

## 城市锐评

## 让数字支付发展成果全民共享开放共享

■潘铎印

近日,国务院办公厅印发《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》。其中指出,由于我国老年人等群体偏好使用现金,部分外籍来华人员习惯使用银行卡或现金支付,对使用移动支付不习惯、不适应,支付服务包容性有待提升。针对不同群体的支付习惯,要统筹力量打通支付服务存在的堵点,弥合数字鸿沟,着力完善多层次、多元化的支付服务体系,为老年人、外籍来华人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务。

近年来,我国支付发展步入快车道,扫码支付、移动支付更成为引以为豪的发展“名片”。数据显示,国内移动支付普及率已达到86%,处于国际领先水平,为经营主体和社会大众带来新的解决方案。从现金交易到银行卡支付,再到移动支付,我国支付方式的迭代为居民支付提供了更多选择,也推动了支付效率和便捷性的提升。

但与此同时,一些痛点、堵点也开始显现,主要体现在:老年人等群体依

然偏好现金支付,面临移动支付数字鸿沟问题;外籍来华人员对国内支付环境不习惯、不适应,部分境外来华人员遇到“付钱”困扰。去年,全国边检机关共查验入境人员2.1亿人次;今年,在免签等利好政策推动下,跨境人员流动将更加活跃。这使得打通外籍人员来华经商、学习、旅游中存在的卡点堵点更加迫切。随着数字技术的加速发展,支付方式也要不断丰富和改变,便利性应当始终成为支付服务发展的一个重要标准。

深化支付服务场景建设,提升支付服务的包容性。聚焦老年人、外籍来华人员等群体支付不便问题,应加强相关部门的协同配合,加大必要的资源投入,多措并举打通服务堵点,聚焦公共事业缴费、景区、商场、医疗等重点便民场景,推动移动支付、银行卡、现金等多种支付方式并行发展、相互补充。在网络购票、网约车等使用场景下提供有选择的服务,如继续保留人工售票窗口、人工检票方式,提供“境外手机号注册+国际信用卡支付”的服务,让老年人、外籍来华人员有更多、更合适的选择,充分尊重不同

群体的使用习惯和选择权利。

支付是经济活动的基础。“有钱难花”不仅影响境外来华人员的消费体验,某种程度上也关乎消费潜力释放。聚焦优化支付服务、提升支付便利性等重点工作,相关机构、部门等应不断提升支付服务温度,持续拓展各类支付场景,打造温馨支付环境,如旅游景点、演出展览、交通出行等日常消费领域,为老年人、境外来华人员等群体提供丰富的支付工具和高质量的支付体验。同时,要推动支付方式改进和创新,确保移动支付、银行卡、现金等多种方式兼容发展,更好满足更多人群的需求,助力高水平对外开放和老年人跨越“数字鸿沟”,助力消费潜力释放。

让数字支付发展成果全民共享、开放共享。优化支付服务是一项系统工程,各地各部门要协调联动、综合施策、共同发力,进一步优化支付服务、提升支付便利性,积极打通金融服务堵点,针对不同群体的支付习惯,统筹力量补齐短板弱项,持续深化支付服务场景建设,更好地服务社会民生和高水平对外开放,为中国经济发展提供有力支持。

## 察言观社

## 用标准把好第三方测评质量信誉关

■李英锋

3月12日,江苏省消保委召开新闻发布会,介绍《第三方测评工作指南》团体标准有关情况。为引导第三方测评这一新业态规范发展,江苏省消保委联合省市场监管局网监处、省标准化协会等单位共同起草的《第三方测评工作指南》团体标准,已于今年初实施。

第三方测评名义上是帮助消费者的,但调查发现,互联网平台上一些“第三方测评”账号涉嫌存在商测一体、以商养测、虚假测评等情况,对消费者作出正确的消费决策造成了负面干扰。

第三方测评失信、失准、失真、失序的背后,存在测评丧失中立立场、主观随意性强以及测评操作不专业、不规范、不严格、不统一甚至弄虚作假等问题,而这些问题又指向了测评标准的缺失。中国消费者协会于2022年对12个互联网平台共计350家“第三方测评”账号进行体验式调查后发现,93.1%的“第三方测评”涉嫌存在测评标准类问题,其中缺乏测评标准的主观性测评居多。

没有标准就没有统一的监督制约机制,各测评博主就有了自由发挥的空间,很容易出于各种目的自定标准、自选程序、自出结果。江苏省消保委等单位起草制定《第三方测评工作指南》团体标准,针对消费者关注的热点和调查发现的问题,从测评基本原则、基本要求、测评方法、测评程序、结果发布等方面给第三方测评套上“笼头”,明确了商品类和服务类的测评程序,明确了信息发布平台义务责任,明确了测评方法选择,填补了第三方测评的标准空白,给第三方测评提供了依据和指南,也给监管执法、消协监督、平台监督、社会监督提供了一把“尺子”,有助于约束规范第三方测评行为,提升第三方测评的质量和可信度。

测评程序公正是测评结果公正的必要前提。根据该标准,对于实体商品的测评,需按照测评前准备、采样送检、实施测评、形成报告、发布宣传、样品留存等流程有序推进;对于服务测评,需根据社会一般人的认知和接受度确定测评指标,且关键测评过程比如容易引起争议、结果难以复现的过程,应进行记录留存。该标准下,测评程序更严谨、更规范、更科学,对测评结果形成了更强的监督制约。

标准还要求,若涉及商品或服务的质量合格与否等结果性判定,应当移送至具备国家检验检测资质的机构进行检测并出具报告。由专业检测机构按照规范流程检测,就堵住了一些博主使用“张冠李戴”的产品送检、制作虚假检测报告等漏洞,就给第三方测评的准确性、权威性加了一道保险。

第三方测评是消费生态的一部分,是消费监督的重要方式。给第三方测评设标准、立规矩,能够优化第三方测评行业生态,推动第三方测评规范、健康、有序发展。期待全国层面在江苏省经验的基础上出台第三方测评标准,推动更多电商平台、第三方测评博主和相关商家参照适用测评标准,为消费者提质升级提供更有力的支撑。

## 伪造

不用参加培训 and 考试,提供身份信息花费几十元到几百元,即可拿到一张带“公章”的特种作业操作证;扫描证件上的二维码,弹出的“官方”网站还可在线验伪……据媒体报道,近期,北京检察系统查办一起特大伪造特种作业操作证案件。该案中,超过1.9万人购买了伪造的特种作业操作证,涵盖39种高风险作业。

有专家和法律界人士建议,应进一步从严查处违法行为,严格证件发放和查验管理制度,从源头端遏制安全生产风险隐患,多方共管打好“组合拳”。

人民视觉



## 微言微语

## AI“复活”逝者,需要更多监管和规范

背景:

“只需要52.1元,就能还原逝去亲人的容貌并和其聊天。”生成式AI技术的发展浪潮之下,与逝去的亲人“再见一面”似乎日渐成为可能。据媒体报道,用AI“复活”逝去的人已经发展成了一门生意。在一些电商平台上,有不少做AI“复活”生意的商家。

技术不是冰冷的,也有疗愈人心的暖意,但温暖背后的争论也非常激烈。对于AI“复活”逝者,支持者认为,让技术打破“无处话凄凉”,是对生命意义的探索;反对者则认为,数字人复原程度再高也是建立在代码之上,学会接受亲人的离去,也是必经的人生一课。

@《南方日报》:AI“复活”逝者技术的使用边界在哪里?如果用在“非亲人”身上怎么办?进行“数字复活”会不会有逝者的意愿?这些担心都很有道理,但只要生者与逝者“对话”的意义尚在,就应该为新事物的发展留出空间,用规则体系的补位,保障技术规范应用。

@许梦萍:制作AI数字生命是生者对死亡和分离痛苦的一种慰藉,AI“复活”的出现弥合了生与死的鸿沟,但不能模糊生与死的边界。AI“复活”产生的数据所有权应该归谁所有?生者是否有权去“复活”已故者的数据?它背后所带来的伦理问题和科技隐患仍亟

待解决。

@《北京青年报》:AI“复活”逝者,目前既面临不少技术限制,也可能出现某些侵权乱象。此前,有不法分子利用人脸识别、深度合成等技术实施诈骗,让人防不胜防。假如有不法分子利用AI“复活”技术,通过“数字人”套取他人财产等信息,就有可能成为新型诈骗,带来财产等损失。任何涉及消费者权益的技术和服务,只有在法治轨道内运行才能避免出格“伤人”。只有不断健全完善法律法规,既约束AI“复活”服务提供者,也保障消费者的合法权益,这种新技术新服务才能“长寿”并造福人类。