

金台视线

让“扫一扫”更便捷更安全

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，甚至有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的套餐，在人工点餐处却不给点。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

本报记者 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，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。“经历了数次，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。

还有一些不便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。

编后

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。

版式设计：张芳曼

强制扫码增加个人信息泄露风险

本报记者 强郁文

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的套餐，在人工点餐处却不给点。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。

百姓关注

健康科普短视频，不能缺了科学

赵兵 喻锦妍

“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。

有的博主为将流量变现，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，却在评论区或主页隐晦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管理。”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，社交平台上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。

山东临沂市读者张立美建议，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。专家提示，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。

读者热议 如何办好社区食堂

本报记者 史一棋 人民网记者 施云娟

6月3日，本报“读者来信”版刊发报道《让社区食堂实现可持续发展》，引起社会公众对社区食堂话题的广泛关注。不少读者、网友纷纷来信、留言，对社区食堂如何实现可持续发展谈观点、提建议。

“白天子女不在身边，我还要照顾小孙女，哪有时间做饭。”黑龙江佳木斯市读者刘大庆希望社区食堂开设外送业务，送餐上门，更好满足居民需求。

广西桂林市读者李伯贤认为，社区食堂服务对象可以不限于老年人，亦可对年轻人开放，还可拓展老年助餐体系在社交、康养、心理调适等方面的功能和服务，做到“既暖胃又暖心”。

“着眼市场化，探索稳定经营模式”是很多读者提出的建议。河北石家庄市读者张勇建议，在坚持老年助餐服务体系公益性的前提下，利用市场化的手段平衡收支，扩大经营规模，并以此反哺公益性部分，推动社区食堂可持续发展。

“以社区食堂建设为平台和抓手，将家庭综合服务、社区居家养老服务、社区卫生服务、医养结合服务等各类为老服务与基层党建、志愿服务等社区治理结合起来，形成更加完整的社区治理体系。”上海静安区读者孙湾建议，社区食堂应向提升老年人生活幸福指数的综合服务阵地转变，提供多元化服务，实现更多功能。

更多内容，请扫描二维码观看视频。



反馈

四川成都市——

拆除小区违建 加强巡查力度

本报记者 游仪

1月29日，本报“读者来信”版刊登来信《自行车棚改成了麻将馆》，反映四川成都市金牛区五福桥东路8号院一块绿地被占用，临时车棚被私自改建成麻将馆，并搭建临时厕所的问题。

来信见报后，成都市金牛区五块石街道五福社区立即安排工作人员现场核实。经查，该处违建系院内临街茶铺为扩大经营规模，在小区停车棚棚顶摆放桌椅，并在角落处搭建了一个临时厕所。

社区工作人员当即对车棚二楼违建进行处理，将厕所和部分违建拆除（见下图），并告知经营方不能再进行施工。剩余的违建已按计划逐步拆除完毕，并对楼上桌椅、建筑垃圾等做了清理。接下来，街道、社区将持续关注群众居住环境，督促指导物业开展日常巡查，避免再次出现类似问题。



身边事

垃圾房周边卫生环境脏乱差

福建宁德市霞浦县太康路的东方伟业小区南侧是大排档一条街，每晚游客络绎不绝。在小区和大排档交界的十字路口边，建有一处垃圾房，经常因为垃圾转运不及时，垃圾撒落地面、车载垃圾转运箱长期露天存放等，导致周边气味刺鼻、污水横流，卫生环境脏乱差（见下图）。路过的居民、游客无不紧皱眉头，遮掩口鼻。小区业主多次向物业申请整改垃圾房，均未得到重视。希望相关部门妥善处理，还居民一条干净街道。

福建霞浦县东方伟业小区业主

