

# 一条短信20元、一份快递80元、打印一页10余元 办签证你花过这些冤枉钱吗

■综合新华社消息

暑期不少人选择出境旅游避暑放松。但在一些签证中心办理签证的遭遇却让他们非常“上火”。多项服务价格高出市场价四五倍之多；预约后仍要排队四五小时但交四五百“插队费”可免；一家三口办同一项目寄材料时却被要求交三份快递费……记者调查了解到，京沪等地一些签证中心已背离“简化签证手续、提高服务效率”的设立初衷。

## 收费随意、昂贵 不花钱就得“受罪”

“感觉处处都是坑！”上周董小姐和家人在北京办理签证时遭遇“任性”收费。

临时要求增加翻译文件，收取高价翻译费。“签证中心工作人员要求我提交房产证翻译件，并提出收取110元/页的翻译费。”董小姐告诉记者，她觉得收费太贵，提出想自己翻译。工作人员则称，自己翻译也可以，必须重新排号办业务。董小姐想想此前长达数小时的排队时间，只好掏钱。

被无理要求支付3份高额邮寄费。“一站地铁的距离，签证中心索要快递费80元，即便使用网约跑腿服务，这个价格也高出四五倍。”董小姐说，更令她气愤的是，她一家三口办同一业务一起交材料使用同一个收件地址，但却被告知须交3份快递费。

此外，签证中心为避免自取证件的客户白跑一趟的短信提醒服务，价格高达20元一条。如果不交，取件时就可能白跑一趟甚至多趟。

董小姐的遭遇绝非个案。北京居民王女士发现，自己提前在签证中心进行网络预约后，仍要

排队四五个小时。此时有工作人员反复劝导她，现场花四五百元“插队费”购买VIP服务即可免去排队。王女士发现工作人员收取费用后都未提供正式发票。

## “哄”“唬”“硬” 忽悠掏钱“三板斧”

记者在北京一家签证中心提供的可选服务费用表上看到：短信通知20元、快递80元、打印10元/页、照相40元、贵宾服务390元、超级快签8421元……不少人向记者反映，这些“天价”服务号称“可选”，但往往“不得不选”。记者发现，工作人员忽悠客户掏钱有其固定套路。

——先“哄”。记者在多地签证中心看到，工作人员会从客户进门开始就向其推销付费排队的VIP服务。一份服务的价格通常在300—600元左右。记者从一些工作人员处得知，他们看准了来办理签证业务的大多是经济条件尚可的客户，对几十元数百元的费用痛感不强。于是就反复给客户灌输所谓“花钱买方便”的观念，忽悠客户多掏服务费。

——再“唬”。“不按我说的，签证很可能通不过。”这句话已成为“控制”客户掏钱的“咒语”，十分

灵验。几乎所有受访者都表示，自己不愿按工作人员指令交费时，都听过这句话。

——最后“硬”。对哄不听又唬不住的客户，一些工作人员往往会强硬坚持。罗女士在签证中心为自己和儿子办理德国签证时被工作人员要求额外复印一份经济来源证明。但此前她已在相关官网查明并不需要。可在工作人员坚持下，罗女士只能多复印了20多页相关材料。还有些工作人员会给不愿消费的客户找些“麻烦”，比如让他们重新排队办业务或长时间等待。

记者从文化和旅游部了解到，2018年中国公民出境旅游人数已达14972万人次，同比增长14.7%。华东师范大学旅游管理学院教授楼嘉军表示，面对人群如此广泛、利益涉及巨大的市场，规制签证中心任性收费问题变得愈发重要。

## “任性”收费 签证中心涉嫌违法

记者得知，不少消费者曾向12358价格监管平台投诉签证中心“任性”收费问题，但得到回复称：“快递等服务价格问题属于市场调节价，经营者可根据生产经



■新华社传真图片

营成本和市场供求状况自行制定价格。”

中国旅游研究院学者杨劲松称，不少国家的使领馆会授权一个第三方机构协助签证受理工作，该机构又在中国本土找到合作企业在相应城市设立签证中心。

专家提醒，市场化企业属性，并不意味着签证中心就有权“任性”收费。中国消费者协会专家委员会专家邱宝昌认为，签证中心因其与特定国家使领馆之间的授权关系，具有独占属性，实际形成了市场支配垄断地位。“利用这种

垄断独占地位实施高收费、乱收费，已经违反了反垄断法十七条相关规定，是违法的。”邱宝昌建议，市场监管部门、反垄断执法部门应该对相关违法行为及时进行查处。

中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江认为，使领馆作为委托方也应加强管理，定期对负责签证中心实际运营的受委托方进行考核，如果存在乱收费或设置不合理交易条件等损害签证人权益的行为，应该及时终止其业务委托关系。

## 台风“利奇马”——

### 辽宁受灾人口 增至36万余人

受台风“利奇马”减弱为热带低压和西风带冷空气共同影响，据初步统计，截至14日7时，持续数天的强降雨导致辽宁365302人受灾，辽宁省共转移避险人员150948人，未接到人员伤亡报告。

据了解，受降水影响，部分河流出现涨水过程。截至8月13日20时，大型水库超汛限1座（葫芦岛大风口水库超1.82米）；小I型水库超汛限27座；小II型水库超汛限41座。

13日晚间，受阜新地区强降雨影响，新义线阜新南站至清河门北站间发生水害，铁路部门正在全力抢修。为确保运输畅通，铁路部门对途经该线路的2258次、K7519次、K7501次等列车采取变更线路迂回运行的方式，确保不中断行车。

目前，辽宁省多个地区降雨仍在持续，多地区道路出现车辆滞留、通行困难等情况。据此，辽宁多地交警采取人性化处置方案守护道路交通安全。

11日晚，京哈高速盘锦段出现车辆滞留现象，盘锦交警采取警戒、喊话、登上每一台没有及时驶离的大货车等方式逐车叫醒司机。近40分钟的“叫醒服务”后，20余台大货车司机全部被交警叫醒，出现滞留的道路也在最短时间内恢复了通行。

■据新华社沈阳8月14日电

## 一家银行17个！

### APP泛滥成手机“不能承受之重”

移动互联网时代，手机app让一键出行、一键订餐、一键娱乐成为可能，丰富和便利了人们的生活，成为各行业争夺互联网赛道的一个发力点。然而，随着用户对“一键get”越发依赖的同时，app大有泛滥之势：不仅让用户在app的海洋里找不着北，还因广告、能耗、重复建设等问题，成为用户“指尖上的负担”。

## 膨胀的APP

“在银行开个户，多了10个app。”在外企工作的白领原抱怨道。刚刚在银行开完卡的她，又在工作人员指引下下载app，并在app上做了一系列绑定操作。“app总闪退或没反应，浪费了不少时间。”

为验证已下载app的真伪，她在app store搜索开户行名称，居然出现了涵盖手机银行、理财、校园、购物、导航等不同业务的17个app。“同一家银行搞十来个app，每个app的功能设计和服务重点，我们根本搞不清楚。之后也不会再打开。”

与田原有类似感受的用户不在少数。不少受访者说，同一家电商，不仅有商城app，金融app，还有超市app；同一座城市，公交用1个app，地铁要装

1个app，去医院挂号每家医院都要下载1个app，办理政务每办理1项需要1个app……

日前，工信部对市场上各类app进行统计和监测的结果显示，我国移动应用程序总量高达449万款。生活服务类、电子商务类等8类应用下载量超过千亿次。曾经app带来的“一部手机在手，吃穿用行都有”的便捷，逐渐消失在满屏的应用海洋里，成为手机“不能承受之重”。

## 指尖上的“负担”

一些用户反映，许多app的设计很“鸡肋”，成为“指尖上的负担”。记者采访发现，不少app不同程度地出现闲置、重复建设等问题，背后是app建设中常见的三个误区：

——功能分散、各自为政。一位为商业银行提供技术服务的工程师向记者介绍，一个银行app的发布流程是，某业务部门结合自身业务，向公司提起“开发app”的申请，审批之后即可进行开发制作。“让用户下载app，主要是考核的驱使。因此常出现不同业务线‘各自为政’、各自打造app的现象。”该工程师说。

——粗制滥造，用起来糟糕。手机app太多太杂，是个部

门就想建设，是app质量无法保证的原因之一。App还成为广告泛滥的重灾区。记者下载并进入某城市的地铁app，除了进出闸机时用到的扫二维码功能外，九成内容是餐厅优惠券、信用卡广告、面膜广告等，成为用户诟病的一大因素。

——app泛滥成“能耗杀手”。记者调查发现，大量app不仅占用数据资源，占用手机内存，还耗能惊人。“手机刚买不到一年，就被满屏的app拖累得跑不动了。”受访工程师透露，为了让通信通道时刻保持活跃，开发方通常会自家软件互相唤醒，因此耗能很大。

## “数字获得感”待提升

“app的开发成本和维护成本都很高，偶尔办理的业务其实无需通过app进行。过多的app不论对开发单位还是消费者，都是负担。”数旗智酷创始人唐鹏说。

业内建议，在明确app建设必要性的基础上，应对不同业务的app进行整合。“目前，部门间数据没有打通，业务壁垒尚未打破，给app的整合造成阻碍。”唐鹏说。

■据新华社北京8月14日电

## —四川—

### 成昆铁路突发 数万方岩体崩塌

记者从中国铁路成都局集团有限公司获悉，8月14日12时44分左右，成昆铁路凉红至埃岱站间突发数万方高位岩体崩塌，线路再次中断，并导致现场部分抢险人员失联，具体人数正在核实中。

灾害发生后，铁路部门立即启动Ⅰ级响应，迅速组织力量，会同地方消防人员全力开展救援。目前山体坍塌还在继续，给施救工作带来极大影响。

■新华社成都8月14日电

## —重庆—

### 城口县山体滑坡 1人死亡6人失踪

14日凌晨3时许，重庆市城口县龙田乡四湾村发生山体滑坡，滑坡体量约7万立方米。截至目前，此次山体滑坡已导致1人死亡，另有6人失踪，人员搜救正在进行中。

灾害发生后，城口县迅速成立救援抢险指挥部，组织应急救援力量全力展开人员搜救和抢险工作，对滑坡体进行全时段监测预警，防止次生灾害发生。目前，人员搜救和现场抢险工作正在进行中，暂无次生灾害发生。

■据新华社重庆8月14日电