务确保优质供给，不但满足年轻人对品质生活的追求，更是让年轻人参与到品质生活的建设中。得物App鉴别中心负责人易天表示，“基于扎实的鉴别研究、实践经验，得物鉴别有信心和经验为品质消费保驾护航，让更多人获得高品质生活，助力提振消费信心。”

中国地质大学珠宝学院作为国内最早和最具有规模的宝石学教育和研究专业机构，被誉为“珠宝界的黄埔军校”，曾建立了国内最权威的珠宝检测机构，并推出了国内首个宝石证书和钻石证书课程，培养了大批珠宝

业专业人才，在国际珠宝界都有广泛知名度。“得物有丰富的实操经验和行业资源，在鉴别鉴定服务过程中投入大量资源，建有独家鉴别实验室，将药品、食品、材料科学等领域的检测方法深度融合、应用研究，这在电商公司非常少见。”对得物鉴别成立首个鉴定联合研究中心，中地大珠宝学院院长郭颖表示，双方将在共建珠宝玉石商品鉴定服务的标准化与规范、申请珠宝鉴定服务技术及方法专利、技能培训、专利认证、知识产权等领域深度合作，共同推动珠宝玉石商品鉴定行业标准的建立和发展。

据悉，得物鉴别服务已覆盖球鞋、美妆、箱包、手表、珠宝等十多个消费品类，鉴定能力同时获国家CMA和CNAS双重权威认证。今年10月底，用户在得物购买的和田玉、翡翠等商品，通过得物鉴别师和实验室多重查验鉴别、验证为真后，得物鉴别实验室将出具国家CMA认证标志的珠宝鉴定证书，“一物一证”保障消费者买到全新正品。

成立鉴定联合研究中心之外，得物此次还把鉴别研究、实践经验带进高校课堂，得物App的10多名鉴别师走进中地大开设“鉴别研究课堂”，为学生进行专业教学。“欢迎得物的鉴别师以专业的鉴别研究、一线实

践的视角，为宝院的学生详细讲解指导。”郭颖表示，“希望双方未来进一步打造鉴定课程标杆，推动鉴定标准引领，加快专业人才培养。”

“没想到得物一件商品的鉴别，竟然有240页的鉴别研究报告做支撑，打印出来跟我们一个学期的教科书差不多厚。”来自材料科学与工程学院的学生李依说，他边听边认真记录，“鉴别一件商品居然有这么多的知识点，从商品的品牌历史、LOGO演变，商品外观、五金拉链、材质印花、雕刻工艺、到走线、气味、产品成分，包括身份证、吊牌、商品手提袋、包装盒等附件，每一个细节都有专业的鉴别方法。得物鉴别师带来了非常多的实战干货，对我专业提升有帮助，更增加了通过专业技术能力为消费者保障正品的信心。”



浙江省宁波市大闸社区包含3个居民小区，常住居民5100余人，其中老年人1260人，占比约24%。社区内有早餐店、特色餐饮店、便利店、缝补点、服装店、药店等300多家便民商业网点。为构建起“舒心、省心、暖心、安心、放心”的居民美好生活圈，大闸社区加强党委领导作用，通过组建党建联盟集聚资源，对接需求打造特色服务，党民合力共建便民设施。

在组建党建联盟集聚资源方面，大闸社区党委牵头组建“蜜邻微家”党建联盟，包含辖区党员、共建单位企业、爱心商家、群众等。

党建联盟以“大闸是我家、建设靠大家”为宗旨，围绕“小事共助、大事共议、矛盾共解、问题共决、难题共治”的理念，打造“蜜邻学习社”“蜜邻志愿会”“蜜邻联席会”等品牌，形成党建引领下的齐抓共管治理新格局。