



银行取消一刀切“盘问” 守护安全也要兼顾便捷

11月28日,中国人民银行官网发布《金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法》(以下简称《管理办法》),强调金融机构基于风险开展客户尽职调查,把握好洗钱风险防控和优化金融服务的平衡。其中,“个人存取现金超5万元需登记资金来源”的规定取消,与此前的征求意见稿保持了一致,可以说是“该严则严、当放则放”。《管理办法》自2026年1月1日起施行。(11月30日《扬子晚报》)

为了提升金融机构反洗钱工作水平,以往个人存取5万元以上需登记资金来源或用途。当储户存

取金额超5万元时,会被“一刀切”地询问资金来源和取款目的。更有甚者,有些地方的金融部门,对存取款低于5万元的储户也进行“盘问”,这就出现了“律师取款4万被银行反复盘问用途”以及“储户取2万元要求说明资金去向”的案例,引发公众热议。

作为反洗钱“第一道防线”,金融机构承担起反洗钱和防电诈的责任,这可以理解。然而,对所有存取现金超5万元的用户无差别地反复“盘问”,不仅会影响金融机构自身的工作效率,还容易引发用户的抵触情绪。首先,用户会担心自己的钱财隐

私被窥探;其次,银行反复盘查,实则将用户置于“坏人”的境地。如此一来,用户当然会反感乃至抵触银行的这一做法。

《管理办法》取消了“存取现金超5万元需登记来源”的相关规定。当然,也并非全部取消,倘若账号被系统判定交易存在洗钱风险(如频繁大额取现),仍可能要求说明用途。这意味着,取消了“一刀切”询问,仅对个别风险账号有此类要求。

这一变化,旨在推动银行从无差别问询转向精准风控,按风险等级灵活处理,进而优化服务体验、增强客户信任。新规的出台,不仅平衡了反洗钱监

管与用户体验,减轻了银行一线人员的工作压力,还能避免对正常交易造成干扰,提高银行工作效率。

反洗钱必须建立在尊重隐私、精准识别的基础上。正常交易遭遇无端盘问,既影响用户的存取体验,也会让用户担忧隐私泄露。因此,金融机构应遵循“了解你的客户”原则,整合客户多维数据,构建精细化风险画像系统,精准锁定高风险用户群体。取消“一刀切”式问询的新规,既能获得用户广泛认可,更能实现反洗钱法定义务履行与客户合法权益维护的精准平衡。

□黄齐超

让“选座自由”成为航空出行标配

据央视新闻报道,近期,飞机“锁座”及有偿选座服务引发热议,不少消费者反映,在线选座时经济舱前排、靠窗、靠过道等较为便利舒适的座位常被单独锁定,要么无法选择,要么需额外付费或用积分兑换。这一行为无异于是航司变相增加收益的手段,损害了消费者合法权益。江苏省消保委近期针对机票锁座开展了专项调查,并公布了调查结果。

江苏省消保委就机票锁座问题的整改工作,明确要求各航司“重点解决‘锁座范围过度’问题,取消付费或者所谓‘积分兑换’等形式的变相付费选座模式,不得将普通经济舱基础座位大比例纳入付费范畴”,并限期将整改情况以书面形式进行提交。

当购买一张机票后,满怀期待地想选择一个心仪座位时,却发现自己被隔绝在大片“灰色区域”之外——这已成为太多航空旅客的共同遭遇。而江苏省消保委的调查结果及相关举措,彻底撕下这一“行业惯例”的遮羞布。

高达38.7%的经济舱

座位被预先锁定,所谓“优选座位”不过是航司将本属于消费者的基本选择权,包装成增值服务进行二次贩卖的伎俩。这不仅是一种商业策略的偏差,更是对消费者公平交易权的公然侵蚀。

这股监管新风的到来,标志着对航空公司“技术性薅羊毛”行为的正式亮剑。过去,航空公司凭借信息与技术的不对称,在服务条款上构筑了绝对话语权,将“锁座”等潜规则默认为合理存在。

如今,以江苏省消保委为代表的监督力量,通过精准的调查、公开的报告与有力的行政约谈,实现从“被动受理投诉”到“主动规范行业”的监管模式跃升。

这股监管新风,是维护市场公平秩序、回应民生关切的有效之举,构成一股强大的推动力,迫使航空公司必须重新审视其商业模式,将经营重心从挖掘“增值收入”回归到提升核心服务竞争力上来。

监管的压力正在转化为消费者权益的实质性回归,其深远意义远超事件本身。此次约谈之后,部分航空公司已展现出整改

姿态,开始调整其锁座策略与选座规则。这充分证明,消费者的集体呼声一旦通过合法、有效的渠道表达,就能够转化为推动企业行为改变的强大力量。

过去,乘客在选座环节几乎无议价能力,只能无奈接受“被安排”的命运。如今,随着问题的公开化与透明化,“选座自由”作为一种合理的消费权利势必会成为大众的新日常。

这一事件所起到的积极普法效果,让更多消费者意识到,购买了一张机票,不仅购买了从A地到B地的位移服务,也理应公平地享有该舱位所对应的基本服务内涵,包括对座位的合理选择权。

这种权利意识的觉醒,是推动行业持续改良最坚实的基础,一定会激励更多消费者勇于对不合理的潜规则说“不”。

要让“选座自由”从愿景成为常态,仍需构建一套长效的保障机制。首先,监管部门应推动制定更为明晰的行业标准。通过出台指导性意见,明确航空公司可在经济舱内进行“锁座”的合理比例上限、锁座的具体原因(如配平、特殊旅客等)以及座位开

放的时序,确保绝大部分座位能在购票时公平开放。

其次,航空公司应主动变革,拥抱透明化与服务化。不再将选座权视为“唐僧肉”,而应将其作为提升用户体验的契机。更清晰地公示所有座位的分布与解锁规则,确保信息对称;对于付费座位,也应确保其提供的额外价值(如更宽敞的间距、更优的服务)与价格相匹配,而非单纯的位置溢价。

再次,通过技术赋能健全公平分配机制。航空公司可利用技术手段,在航班起飞前特定时间点,系统性地自动释放因会员未兑换而锁定的优质座位,供所有旅客免费选择,从而实现资源利用最大化与公平性的统一。

最后,消费者组织需保持监督韧性。定期对航空服务进行“回头看”式调查,防止问题反弹,推动将航空服务评价纳入企业信用体系,形成长效约束机制,进而营造出一个公平、透明、健康的航空出行环境。

□艾鹏



流行语藏着智能时代的精神渴求

据报道,《咬文嚼字》近日发布“2025年十大流行语”,“韧性”“具身智能”“苏超”“谷子”等上榜。这些词语看似随口而出,实则是一面映照世相的镜子,浓缩着一年来的社会情绪与价值走向。语言从不是静态的符号堆砌,它是时代精神的容器,也是公众内心的回声。在智能浪潮奔涌的今天,流行语的更迭,正悄悄透露我们对技术与人之间关系的深层渴求。

年度热词榜首的“韧性”,已从专业术语走入公共话语,衍生出“经济韧性”“供应链韧性”等表述。它的走红,源于人们在复杂变局中对稳固与复原的强烈期盼。无论国际环境如何变幻,我们始终要在办好自己的事中积蓄力量,这种共识化作语言里的定力,也成为社会前行的心理底座。

与“韧性”相映的,是智能时代催生的新词群落。“具身智能”“数字游民”“赛博对账”等高频亮相,既是技术迭代的标记,也是生产生活方式深度重塑的写照。人工智能正在改写规则,语言随之扩容,新词帮助我们认知新事物,也迫使我们思考人与机器的边界。

然而,技术越逼近“完美”,人们越渴望“活人感”——那种在社交平台或现实生活中显露的真实、生动与不完美。当算法推送精心修饰的图景,当虚拟形象几可乱真,我们愈发珍惜不加滤镜的情绪与瑕疵,因为这才是生命本来的质地。对“活人感”的集体呼唤,其实是在喧嚣的数字幻象中,寻找质朴的人情味与烟火气。

流行语的力量,还在于它能跨越圈层,唤起共鸣。“苏超”由江苏城市足球联赛升格为全国关注的群众体育现象,背后是全民健身的热潮与地域文化的共振;“谷子”从二次元小众爱好演变为“谷子经济”,显示年轻群体兴趣驱动的消费能量,也提醒我们警惕其中的盲目与泡沫。

诸如“从从容容、游刃有余,匆匆忙忙、连滚带爬”的自嘲句式,以及“××基础,××不基础”的幽默反差句式,借助社交平台迅速破圈,成为公众纾解压力、互认身份的轻快方式。这些词语的走红,不是偶然的跟风,而是因为它们击中了共同的情绪触点,让分散的个体在笑声或共鸣中找到归属。

值得注意的是,许多流行语已具备“词根”功能,能不断延展生成新表达,显示出语言的长尾活力。“韧性”可嵌入不同领域描述抗压能力,“智能”系列词勾勒出产业与生活的未来轮廓。这种生成性,让流行语不只是瞬间的热词,而成为观察社会变迁的持续线索。

在信息奔流、技术加速的智能时代,我们习惯用词语快速标记世界,但也容易忽略它们承载的情感重量。流行语之所以值得细品,是因为它们把宏大的时代命题,转化为可感可知的日常表达,让我们在速变的节奏里辨认彼此的焦虑与期盼。智能可以提升效率、拓展可能,却难以替代人与人之间真实的连接与温度。正因如此,我们才会在语言里反复寻找“韧性”来抵御未知,呼唤“活人感”来确认存在,借“苏超”“谷子”这样的词点燃热爱与认同。

流行语藏着的,不只是潮流的趣味,更是智能时代我们的精神渴求。在技术的精密之外,守住人的真实与坚韧,在算法的世界里,依然渴望朴素的呼吸与心跳。读懂这些词,也就读懂了我们这个时代努力安放自我的方式。

□王志高