



扫码点菜

“扫码—关注商家公众号—同意获取用户位置信息—点餐”似乎已经成了餐厅吃饭的四步骤,看似简化了点餐程序,实际为消费者带来了众多困扰和担忧:商家通过点餐获取用户信息后意欲何为?老年人不会扫码点餐该如何吃饭?众多餐饮店公众号推送信息扰乱正常生活后,该不该取消关注?(1月6日《扬子晚报》)

不能只剩扫码一种方式

□张立美

拿出手机扫码点餐,手机支付结账走人,这已经成为许多年轻人去餐厅吃饭的常态。餐馆顺应科技发展趋势无可厚非。对于消费者而言,相比传统的纸质菜单点菜方式,扫码点菜更加简单方便高效,提高了点餐效率,减少了排队点餐时间。

但是,餐馆取消传统的点菜方式,只剩下扫码点菜一种方式,这就非常不合理,实质上是间接剥夺了消费者的自主选择权,损害了消费者的合法权益。

再者,也不是每一位消费者都愿意选择扫码点餐的方式。因为不是每一位消费者都下载了扫码点餐需要使用的平台、系统,也不是每一位消费者愿意关注相关公众号、小程序以及把自己的个人的手机号、位置等信息提供给餐馆和点餐平台。消费者上餐馆吃饭更没有必要下载平台、关注公众号、注册账户的义务,这不是吃饭的必要前提。

餐馆可以创新服务,提供扫码点餐方式是餐馆的权利,但不能只剩下扫码点餐一种方式,让消费者没得选。餐馆需要尊重不同消费者群体的习惯和选择,让消费者可以有多种选择。

点餐不能如此霸道

□张丽

去年以来,因为提倡无接触点餐,服务防疫工作,很多线下餐饮企业都推出了二维码点餐结账的服务。客观地说,在助力复工复产方面,小小二维码是帮过大忙的。但当某些餐馆尝到了扫码点餐带来的节约人力成本的甜头后,食髓知味,干脆取消了人工服务,技术带来的便利优势就变成了经营者对消费者的过分强势。

更令人不爽的是,目前几乎所有的扫码点餐都会强制客人关注该餐馆的公众号或者下载APP,这就意味着必须实名注册。我就吃个饭,你却要查我户口?至于这种方式给不熟悉智能手机的老年群体带来多少麻烦,让多少老年人对下馆子视如畏途,已经无需多言。而且,在实际操作层面,扫码点餐也会带来很多麻烦,有时候电子菜单没更新点了也白点,有时候网络不好根本没点上,有时候一个手滑已点全被清空,还要再来一遍……

现在很多企业重视线上推广数据,强迫客人扫码点餐其实就是变相推广自己的公众号或者APP。说穿了,瞄准的还是流量和客户信息,图谋的还是自身利益的最大化。这点心眼,大家都看得穿,真不是飘飘一个“方便客人”所能掩饰的。

希望各家餐饮企业给口头点菜、现金结账的传统留下生存和发展的空间。毕竟面对面的沟通和交流都是无可替代的,因为它具备人机对话永远无法企及的温度。

适老化改造
不只是放大字号

□毛建国

近日,工业和信息化部印发《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》,决定自2021年1月起,在全国范围内组织开展为期一年的互联网应用适老化及无障碍改造专项行动,旨在解决老年人、残疾人等特殊群体在使用互联网等智能技术时遇到的困难。此次专项行动改造行动范围主要集中在互联网网站与移动互联网应用(APP),包括共115家网站、43个APP,涉及新闻资讯、社交通讯、生活购物、金融服务、医疗健康等多个领域。

(1月7日 光明网)

目前,互联网适老化改造已经开始了。此前有消息称,交通运输部运输服务司组织召开平台公司座谈会,研究便利老年人打车出行有关工作。方便老年人使用的“一键叫车”功能,争取春节前开通试运行,相关平台已经成立了老年人打车专项组。人们在高兴的同时也提出担心,“一键叫车”到底好不好用?这并非杞人忧天,而是指向一点,那就是当前互联网产品对老年人的歧视和排斥具有长期性、流域性的特点。

适老化改造,贵在改到老年人心里,这就先要了解老年人到底难在何处,真正需要什么。这其实提出了两点,一是改造的对象,必须紧紧盯着老年人日益增长的美好需求,着眼于系统性地给老年人解决问题,而不是应付和搪塞;二是改造的目标,必须落脚到老年人是否满意,而不是满足于多少家公司成立了多少个小项目,改进了多少个APP。

适老化改造,技术不是难题,但在很多时候又是难题。原因就在于,技术问题与理念问题是交织在一起的。比如说,现在提到适老化改造,很多人都会想到用大图标、把字号放大。这针对的主要是老年人视力不好的问题,要做到这一点,没有任何技术难度。问题的关键是,把字号放大了,就能让老年人方便上网、放心上网了吗?

适老化改造不只是放大字号,就目前来看,尤其需要重视两点。一是紧紧结合老年人的需求,有针对性地改变。工信部印发的文件,也提出专项改造工作重点将紧密结合老年人、视力障碍人士、听力障碍人士、肢体障碍人士的实际需求。需要提醒互联网平台和技术人员的是,坐在办公室里空想不出一个所以然,需要走近老年人身边,真正了解他们的所思所想。当前,还有必要发动社会力量,多听听各方面的意见,来一个“老年人痛点大调查”,确保改造有的放矢,改得有用管用。二是借适老化改造契机,彻底解决一些互联网顽疾。有很多问题,年轻人同样为之苦恼,而到了老年人那里变得更加棘手。比如插入广告、消费陷阱、大数据杀熟、验证码折腾等问题,谁都苦恼不已。如果根深蒂固的问题得不到解决,只是满足于小敲小打,那么适老化改造成效必然有限。

放大字号等微改是需要的,但不能满足于此,不能停留于此,有必要发动一场根本性变革,通过适老化改造彻底解决一些问题,把适老化改造改到人们心坎上。

加快实现“民有所呼,必有所应”

□然玉

近日,国务院办公厅发布指导意见,《意见》要求加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并,今年年底前,各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务,各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”,提供“7×24小时”全天候人工服务。同时,优化流程和资源配置,实现热线受理与后台办理服务紧密衔接。

(1月7日 新华网)

“12345”在很多城市又被称为市长热线,市民们也早就比较熟悉了。然而应该承认的是,不同地方“12345”扮演的角色、运作的机制、起到的作用,

还是存在较大差异的。此外,基于政出多门的客观事实,许多基层职能部门,也多是自建渠道、自设热线。凡此种种,都直接拖累官民沟通的效率和效果。在此大背景下,《意见》提出,政务服务便民热线统一为12345,此举无疑是切中要害、值得期许的。

统一的12345热线,意义是多方面的。一者,是实现了需求与服务的高效适配,减少了公众有事不知道找谁、找不到人的困扰;再者,则是推动了对各职能部门的监督和敦促,受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价,有此闭环机制加压,负责单位势必不敢怠慢;而除此以外,更深远的价值在于,12345大平台及其所积累的数据,将使得行政系统对于各个公共机构进行更精准、量化的绩效测评成为可能。

过去,在很多人看来,12345不过是一个纯粹的转发中介,并没有太多实质性的影响力。然而,最新的《意见》明确,各地区要建立健全12345热线督办、考核和问责机制。这意味着,经由12345交办的事项,将成为有关职能部门的优先事项;换言之,12345将成为促进部门改进作风和效能、撬动跨部门协调的重要抓手。12345平台,用数据事实说话,每个部门的投诉率、办结率、满意度一目了然,这可说是治理体系和治理能力现代化的重要一步了。

统一政务服务便民热线,有事就找12345。热线的归并,也是一次职责关系、履职效能和治理模式的重建。“民有所呼,必有所应”,说的绝不仅仅是一通电话的事情。

“硬币清偿被拒又被罚”是一堂普法课

□陈广江

近日,因不满法院判决,广西北海一汽车公司老板叶某携4麻袋硬币清偿劳动纠纷执行款,法院认为该男子的消极对抗行为严重妨碍司法人员的执行工作,决定再对该公司罚款5万元。1月6日,海城区法院工作人员对此做出回应,并表示涉事劳动者手部因工伤致残,拒收这些硬币。

(据澎湃新闻)

故意给别人找不痛快的人,往往自己也不会痛快,该老板的做法就很典型。若对判决不满,可以通过上诉、再审等正当、合法的途径解决。法院是说理的场所,不是撒气的地方,任性而为、故意找茬,最终会搬起石头砸自己的脚。

事实上,该老板并非不懂法,而是刻意钻法律的漏洞。根据相关法律法规,我国法定货币是人民币,以人民币支付

我国境内的一切公共的和私人的债务,任何单位和个人不得拒收,无论主币还是辅币都有无限法偿能力,即使是几麻袋五角、一角的硬币,收款方也不能拒收。因此,该老板扛4麻袋硬币清偿执行款,法院没有拒收的理由。

尽管如此,钻法律漏洞的行为也不是总能得逞,因为任何法律都不能、也不会违背社会公认的常识、常理、常情。一家经营汽车生意的公司,日常都是大额交易,偏偏这次费尽周折换取4麻袋零钱清偿执行款,可谓满满的都是恶意和刁难,而且在事实上已对司法执行工作构成了阻碍,被法院罚款5万元并不冤。

司法不仅能捍卫社会公平正义,还具有引领社会崇德向善的功能。如果法院对这种恶意支付、对抗执行的行为听之任之、束手无策,不仅影响执行效率,浪费司法资源,还会纵容不法企业肆意侵犯劳动者合法权益的嚣张气

焰。此事经媒体报道后,很多网友对该老板的做法表示谴责。恶意支付是典型损人不利己的报复行为,最终只能吞下输了官司又输人的苦果。

现实中,类似恶意支付事件并非个案。不难发现,类似事件有一大共性:一般由劳动纠纷引起,劳动者依法维权胜诉,而老板处心积虑给劳动者找不痛快,最终打起了硬币支付的歪主意……一般来说,经过媒体曝光,企业付出声誉受损的额外代价后,问题都能得到妥善解决。

有专家指出,解决问题的根本之策,是在立法上确定小额辅币的有限法偿功能。所谓有限法偿,是指在一次交易中,若使用小额辅币超过法律规定的数量,债权人可以拒绝接受。立法需要审慎考量,但在个案判决上,法院完全可以做到为讨薪民工撑腰,就此看,广西北海这起判决,做了一个良好示范。



年轻员工凌晨下班后猝死令人痛惜。人们之所以关注此事,更在于畸形加班文化之痛。逐梦得拼搏,成功须奋斗,但劳动者的合法权益不能被忽视甚至被侵害。让劳动者超时工作、透支健康,是违法操作,是对奋斗精神的背离。加强对劳动者合法权益的保护,让追梦人健康地奔跑,让企业发展更有温度,才是奋斗该有的样子。

——新华社:《必须坚决遏制畸形加班现象》

在当下,数据无处不在,一切皆可量化,就是相亲见面前也要问一句,“您给自己颜值打几分?”按照麦克卢汉的观点,数字作为一种媒介,也建构了我们的思维范式与看待世界的尺度,殊不知,数据在呈现“真实”的同时也在消解“真实”。举个最简单的例子,在北京、上海这样的一线城市年收入20万元,一定比在三线城市年收入10万元生活质量更高吗?

——中国青年报:《“毕业生年薪”不足以呈现真实生活》

发布好评能马上公开显示,发布差评却要经历漫长的审核期,于女士的遭遇并非个例,这种对好评差评给予不同展示待遇的现象在电商行业普遍存在。有网友认为,电商平台对差评设置超长审核期,属于以技术手段扰乱市场秩序,涉嫌评论作假,误导消费者。

——法治日报:《莫让差评超长审核期侵害消费者权益》



【本期话题】

限制到校时间

1月4日,宁波市鄞州区发文加强学校教学管理:为保证学生有足够的睡眠时间,城区(街道)初一、初二年级学生的到校时间不得早于7:45,初三学生不得早于7:30,小学生不得早于8:15,一、二年级小学生实行弹性上学时间,早上到校时间可延迟到8:30。初三学生的离校时间不要晚于17:00。学校要加强行政值班制度的落实。你怎么看?

【议论纷纷】

@郭碗瓢盆:没有了健康的身体,何谈美好的未来。我们需要倡导素质教育,我们需要倡导理智学习,我们不能让孩子输在起跑线上,但是也不能让孩子因为身体健康问题倒在起跑线上。

@雨燕:“限制到校时间”画了一条关爱线,画了一条理智线,画出了优美的弧线。孩子未来能有多美,取决于我们的教育变革能有多深、多宽、多大。

【下期话题】

抽检本科论文

1月7日,教育部印发了《本科毕业论文(设计)抽检办法(试行)》。根据这份文件要求,本科毕业论文每年抽检一次,抽检比例原则上应不低于2%,不合格者可能会撤销学位。而对于抽检结果不合格的高校,也可能受到“减少招生名额”“暂停招生”“撤销学士学位授权点”等处分。对此,你怎么看?