

一不小心就成了会员,付费时只需动动手指,取消时却被搞得晕头转向

# APP们“留”住用户的套路有多深?

本报记者 卢越

“我都不明白为什么,啥也没干,就自动给我续费了389元。重点是啥扣款信息也没有!”莫名遭遇APP会员自动续费后,何女士发微博吐槽。这笔自动扣款发生在5月1日,但何女士直到9月3日晚上才发现。

何女士给客服打了一早上电话,但对方的回应都是“系统不认可退款申请”。何女士搞不懂,自己遭遇“被续费”,退款为啥就不能被认可?

何女士的遭遇不是孤例。近年来,一些APP或网站玩起“套路式”自动续费,消费者被扣款却毫不知情;开通付费会员时只需动动手指,取消时却被搞得晕头转向。在某搜索引擎上,《工人日报》记者以“会员自动续费”为关键词搜索,找到相关结果约167万个。其中,内容基本上为网友提问和支招“如何取消自动续费”,许多还配有操作图解,程序颇为繁琐。

“套路”满满,总有一款“套”住你

当前,越来越多的APP开启付费会员制。而其中,自动续费“套路”多集中在视频、音频类APP中。

记者梳理发现,APP们的“套路”主要有两类:一是默认勾选续费,却将取消入口“藏”得太深;二是选择免费试用即意味着接受订阅,并自动续费。

记者下载一款热门音乐APP发现,在其会员中心,手机用户购买音乐包可选择连续包月、6个月和12个月。界面下方有一行黑色小字,写明“订阅自动续费”,并被默认勾选。不少消费忽视了手动点击取消勾选,造成次月自动扣费。

前不久,刘晨为了取消某视频APP的会员自动续费,上网查攻略求助网友。“当初没留意,发现自己‘被续费’了。后来把整个APP翻了个遍,竟然找不到取消自动续费的入口。后来在网友的指点下,才找到取消的方法。但如果不进行二次检查,差没有办成。”刘晨说,“只要不注意,即使主动取消了,也会被再次诱导续费。”

小卫则是入了免费试用的“坑”。小卫此前在APP热门搜索中发现了一款付费使用软件,下载后打开该APP,首页醒目位置写着“3天免费试用”,并出现一个“免费试用”的按钮。刚点完免费试用,APP就发出弹窗:“您目前已订阅该项目”,并显示为期1年的订阅将以193元的价格续费。

小卫发出疑问:这是已经给我扣费订阅了吗?这和我们平常所理解的“免费试用”不一样啊。

“免费试用不等于自动续费,特别是在没有以合理方式告知消费者的情况下。”杭州律师协互联网信息专委会主任吴旭华表示,为了保护消费者合法权益,商家应当在试用期正式开始收费之前,同样以明示的方式提醒和告知消费者。

开通“一时爽”,取消却分多步走

按照许多APP的规则,如果消费者没有注意到默认勾选,不小心选择了连续包月,“可随时取消”。那么,取消该如何操作?在网上不少“攻略”中,网友根据经验支招。取消一般有两种途径:在手机设置中找到iTunes Store与App Store—Apple ID,查看Apple ID中的订阅,取消订阅;在第三方支付渠道如微信或支付宝的支付设置中,解约该APP的自动扣款或免密支付。

记者发现,这两种取消方式都不在APP自己的页面内进行,而是需要借助其他渠道。以在支付宝中解约自动扣款为例,解约过程需要进行6步操作,这与开通会员时的一键支付、自动续费时的“无需操作”形成鲜明对比。

取消自动续费还可能意味着也取消了部分权益。有网友就称购买了某视频网站会员后,一旦取消和会员账户绑定的银行账号,就会立马降级为普通会员,且一分钱都追不回来。

在“聚投诉”“黑猫”等投诉平台,记者看到,针对消费者的类似投诉,商家对此的回应均是:平台方在消费者购买前已提示“自动扣费”或“试用即订阅”,用户点击即代表“同意”。消费者则吐槽,所谓的“提示”从位置、颜色、字号来看,往往并不醒目。

据了解,今年施行的电子商务法对此已有明确规定:电子商务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。

竞争加剧,商家打了“擦边球”

对于消费者在使用APP过程中被自动续费和难以取消服务等问题,吴旭华表示,提供商品或服务的APP经营者已涉嫌违反电子商务法的规定,侵犯了用户的知情权、选择权。

“平台可以做的很多,关键在于愿不愿意去做。”网经社电子商务研究中心法律权益部助理分析师蒙慧欣直言,“在获利面前,往往伴随而来的是平台需要承担更多的社会责任,行政处罚等只是一时之痒。购买服务以及售后的完善,还需要平台自觉。”蒙慧表示

诚信建设万里行

市场监管总局:

## 检验检测报告真伪可查询

本报讯(记者蒋茜)记者从日前举行的市场监管总局2019年全国检验检测机构开放日活动启动仪式上获悉,近年来市场监管总局深入推进“放管服”改革,以打击虚假报告为重点,以部门联合“双随机”为主要方式,建立检验检测市场监管与信用监管措施的衔接机制,开通“检验检测报告真伪查询系统”,方便社会公众查询自2016年以来9.9亿余份检验检测报告的真伪,检验检测市场秩序更加规范、市场活力持续释放。

截至2018年底,全国已有检验检测机构近4万家,实现营业收入超过2800亿元,分别较上年增长8.66%、18.21%。

作为2019年全国“质量月”活动的重要内容之一,今年全国检验检测机构开放日活动的主题为“检验检测,为民服务”。该项活动已连续举办八届,今年是第九届。今年的启动仪式在长沙市举办。自此,各地将在9月集中组织检验检测机构向社会开放。

市场监管总局认可与检验检测监管司负责人表示,开放日活动旨在通过为社会公众提供实地参观、知识问答、科普讲座、便民检测、技术培训等服务,增进社会公众对检验检测行业的了解和信任。

该负责人表示,要使检验检测真正体现“传递信任,服务发展”的本质属性,发挥“体检证”“信用证”“通行证”的重要作用,必须做到“打铁还要自身硬”。“守底线”,不出假报告。

## 报告称社区生活服务成熟度不高

本报讯(记者杨召奎)日前,在中国连锁经营协会主办的“CCFA新消费论坛——2019中国社区商业暨大健康年会”上,中国连锁经营协会联合零点有数共同发布了《2019中国社区生活服务成熟度报告》。《报告》研究涵盖全国83个城市28万多个居民社区,涉及7大社区生活服务功能35类社区生活服务设施。

《报告》显示,中国社区生活服务呈现四大特点:一是社区生活服务成熟度总体上还处于刚刚及格的水平,各城市表现差异较大。而从城市内部来看,社区生活服务设施分布的不均衡性也几乎是所有城市面临的共性问题。

二是社区生活服务成熟度与城市、社区的发展紧密相关。城市层面,不同发展阶段的社区生活服务水平存在梯度差异,城市级别与宏观经济指标越高,城市的社区生活服务成熟度也越高。同时,社区的生命周期与社区生活服务水平密切相关,而社区生活服务成熟度的差异也反映了人们生活方式的差异。

三是社区生活服务存在居民需求与社区供给的不平衡。结合供需匹配分析,社区周边对于中小学、公园广场、购物中心,以及游泳、兵羽球馆等需求的服务仍有较大缺失。

四是不同级别城市、不同群体对社区生活服务需求存在差异。这也意味着,针对不同区域、不同业主结构的社区,要基于其需求特点有差异化地构建社区生活配套设施。



护航节前食品安全

近日,浙江省诸暨市市场监督管理局针对全市220多家食品生产企业开展食品安全专项检查行动,重点检查企业生产操作流

程、食品原辅料进货查验、食品包装标识标签等情况,护航中秋、国庆期间食品安全。

新华社记者 韩传号 摄

## 多部门出台17条硬措施支持生猪生产发展

据新华社北京9月8日电(记者于文坤)近期,猪肉供给和价格问题受到社会关注。记者8日从农业农村部了解到,8月31日以来,农业农村部会同国家发改委、财政部、自然资源部、生态环境部、交通运输部、银保监会等部门,认真贯彻落实党中央国务院决策部署,多部门相继印发文件,出台17条政策措施支持生猪生产发展。

农业农村部有关负责人介绍,这些政策措施包括以下几方面:基础设施方面,对2020年底前新建、改扩建种猪场、规模猪场(户)和禁养区内规模养猪场(户)异地重建等给予适当补助,支持动物防疫、粪污处理、养殖环境控制、自动饲喂等基础设施建设;2019年适当增加生猪调出大县奖励资金规模,重点支持生猪生产发展、动物疫病防控和流通基础设施建设。

贷款贴息方面,种猪场、规模猪场流动资金贷款贴息期限延长至2020年12月31日,在延长期内,将符合规定的种猪场、规模猪场用于新建、改扩建猪场的建设资金纳入支持范围。补贴补助方面,2019年实施生猪良种补贴,补贴标准每头能繁母猪每年不超过40元;非洲猪瘟强制扑杀补助经费由现行按年度结算调整为每半年结算发放一次,中央和省级财政资金下达后,县市区要在三个月内将补助资金拨付到位;强化省级财政的统筹作用,对非洲猪瘟防控经费保障,落实稳定生猪生产、强制扑杀补助等政策措施确有困难的县市区,可降低或取消县市财政承担比例。

养殖用地方面,生猪养殖用地按农用地管理,不需办理建设用地审批手续,在不占用永久基本农田前提下,合理安排生猪养殖用地空间,允许生猪养殖用地使用一般耕地,作为养殖用途不需耕地占补平衡;生猪养殖圈舍、场区内通道及绿化隔离带等生产设施用地,根据养殖规模确定用地规模,增加附属设施用地规模,取消15亩上限规定,保障生猪养殖生产的废弃物处理等设施用地需求。

抵押贷款方面,在辽宁、河南、广东、重庆开展土地经营权、养殖圈舍、大型养殖机械抵押贷款试点,支持具备生猪活体抵押登记、流转等条件的地区按照市场化和风险控制原则,积极稳妥开展生猪活体抵押贷款试点;对符合授信条件但暂时遇到经营困难的种猪场(地方猪保种场)、生猪规模养殖场和屠宰加工企业,不得盲目限贷、抽贷、断贷。

## 从“打杂小工”到“亚洲厨神”



夏金龙

吉林工商学院教授,主攻烹饪与营养教育专业。

他从在饭店打杂做起,用心习得一手精湛厨艺,先后捧回“中国烹饪领军人物奖”“中华金厨奖”“亚洲厨神”等多项国内外大奖和荣誉称号。同时,他善于创新烹饪理论,主编过100余本烹饪书籍,为吉菜传承发展作出突出贡献。全国技术能手、中国餐饮文化名师、吉林省饮食文化研究会秘书长。

焯水、改刀、裹粉、油炸、调汁、摆盘——忙碌在厨房的方寸之间,夏金龙仿佛登上顶级艺术舞台,一举一动如行云流水,不多时,一盘色香味俱全的“爆素鳝”就迅速出炉。

1995年,18岁的夏金龙从农村老家来到长春,在一家不足百平方米的小饭店打杂,当时,他最高目标就是“月赚800元”;如今,42岁的他已是享受国务院特殊津贴的中华烹饪非物质文化遗产名师、声名远播的“亚洲厨神”,并成为传道授业解惑的高校教授、技能名师。

这条登天之路,夏金龙是怎样走过来的? “勤奋、能吃苦耐劳,总是格外讨师傅喜欢。”夏金龙说。

劈柴、烧煤、掏下水道……进店打杂之初,夏金龙脏活累活没少干,3个月后,他就被师傅介绍到名厨姜凤鸣身边学厨艺。第一次学做拔丝地瓜时,滚烫的糖汁溅到手上,他愣是没动,直到整道菜出锅。

“再苦也不觉得累,因为热爱!”如饥似渴的学习,使夏金龙迅速成长,不久便成功应聘到一家高端酒店,负责北菜。虽然在这里被尊称为“北菜大佬”,但心思活络的夏金龙并未止步,而是借机向店内的广东厨师学起了粤菜,并大胆迈出了“南北融合”的创新步伐。

“锅碗瓢盆一响起来,就是一首交响乐,得真心爱厨房,才能做出好菜。”夏金龙笑语,“比如排骨炖豆角,传统做法都是先把排骨焯熟,再和豆角一起炖。而我创新将排骨炸至八成熟,将豆角用小火苏炒炒过,再一起炖,口感鲜香筋道,做菜速度也非常快,一度成为酒店最畅销菜品。”

由于融合了南北菜系的烹饪技巧,善于创新,夏金龙在业内口碑越来越响。2000年,他已成为一家知名大酒店的行政主厨,不过,一次重病,让安于现状的他,萌生了出书的新想法:“我突然觉得,如果人

活一世,什么都没留下,岂不是白活了?”

基于平时坚持记笔记的习惯,经过精心总结,2002年,夏金龙的《快乐厨房》出版,广受市场好评。很快,他又推出了第二本《菌之百味》,此书记载了他开发出的各种菌类菜品,一面市就风靡全国,并被业界改良成教学用书。迄今,夏金龙已出书百余本,被誉为“吉林饮食图书第一人”。

同时,夏金龙不断精进厨艺,陆续捧回“亚洲国际厨神挑战赛个人特金奖”“中华金厨奖”等多项国内外大奖,并获得“中国烹饪大师”称号。这也使他得到吉菜文化创始人、时任吉林商业高等专科学校校长唐文的赏识,被收为入室弟子。

“过去吉菜的特色就是菜量大、色泽黑、口味重,我认为,一定要与时俱进加以改良,使之更迎合现代养生健康需求。”追随唐教授脚步,擅烹融合菜的夏金龙,通过南菜北做、中菜西做,对传统吉菜进行了大量创新,大大提升了吉菜的颜值和档次。

此外,他还曾云集省内名厨,在吉林旅游胜地长白山举办大赛,为当地研发出12道压山菜和3道特色面点,填补了长白山餐饮旅游服务的空白。

借助“夏金龙技能大师工作室”,吉林省饮食文化研究会等平台,夏金龙在努力研发菜肴新产品之余,积极培养高技能餐饮人才。2017年3月,他正式成为吉林工商学院烹饪专业教师,在他悉心指导下,学生多次在全国烹饪大赛中取得优异成绩。

为更好地传承发展吉菜,摸清吉菜名厨家底,夏金龙还联合有关部门开展人才调研,出版发行了《中国吉林名厨大典》,开创了吉林地域餐饮行业发展新局面。目前,他正参与制订吉菜标准性文件,以填补吉菜没有标准体系的空白,为我国餐饮经济的发展作出新贡献。

吉林工匠 铸就辉煌

广告

## 我国前8月外贸增长3.6%延续稳势

据新华社北京9月8日电(记者刘红霞)海关总署8日发布数据,今年前8个月,我国货物贸易进出口总值20.13万亿元,同比增长3.6%,延续外贸平稳发展态势。

约20万亿元大盘子中,出口10.95万亿元,增长6.1%;进口9.18万亿元,增长0.8%;贸易顺差1.77万亿元,扩大46%。

8月当月,我国进出口总值2.72万亿元,增长0.1%。其中,出口1.48万亿元,增长

2.6%;进口1.24万亿元,下降2.6%;贸易顺差2396亿元,扩大41.8%。

从贸易类型看,前8个月,我国一般贸易进出口12.03万亿元,增长5.4%,占我国外

贸总值的59.8%,比去年同期提升1个百分点。以保税物流方式进出口2.31万亿元,增长9.9%,占11.5%。其中,出口7679亿元,增长14%;进口1.55万亿元,增长8%。

在高温、高压、高空等“特险”环境中,检测各种压力容器、压力管道——

## 特种设备检测员们的一天

本报记者 丛民  
本报通讯员 孙磊 屈宁

“远看像要饭的,近看像捡破烂的,仔细一问原来是特检院的。”这句玩笑话说的是山东省特检院临沂分院的特检检验员。他们一年有350多天穿梭于上百米的冷凝塔和各种危险压力容器之间,在容器内外搭建的脚手架上作业,保卫临沂全市7万台特种设备的安全运行。

为保障特种设备的安全运行与施工,特检人员必须在高温、高压、高空等“特险”环境中,检测各种压力容器、压力管道等特种设备。

几十层的大楼一天要爬十几趟

8月24日8点,在兰山区的凤凰水城小区内,特检员杨永乐、李兴霞正在对新建的4部电梯进行检测,阴暗潮湿的地下室里,十几根水泥柱码在电梯内整齐排列,趁负荷测试即将开始。电梯打开,当砝码加到40%、50%的时候,检验员根据电流测平衡系数,然后加到1.25倍,做下行的直行实验和限速性安全联动实验。检验电梯的各种安全防护,只有这些项目检验合格,整个设备才被判定为合格。

几十层的大楼,特检员住住一天就要上下爬十几趟,在建工地没有照明,碰触是家常便饭,顶层的设备间更是酷热难耐。但就是这样的工作环境,特检员始终绷紧安全这根弦,他们知道安全是最基本的需要。

“像高层电梯,不拿工具爬上去也要20

多分钟。检验员在电梯内部检测,都要带着20多斤重的仪器爬上爬下。为了节省时间,很多检验员都是把活儿干完才下来吃饭。”杨永乐说。

高温罐体内平均检查时长2小时

当日上午10点,在兰山区通达路液化气站内,特检员麻少玮、张华东、滕骏正在整理装备,26摄氏度的气温,刚穿上厚重的防护服,他们就已汗流浹背。

承压类特种设备包括锅炉、压力容器和压力管道,压力容器包括气瓶式和移动式。此项检测项目重点检测液化气储罐和管道,是八大类特种设备里的两种。

钻进密闭的液化气罐,刺鼻的气味熏得人头疼,罐体暴晒后内部温度最高能到60多摄氏度,特检员每次检查平均时长2个小时。如果发现问题需要维修,时长还要成倍增加,不但对人的生理极限是个挑战,罐内的气体让特检员还时时刻刻面临着危险。

“因为罐内易燃易爆,所以在罐内需要穿纯棉防静电的工作服,连工作鞋、袜子都要防静电。在里面作业,一切工具仪器设备都要防火、防静电,可以说对操作要求极为苛刻。”特种设备检测员麻少玮说。

锅炉出厂前要进行三四十遍摸索

了六七个钟头。驻厂特检员作为特殊的岗位,他们从源头上对每一个特种设备的出厂做严格把控。

驻厂检验是法定检验,这是国家为了保障人的生命安全,从制造开始就实行的监督检验。“为了不影响企业生产,检验员的作息都排在最后面。”张国锋说。

狭窄的锅炉部件内有上百个零件,特检员每一处都要查看到位,几十厘米宽的管道,只要人能进,每一条焊缝都要检验合格,每一次拼装全部检测工序都要重新来过。

一个锅炉走出厂门之前,特检员要进行三四十遍的摸索,就是为了保证人的安全,保证锅炉的高效。随着检验工作接近尾声,几位检验员陆续钻出锅炉。橙色的工作服早已被汗水浸透,满脸通红,还沾上不少炉灰,额头上滚落的汗珠不停地往外冒,一个个都变成了“大花脸”。脱下头上的安全帽,头发像刚洗过一般。

特种设备关乎着企业生产、百姓生活的安全。安全责任重于泰山。在高温闷热、密不透风的钢铁罐体内,在高耸的吊塔顶上,在漫天尘土的工地上……只要有特种设备的地方,就有特检人的身影。

