

说好的返10元现金却返了10元优惠券,消费者被诱导给好评后觉得被欺骗找平台维权

明知“好评返现”不合理,平台竟帮消费者向商家要钱

专家指出,消费者应理性客观评价,而平台变相支持“好评返现”不可取

本报讯 (记者陶稳)商家说好的给好评可返10元现金却只返了10元优惠券,安徽蚌埠消费者李女士被诱导给好评后觉得被欺骗,就找平台维权。平台客服人员表示,平台不支持“好评返现”,希望消费者根据购物的真实感受进行评价。不过,该客服人员表示,如果商家承诺“好评返现”,消费者可以联系商家协商。如协商不成,平台会介入处理。近日,在平台的介入下,李女士收到了10元转账。

今年5月,李女士在一家电商平台花19.9元买了一条裤子,到货后她发现包装袋中还附带一张10元的“好评返现”卡。虽然李女士觉得裤子质量一般,但想到可返现10元,就准

备留下这件商品。按卡片要求,李女士给了商品全5星好评,并写了几十字的评价,配了3张图片。然而,“一顿操作”后,商家只返了她10元优惠券,且满68元才可以用。

“我当时就觉得被骗了,因为卡片上并没有说明返的是优惠券。”李女士说,想到之前在网上看到,如果商家不兑现“好评返现”,可以找平台客服人员解决,就抱着试一试的态度找到平台客服人员,“没想到很快就收到了10元转账”。

该平台客服人员表示,平台不支持“好评返现”,希望消费者根据购物的真实感受进行评价。但如果商家承诺“好评返现”,但实际没

有返现或者用其他方式替代,平台接到消费者投诉后,如果查证属实,会要求商家履行承诺。

对此,专家指出,从表面上看,平台的做法维护了消费者利益,但这种做法属于变相支持“好评返现”行为,不可取。根据反不正当竞争法的相关规定,经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价等作虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。

“‘好评返现’行为涉嫌不正当竞争,因此不存在谁来履行承诺的问题。平台接到商家不正当索要用户好评线索时,应采取制止甚至处罚措施。消费者也应理性客观评价,不能因

为一点小恩小惠就违心给好评。”北京大学法学院副院长、电子商务研究中心主任薛军说。

记者在采访中发现,近年来,“好评返现”等乱象频频见诸媒体。对此,北京市中闻律师事务所律师赵虎表示,商家通过小恩小惠等不正当方式获取好评,既损害了其他消费者的知情权、选择权,又破坏了公平竞争的市场环境。去年8月,市场监管总局发布的《禁止网络不正当竞争行为规定(公开征求意见稿)》提出,经营者不得以返现、红包、卡券等方式诱导用户作出指定评价、点赞、转发、定向投票等互动行为。希望该规定尽快实施,规制“好评返现”等乱象。



轨道通到雪山下

这是位于玉龙雪山脚下、正在建设中的丽江城市综合轨道交通项目一期工程(6月26日摄,无人机照片)。

由中国中铁、中国铁建、广州地铁共同投资建设的丽江城市综合轨道交通项目一期工程位于丽江市玉龙县境内,全长20.465公里,南起游客中心站,北至玉龙雪山站,一条轨道连通丽江古城和玉龙雪山。目前工程进展顺利,预计将于2023年3月正式通车。

新华社记者 江文耀 摄

我国首个海洋油气生产装备智能制造基地投产

这是6月26日拍摄的海油工程天津智能化制造基地(无人机照片)。

当日,记者从海洋石油工程股份有限公司获悉,我国首个海洋油气生产装备智能制造基地——海油工程天津智能化制造基地正式投产,这标志着中国海洋油气装备行业智能化转型实现重大突破。

新华社记者 赵子硕 摄



生态环境部加强核酸检测废物环境监管

涉疫情中高风险地区医疗废物基本日产日清

本报讯 (记者周伟)在生态环境部日前举行的6月例行新闻发布会上,生态环境部新闻发言人、宣传教育司司长刘友宾表示,生态环境部将持续关注全国医疗废物产生及处置情况,配合卫生健康部门做好核酸检测废物的分类管理和收运处置,进一步加强核酸检测废物的环境监管,维护人民群众身心健康和环境安全。

据介绍,生态环境部高度重视医疗废物处置能力建设与监管工作,从近期调阅情况

看,全国疫情中高风险地区医疗废物处置情况总体平稳有序。近3个月以来,全国涉及疫情中高风险地区的市(州)和直辖市中,医疗废物处置设施日均负荷率均低于90%,其中97%的地区低于80%,66%的地区低于50%,所有医疗废物均得到妥善处置,基本做到日产日清。

据悉,新冠肺炎疫情发生以来,生态环境部联合相关部门印发多个关于加强医疗废物处置能力建设与监管的文件及相关技术规

范,大力提升医疗废物监管水平和处置能力,指导督促相关地方严格落实所有医疗机构及设施环境监管与服务全覆盖、医疗废物及时有效收集和处理处置全覆盖“两个100%”工作要求。

此外,各地还储备了较为充足的危险废物焚烧设施、工业炉窑等协同应急处置能力,可随时启用保障应急处置,现有医疗废物常规和应急处置能力能够满足包括核酸检测废物在内的医疗废物处置需求。

采取增开现金柜台窗口等人性化举措,进行联动柜面等适老化改造——

上海多家银行出招缓解老年人排队难题

本报记者 裴龙翔

“上午9点开门,7点半就有人在排队等号了”“这个老师傅已经来了3趟了,还没办好”“号都发完了,有的老人还是不肯走,想等‘加号’”……上海恢复正常工作生活节奏后,数月里积累的各类需求集中释放,各银行网点门口老年人排起的长队很快引起了社会关注。

排队的情况是否还在继续?各家银行有何举措回应老年人的需求?适老化改造进展如何?近日,记者带着上述问题走访了上海市内的几家银行网点。

需求高峰已过,网点基本恢复正常

6月22日,临近营业时间,记者来到了浦东张杨路699号的上海银行网点,两名身穿防护服的工作人员和保安正在门口的平台上维持秩序,引导顾客扫码、测量体温、进入事先划定好的排队路线。营业前后的高峰时段里,排队等候的顾客只有8人,几位老年人坐在队伍最前端的椅子上等待。

世纪大道地铁口附近的农业银行,以往也是业务量较大的网点。当天早上,记者前往时,发现仅有数人排队并且没有老人。排队的几位客户表示,因为要办理一些需要本人亲自到场的业务,所以才到网点,“估计柜面第一轮叫号都能办好。”

浦东排队的情况已经化解不少,浦西老城厢集中,又是怎样的情况?记者随后来到南京东路步行街延长段上的一家工商银行,

阅读提示

近日,上海银行网点门口老年人排起的长队引发关注。记者调查了解到,目前,需求高峰已过,网点基本恢复正常。针对此前的排队问题,上海各银行纷纷采取增开现金柜台窗口等人性化措施,满足老年人金融需求。敬老专线、联动柜面等适老化改造也帮助老年人体验智能服务带来的便利。

营业时间内并无排队客户,只需扫码测温即可办理业务。

导致6月初老年人在银行网点门口排队的原因到底是什么?据上海最大的养老金发放银行之一的上海银行的工作人员分析,其中既包括过去数月积累下的需求的集中释放,又有银行因防疫要求将等待的客户安置在室外的不得已之举,同时也因为复工初期网点陆续开放,老人集中前往先期开放的部分网点领取养老金,进一步导致了拥挤的出现。

人性化举措满足老年人金融需求

老人在网点排队的情况很快引起了有关部门的关注。6月17日,上海银保监局办公室发文要求各家银行提升营业网点及工作人员金融服务效能,全力满足广大客户金融服务需求。次日,人民银行上海总部印发《关于进一步做好现金服务工作的通知》,从加强营业网点管理、维护网点现场秩序、多措并举分类施策、建立养老金发放长效保障机制等方面督促本市各银行提升现金服务工作水平,切实满足公众特别是老年人的现金服

务需求。

记者了解到,在上述两则通知下发前后,上海各银行纷纷采取人性化措施,满足老年人金融需求。对于地处老年客户较多、现金存取款业务需求较大的网点,如浦东新区金桥湾支行、北蔡支行、康桥支行等网点,交通银行上海市分行增开现金柜台窗口,便于老年人获取服务。针对老年客户集中领取养老金的业务需求,该行不仅双向免除手续费,还积极调配资源,确保双休日营业网点“应开尽开”。

中国农业银行上海市分行则根据老年客户喜欢早起赴网点办理业务的偏好,自6月20日起,分行辖属各支行根据周边居民情况选择1~2家网点,提前30~60分钟对外营业,专门为老年人提供金融服务。考虑老年客户的身体特点,上海银行部分网点通过安置爱心椅,发放小扇子、饮用水和防暑降温用品,为老年客户提供相对舒适的等候环境。

适老化改造助老年人体验智能服务

数月的居家抗疫和之后的种种常态化措施,让更多的上海老年人了解到了金融业务

“云上办”的好处。许多老人开始尝试打开软件、拨通电话,适老化的细节让他们原本紧张的心情逐步放松下来。

家住上海宝山区的孙阿姨,在居家抗疫期间,通过上海银行95594客服热线“96敬老专线”,很快查询到了养老金账户的余额。“我手机电脑都不会用,孩子们都住在其他小区,上海银行一对一人工服务敬老专线很方便。”查到了准时发放的养老金,她心里特别踏实。疫情期间,为更好服务老年客户,上海银行专门推出“96敬老专线”并调整为首句播报,老年客户按键直通人工服务,极大地方便了老年人群体。

为了让手机银行更加“安全、简单、好用”,上海银行结合老年客户的需求,对养老客户专属“美好生活版”手机银行进行升级,增加了“刷脸登陆”“指纹识别”“声纹识别”等生物识别技术手段。对于有使用意愿的老年客户,各网点配置厅堂服务人员、联动柜面等岗位,及时帮助使用智能设备遇到困难的老人在,在保护客户隐私信息、业务合规的前提下辅助老年人完成自助类交易,帮助老年客户体验智能服务带来的便利。

网点里的适老化改造也在同步进行。上海银行专门打造了50家养老金融特色支行,根据老年人的需求,安装软面座椅、铺设防滑垫、配备医药箱,还为行动不便的老年人提供轮椅。存取款机、ITM机(智能柜员机)等新设备也投入使用。原先存款单笔交易时间需要5至8分钟,现在不到2分钟便可完成,老年客户办理存单更加方便。

经济观察

本报记者 杜鑫

据媒体报道,中国信息通信研究院近期上线“一键解绑”功能,用户可通过手机号查询注册绑定的互联网应用账号,选择是否解除持有手机号与相关互联网应用账号之间的绑定或关联关系。

该项服务正处于试运行测试期间,仍需进一步迭代完善。目前提供的服务是解除本人曾经用过、现在不用了的手机号所注册绑定的互联网应用账号关联关系,可选择解绑的互联网应用账号仅是少数。但是这一服务仍在社交媒体上引来阵阵叫好声,甚至被一些人看作是“最值得期待的服务”。

用户对于一项还不完善的服务如此期待,一个重要的原因是这项服务直击互联网领域长期未解决的痛点——账号绑定容易注销难。

当下,随着互联网经济的蓬勃发展,满足用户不同需求的各类互联网应用不断增多。截至4月末,我国国内市场监测到的APP数量为231万款,4当月月净增1万款。在互联网实名制的背景下,用户使用很多互联网应用账号都要绑定手机号。

用户注册的互联网应用中,有的只是偶尔或者阶段性使用,随着数量的增多,若不及时注销,自己可能都忘了。因此,用户有查询手机号绑定账号数量和注销账号的需求。与此同时,因工作调动等原因更换手机号的,也需要解绑旧手机号绑定的账号。

然而,不少互联网服务提供者出于留住用户等原因,给用户注销账号设置诸多障碍,导致用户手机号难以解绑。中消协的一项测评显示,在是否可以顺利注销APP账号方面,被测评的50款APP中有20款存在不同程度问题,包括未注明注销条件、注销条件与注销流程设置不合理等。

账号不能注销,意味着用户在互联网上的“痕迹”无法被清除,这增加了用户隐私和个人信息泄露的风险。一些手机号被原用户放弃后重新进入选号系统,下一个用户会接到各种垃圾短信;曾有用户想用新办的手机号注册一个微博账号,却用一条验证码登录上了原用户的账户;还有的用户用新办理的手机号盗刷上任用户绑定的支付宝……

互联网服务提供者剥夺用户“说分手”的权利或者设置各种“分手”障碍,不公平也不合规。一方面,开放是互联网的精神内核之一。一些互联网应用注册容易注销难,用户来去不自由,显然违背了这种精神。另一方面,《电信和互联网用户个人信息保护规定》明确规定:电信业务经营者、互联网信息服务提供者在用户终止使用电信服务或者互联网信息服务后,应当停止对用户个人信息的收集和使用,并为用户提供注销号码或账号的服务。

可以说,互联网账号“一键解绑”手机号是用户刚需。期待相关服务不断完善,把实事做实、好事做好。



河北在建高速最长隧道顺利贯通

6月26日,京秦高速公路遵秦段工程建设再传捷报,由中交一公局集团遵秦B7标项目承建的鹤塘沟隧道顺利实现贯通。

全长5.4公里的鹤塘沟隧道,是河北省在建高速最长隧道。京秦高速公路遵秦段,是京津冀协同发展交通一体化的关键“一横”,计划年内通车。

本报记者 李昱霖 通讯员 高勃 任东阳 摄