

让“扫一扫”更便捷更安全

强制扫码增加个人信息泄露风险

□ 强郁文

走进店里,拿出手机扫一扫,在跳出的菜单上动手指就能点菜——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,还有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,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

□ 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,还有的是进入小程序,各式各样的操作让人喜忧参半。”

广东深圳读者许女士就遇到过一件烦心事。有一次,她下班回家,扫码进了地铁后才发现手机只剩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。

还有些问题出现在扫码的配套设施上。“现在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,最常见的问题就是还不够智能。浙江温州读者刘先生反映,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款。北京市读者张女士反映,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。

由于扫码普及,一些地方还出现了无人收费车站、停车场。“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,停车场里停满了车。“出停车场时,很多人都扫码支付停车费,但扫完二维码后,还要跳转到其他页面,一辆车得用一分钟才能出场,导致后面排长龙。”刘先生生说。

有读者建议,在车流量大的地方,还是要增设人工收费服务,可以将扫码改成出示付款码,解决停车场排队扫码问题,提高工作效率,方便群众出行。

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。

据《人民日报》

“这5种食物千万不能一起吃”“平日多做这个动作,生病不用看医生”……随着人们健康意识不断提升,一些医疗科普、健康养生的短视频颇受欢迎。传播广泛的健康科普短视频,有些能够带来知识增量,帮助人们更好管理健康,但有些贩卖焦虑、夸大风险,影响人们正常生活。

前不久,北京市的李女士压力很大睡眠不好,看了一些健康科普短视频后让她感觉状态更差了。“每次看到脱发相关的科普视频都很焦虑,于是跟着买食补、涂精华,但没什么效果。”她说,有的短视频制作者为了增加点击量,夸大甚至编造脱发、失眠的负面影响,十分影响心情。

在武汉大学新闻与传播学院教授吴世文看来,这是一种“恐慌营销”。“一部分创作者会采用未被证实的信息进行内容创作,并通过网络传播开来。”吴世文认为,这些内容向观众特别是年轻人贩卖容貌、健康焦虑,影响他们的日常生活和心理健康,诱导受众使用非正规治疗方法、产品,或进行不必要的医疗检查。

实际上,健康科普具有一定的专业门槛,其真实性和可信度对公众而言十分重要。吴世文表示,为吸引眼球而发布夸张或具有误导性的信息,不仅无助于提高公众的健康意识,反而可能引起不必要的恐慌。

而当伪科普视频提供的建议被大众接受,还可能削弱公众对真正具有医学背景和专业知识的科普博主的信任。比如,有些不具备相关知识的视频制作者会穿上白大褂,站在看似专业的背景前,以医生形象分享各种健康知识和医疗信息。对于辨别网络信息能力较弱的群体,尤其是老年人,更容易将此类信息视为“医疗权威”。

“研究发现,老年群体信任假健康信息的比例是年轻群体的数倍。老年人对健康信息的需求量较大,甄别虚假信息的能力相对较弱。同时,老年人容易形成固定且具有黏性的社交传播群体,群体内部成员对健康议题的高度关注,助推了伪健康信息的迅速传播。”吴世文说。

有的博主为博流量变现,向用户售卖药品、保健品或医疗服务等,这种行为是否合法合规?实际上,《互联网广告管理办法》明确规定:禁止以介绍健康、养生知识等形式,变相发布医疗、药品、医疗器械、保健食品、特殊医学用途配方食品广告。一些短视频博主虽然在视频画面中说明自己不推荐药物与治疗方案,却在评论区或主页偷偷地公布自己的联系方式,诱导用户私下联络。

“科普信息的传播属于公共传播,有关部门应加强这类传播的监督。”吴世文认为,公共机构、医疗专业人士需要在网络空间中传播更多科学的健康信息,压缩虚假健康信息的传播空间。“如何实现专业医疗知识的良性普及仍有待探索,但社会公众应注意,社交平台即使是真医生分享的内容也只适合作为参考,求医问诊仍应当前往正规机构。”吴世文说。

山东临沂读者张立美建议,短视频平台要负起主体责任,加强对健康科普账号的审核和监管。对从事医疗卫生领域信息内容生产的自媒体,网站平台应当进行严格核验,并在账号主页展示其服务资质、职业资格、专业背景等认证材料,加注所属领域标签。

此外,个人也应提升鉴别网络信息真伪的能力。专家表示,如果信息标题、用语以及界面设计有夸张的或者令人不适的成分,应当保持理性,尤其是发现视频具有商业意图。还应多方求证真伪,切勿盲目依据视频信息购买医疗产品或作出决定。

健康科普短视频,不能缺了科学

□ 赵兵 喻锦妍

端牢饭碗! 全国“三夏”小麦机收任务基本完成

□ 新华社记者 郁琼源 于文静

夏粮,全年粮食生产的第一季。全力以赴抓好夏收,对于端牢14亿多中国人的饭碗至关重要。

目前,全国夏粮小麦收获进度已达96%，“三夏”小麦机收任务基本完成。

今年全国大规模小麦机收于5月下旬全面展开,由南向北快速推进。截至6月18日,西南、黄淮海等麦收重点地区收获基本完成,新疆、甘肃等西北地区小麦机收仍在进行。

麦收机具供给足

各地共计投入联合收割机60多万台,随小麦梯次成熟,引导跨区作业机具自南向北有序转移。麦收高峰期有9天单日投入联合收割机在20万台以上、最多达25万台,小麦机收占比超过98%。

更多高效低损收获机具投入生产一线,基本做到成熟一片,收获一片。

麦收服务保障强

各地共设立高速公路绿色通道2970多条,跨区作业接待服务站近3500个,有力保障了农机跨区通行顺畅。

气象部门定期分析天气形势,及时发布预报预警信息,为小麦机收和农机转场提供参考。

各地中石油、中石化加油站开设农机优先优惠加油通道5200多个,在机收高峰期开展“送油到田”服务。

麦收收获进度快

全国连续16天日机收面积维持在1000万亩以上,麦收速度持续高峰推进,机收进度同比常年快2至3天,黄淮海重点省份集中机收结束时间均比常年快5天左右。

在此期间,局部受降雨影响地区组织开展雨前抢收,做到适收快收,为后续抢抓有利墒情开展机播作业争取充足时间。

麦收机收损失低

各地在抢抓机收进度的同时,广泛开展机收减损培训,科学调度水利工程,田间巡回指导,切实提升机手作业水平。

麦收完成省份初步监测小麦平均机收损失率维持在1%左右的较好水平,优于2%的行业标准要求,有力保障了夏粮小麦收获。

眼下,正是“三夏”大忙时节,夏种夏管正抓紧进行。克服高温干旱影响,抢抓农时抓好夏播,各地正在行动,科学调度水利工程,精心做好抗旱保夏播,为秋粮丰收夯实基础。

新华社北京电



6月18日,眼下,正值“三夏”时节,受高温少雨天气影响,一些地区出现旱情。当地群众积极应对,多措并举,全力开展抗旱保苗工作。

图①为山东省枣庄市西王庄镇东王庄村农民利用智能喷灌机浇水造墒。

图②为在河南省焦作市博爱县金城乡白马沟村,村民用喷灌为农作物浇水。

图③为山东省枣庄市峄城区野岗埠村农民利用喷灌机浇水造墒。新华社发 孙中喆 摄