

让“扫一扫”更便捷更安全

强制扫码增加个人信息泄露风险

人民日报记者 强郁文

走进店里,拿出手机扫一扫,在跳出的菜单上动动手指就能点菜——这种方便快捷的点单方式已经成为不少消费者的习惯。

扫码点餐是否真的方便?日前,记者来到湖北武汉市中心商场的一家奶茶店体验,工作日加上并非繁忙时段,店门口只有几位顾客。

“您好,请扫码点餐。”店员很客气。

“我第一次买这个品牌的奶茶,对新品不太熟悉,能不能人工点单?”记者问。然而,得到的是店员否定的回答:“只能扫码。”

记者拿出手机,扫码后跳出点单小程序,却被要求授权手机号码。记者点击“跳过”选项,发现只能浏览商品,但无法付款。

“我不想授权手机号,可以点餐吗?”

“不好意思,没有其他方法。”店员说,公司目前对各店铺扫码点餐率有考核指标,顾客扫码点餐可以享受优惠,但必须注册成为会员并添加店长为好友,才能被拉进折扣群。

尤女士是这家奶茶店的常客,这样的场景对她来说早就司空见惯。“不光是奶茶店,很多餐饮店,甚至一些街边小店都只能扫码点餐。扫个二维码,还得跳转多个页面、添加好友、关注公众号,甚至填写个人信息,才能开始点单。”尤女士说。

“有一次,我为了领优惠券填写了许多信息。好不容易填完了,却被商家告知:今天的优惠名额用完了。”尤女士说,扫码点餐确实方便,但强制扫码,或者把扫码当成享受优惠折扣的前提条件,不仅让消费者付出时间和精力成本,还可能造成个人信息泄露的风险。

2023年6月,湖北襄阳市襄城区的宛先生通过12345政务服务便民热线反映,某餐饮店的广告和手机点餐软件上都有的套餐,在人工点餐处却不让点。接诉后,襄城区市场监管局古城监管所执法人员赶往现场核实,确认消费者反映情况属实,要求该店立即整改,不得强制消费者使用点餐软件点餐。

执法人员表示,经营者将关注公众号或使用手机APP、小程序作为消费者行使权利或享受服务的前提,并在此过程中获取与服务无关的消费者个人信息的行为,违反了消费者权益保护法、个人信息保护法的有关规定,侵害了消费者的自主选择权、公平交易权。

为何商家都倾向于用扫码点餐代替人工服务?古城监管所执法人员表示,目前市面上有一些软件开发商,可以根据客户需要定制带有扫码点餐功能的专门系统。系统里,每天的销量和销售额是多少、什么菜品卖得好,各种经营状况一目了然。顾客只要扫码点餐,手机号、头像、昵称、所点菜品等信息都会存储在数据库里。商家登录后台,就可看到所有数据。即使顾客换了头像和昵称,系统根据数据库里保存的手机号,也能掌握他们最近的消费情况。

“站在商家的角度,扫码点餐节约了时间和人力成本,更为便利。然而,这种便利不能以损害消费者的合法权益为前提。”该执法人员说,面对这类情况,消费者有权拒绝并投诉。



扫码出行智能化更需人性化

人民日报记者 向子丰

在偌大的地铁站里,整齐地摆放着一排售票机,只是鲜有人问津,而在地铁闸机口,乘客们纷纷熟练地打开手机,调出二维码,在闸机前扫一下,顺利通过。减少排队时间、不用携带卡片或现金,扫码出行给许多人带来了方便,但记者发现,“扫一扫”也有一些不方便。

“现在到哪里都要扫码,乘坐公交地铁,使用共享单车都要扫码,开车出行也要扫码停车、扫码充电。”江苏苏州市一名读者表示,“有的是扫码支付,有的是要下载APP,有的是进入小程序,各式各样的操作让人喜忧参半。”

广东省深圳市读者许女士就遇到过一件麻烦事。有一次,她下班回家,扫码进了地铁后发现手机只剩5%的电。“我都不敢看手机,没电了连地铁站都出不去。”许女士说。

地铁站的工作人员表示,乘坐地铁时,因手机没电无法出站可联系工作人员提供帮助。然而,由于扫码的支付大量普及,地铁站里的服务人员变少了,有的站点甚至取消了人工服务。“经历了几天,一时半会儿还真找不到工作人员。”有读者反映。

很多人会携带充电宝为手机充电,但许多地方并不建议在地铁上使用充电宝,因为存在引发安全事故的风险。

有些问题出现在扫码的配套设施

上。“现在乘公交扫码提倡下载出行APP,我每天上下班至少要乘坐两次,每当打开软件准备扫码,都会弹出广告。”湖南湘潭市读者李惠芳说,“后面有乘客等着上车,我却要急着先关广告。”

“地铁站里有时候信号不好,扫不出码,导致一群人只能排队等着。”有读者反映,扫码支付代替人工收费,最常见的问题是还不够智能。浙江温州市读者刘先生反映,自己乘坐公交车时,上车时没听到提示音,多扫了一次码,结果被直接扣款4元,后来才知道是由于连续扫码导致被扣全程票价。北京市读者刘女士反映,由于部分地区上下车都要扫码,有时因为上车或下车没扫上,也会被扣除全程票款。记者了解到,这种情况一般要向公交公司申诉,车上即使有公交车司机或者乘务员,也难以当场解决。

还有一些不来自扫码设备不够普及。有读者反映,部分地铁站只有部分闸机开通了扫码支付,在早晚高峰期,大部分人都扫码出入闸机,“支持扫码的闸机在排队,普通闸机却没有被充分利用”。

对于扫码支付,困难最大的是老年人。“县城几路公交车去年停止了老年卡的乘车优惠,后来调整了票价,手机扫码的1元,用现金的2元。不会使用扫码支付的老年人怎么办?扫码支付和现金支



付不应该区别对待,老年优惠也不应取消。”陕西洛南县读者刘文耀说。

由于扫码的普及,一些地方还出现了无人收费车站、停车场等。“扫码可以理解,也能接受,可是会导致操作不当,出场太慢等问题。”人民网“领导留言板”网友刘先生说,自己前阵子驾车出行,当时七八个活动在一个地方举办,停车场里停满

给消费者带来实实在在的便利

子丰

扫码点餐、扫码支付、扫码进站,“扫一扫”可以让点餐更快捷、排队时间更少,但也给一些人带来了麻烦:老年人经常遇到操作手机不方便、信号不佳等问题,而且强制关注公众号侵犯了消费者权益,扫码过程中时不时还会弹出广告……

一项便利群众生活的数字技术,如果强加给消费者,反而成为部分人群的消费门槛,不但无助于促进消费,还会压缩消费者的选择空间。保留一条人工服务通道既是弥补扫码技术不足的有效手段,更是为消费者留下更多选择权。

一个二维码,不只是数字时代的产物,也意味着商业模式的转变。用好了可以降低人力成本、提高营业效率,但如果缺乏监管,不良商家通过扫码采集用户信息,进而推送广告、诱导消费,消费者的合法权益就会被侵犯。

对于强制关注公众号、弹窗广告、过度收集个人信息等现象,有关部门应该加强监管,完善惩处措施,加大抽查、监督力度,进一步畅通侵权投诉渠道,对不良商家形成震慑,创造安全、安心的消费环境。这样才能让扫码给消费者带来实实在在的便利。(来源:人民日报)

“电”亮百姓幸福生活

(上接一版)“如今,海西西部电网形成‘8’字形骨干网架,北联甘肃、南送西藏、西联新疆、东接青海主网的交直流混合枢纽电网,未来海西电网将持续为地方经济发展提供强有力的引擎。”

海西电网的发展承载着电网人的梦想,凝聚着电网人的汗水。一代代电力人砥砺前行、接续拼搏,用智慧和汗水在海西大地上绘就了壮丽的光明画卷。从无到有、从小到大、从弱到强,海西电网经历了翻天覆地的变化,电网电压等级不断攀升,输送能力持续突破,供电服务不断提升,实现了巨大跨越。

格尔木市安泰苑小区居民马占琦说:“现在搬进了楼房,家里的电器越来越多,用电特别方便,生活也越来越好。”

点亮万家灯火,用电能力实现大飞跃

在海西大地,充足的电力点亮了万家灯火,为海西高质量发展注入了源源不断的动力。

为壮大村级集体经济实力,格尔木市唐古拉山镇长江源村积极探索村级集体经济发展的有效实现形式,建成冷库及牛羊肉加工车间,打造“唐古拉牦牛”和“唐古拉藏羊”国家地理标志绿色品牌,实现生态畜牧、环保加工、绿色销售一条龙式可持续发展产业链。

走进格尔木市岗尖蕃巴商贸有限公司,只见达尔玛和仁措两口子从冷库里搬运着牛羊肉,称重、分拣、打包、发货。格尔木市岗尖蕃巴商贸有限公司负责人达尔玛说:“我们有冰

箱、冰柜、冷库、切割机,电力公司经常过来给我们检查和维修线路,有问题也及时帮我们解决,真的是特别方便。”

“这几年唐古拉山上的水草越来越好,放牧的数量减少了,牛羊的质量提高了,唐古拉牌草膘肉牌子更响了。去年公司年发货量达到46吨,预计今年能突破50吨。我们在天猫电商平台进行了注册,希望全国人民都能吃上来自青藏高原纯净无污染的牛羊肉。”达尔玛的妻子仁措说。

目前,海西供电公司已经建成结构合理、技术先进、安全可靠、智能高效的现代农村电网,实现居民生活用电不愁、农村动力用电不愁、电能质量有保障。从“一条线”到“一张网”,从“有电用”到“用好电”,海西电力在社

会经济发展中扮演了越来越重要的角色,背后则是几代电力人的努力与奋进。

用上电到用好电,供电服务实现大提升

当夜幕降临,高原小城的霓虹灯、酒店商场五颜六色的装饰灯、广场的太阳灯、大街两旁排列整齐的路灯、马路上川流不息的车灯、千家万户的照明灯交汇成一片灯的海洋。

国网海西供电公司退休职工、青海省摄影家协会副主席、海西州摄影家协会主席何启金在海西工作了35年,从事电网工作28年,他是电网发展的参与者,也是电网发展的见证者。他说:“海西电网有三大变化,一个是供电方式的变化,从柴油供电到煤炭供电再到小水电,大电网进来后,

海西的电网非常坚强;第二个变化是有城市的地方,有居民的地方,有牧民的地方,就有海西电网;第三个是电能质量的转变,最早时一个灯泡也不亮,现在供电半径强大,电能质量提高了。”

“电,给我们带来的不仅是新生活,更是与时代同频共振,还有广大牧民群众发展能力的提高。”作为青海“三区三州”电网建设的受益者,天峻县江河镇莫合拉村二社原党支部书记娘什吉感慨道。

走进天峻县35千伏江河变电站,一条条银线从站内延伸而出,将源源不断的电能输送到草原深处,为经济发展、百姓致富提供安全可靠的电力保障。该工程是国网海西供电公司2020年15项“三区三州”电网

建设项目中的一项,于当年5月28日建成投运。

“2014年9月28日,村里用上了光伏发电。那天全村人穿上节日的盛装,围着篝火跳起了锅庄。”达尔玛说。2016年至2018年,江河镇的产业快速发展。用电负荷也逐年增长,2018年12月已增长至3000千瓦。这一年,莫合拉村脱贫摘帽。

“农田灌溉、饲料加工都离不开电。光伏板的电只能维持照明,手机充电要到镇上。”达尔玛说,村民们生活越来越好,对电的需求也越来越高。

“电”亮百姓幸福生活,“电”靓高原锦绣。电力的发展让高原人民的生活变得丰富多彩。一个崭新的海西、一个飞速发展的海西,已然展现在大家面前。