

● 这些小问题给消费者带来大烦恼 ②

扫码点餐还要难为老年人多久

专家:只允许扫码点餐涉嫌过度收集个人信息,侵害消费者公平交易权,应保留人工点餐服务

本报记者 刘兵

现在,越来越多的餐馆推出扫码点餐,甚至只能通过扫码才能点餐。近日,《工人日报》记者走访了北京多家餐厅发现,不少餐馆的服务员在引导顾客入座后便转身离开,似乎扫码点餐、结账已经成为“规定动作”。然而,看似便捷的服务,却并没有得到所有消费者的认可,特别是让不少老年人犯了难。

只能扫码点餐难倒老人

近日,年逾70岁的余大爷在北京市朝阳区立水桥附近一个商圈连续走进3家快餐店,发现都只能扫码点餐或通过特定的网络程序点餐。而当时正好是中午用餐时间,店内客人比较多,服务员默认每个消费者都能够自己扫码点餐,对客人态度较为冷淡。

余大爷告诉记者,在快餐店内,每个桌子上都有二维码,没有纸质菜单,且只能扫码点餐。“这非常不方便。不替我们老年人想想,我70多岁了,哪会操作啊。”最后,在一位年轻女孩的帮助下,老人才用小程序成

功点餐。

家住北京市昌平区龙腾苑社区的杜大爷告诉记者,在家附近的麦当劳餐厅用餐时,服务员忙不过来,会让客人在手机上或用店内的自助点餐设备点餐,但这两种操作都让他犯难。“有时候接孙子放学回家,孙子想吃快餐了,一般得等他来了才能点餐,我自己不会操作这些。”

记者了解到,在扫码点餐过程中,部分商家甚至强制消费者关注公众号,授权手机号码等信息,或者要求消费者下载APP后才能点餐。

扫码缘何获得商家青睐

不少老人认为,扫码点餐并不友好,越来越多的餐馆只允许扫码点餐,给单独出去用餐的老人带来不便。余大爷说:“我的眼睛不好,也不太会用手机,微信、支付宝都没法用。到餐厅,我希望还是保留人工服务。”

此外,一些年轻人也对扫码点餐有微词。北京市民丁女士告诉记者:“现在有的餐馆点餐要关注公众号,又要点击小程序,还要领取优惠券,步骤很多。我们年轻人

有时候都觉得挺麻烦,对老年人来说就更难了。”

既然扫码点餐会给部分消费者带来不便,可能会导致商家流失一部分顾客,但为什么越来越多的商家还在积极推行呢?

一家连锁餐厅的负责人向记者透露了真实原因:开通扫码服务后,大部分顾客会选择扫码点餐、结账,这为餐厅节省了一定的人力成本。“以前可能要聘用10个左右的服务员,现在七八个就差不多了。”

记者在北京市文华路一家餐馆了解到,传统的点菜模式大概需要10分钟左右,扫码点餐省去服务员人工点餐、前台下单两个环节,顾客订单直达后厨,顾客的点菜时间可以被压缩至几分钟。“时间节约了,效率就提高了,每天的营业额就会增加。”该店老板告诉记者。

专家表示,商家热衷扫码服务,实际上也是希望通过互联网平台,实现从前端销售到后台联通的信息化改造,从而能够用较低的成本获取较高的利润。然而,在这一过程中,服务打了折扣,对老年人等特殊群体缺乏关怀。

扫码点餐不应成为单选

针对餐馆强制或变相强制扫码点餐问题,中消协表示,扫码点餐等新技术应用不应成为限制消费者权利的工具,不应成为攫取消费者个人信息的借口,更不应成为阻碍大众消费的壁垒。

在北京京师律师事务所熊超律师看来,仅提供扫码点餐涉嫌过度收集消费者个人信息,侵害消费者的公平交易权,不提供现场菜单有损消费者的知情权。“由于智能手机操作的复杂性,扫码点餐并不具有普适性。老年群体往往需要他人协助,才能完成扫码点餐,一定程度上影响了他们的消费体验。”

中国政法大学教授姚盛认为,无论是从消费者的权益保护还是从我国老龄化社会的现实来说,扫码点餐都不应该成为单选。

“要进一步完善餐饮业扫码点餐服务,禁止强制扫码点餐,保留人工点餐,特别对老年群体的服务要人性化一些。希望有关部门采取措施,对此加强引导和监管。”姚盛说。



生产需求明显改善,就业物价总体稳定

前两个月我国经济企稳回升

本报北京3月15日电(记者时姗姗)国家统计局今天发布的国民经济运行情况数据显示,1月~2月,伴随着疫情防控较快平稳转段,生产需求明显改善,就业物价总体稳定,市场预期加快好转,经济运行呈现企稳回升态势。

根据统计,1月~2月,工业生产恢复加快,企业预期好转。全国规模以上工业增加值同比增长2.4%,比2022年12月份加快1.1个百分点。2月,制造业采购经理指数为52.6%,比上月上升2.5个百分点。

服务业明显回升,接触型聚集型服务业改善。1月~2月,全国服务业生产指数同比增长5.5%,2022年12月份为下降0.8%。2月,道路运输、航空运输、邮政、住宿、租赁及商务服务等行业商务活动指数位于60%以上高位景气区间。

就业形势总体稳定,居民消费价格温和上涨。1月~2月,全国城镇调查失业率平均值为5.6%;全国居民消费价格指数(CPI)同比上涨1.5%,全国工业生产者出厂价格指数(PPI)同比下降1.1%。

国家统计局新闻发言人、国民经济综合统计司司长付凌晖表示,总的来看,1月~2月,经济循环加快畅通,经济运行企稳回升,但外部环境更趋复杂,需求不足仍较突出,经济回升基础尚不牢固。下阶段,要加快政策落实落地,大力提振市场信心,推动经济运行整体好转,努力实现质的有效提升和量的合理增长。

全国消费维权十大典型案例公布

涉及消费者客观写差评不构成侵权等

本报北京3月15日电(记者杨召奎)今天,中国消费者协会发布2021-2022年度“全国消费维权十大典型案例”,同时发布了十大提名案例。此次发布的“全国消费维权十大典型案例”涵盖多个消费领域,涉及消费者客观写差评不构成侵权等。

据悉,原告踏步(北京)体育赛事有限公司经营一家室内体育运动馆,并在被告上海

汉涛信息咨询有限公司经营的点评平台上注册上线。新店开业不久,原告发现在被告点评平台上出现了几条差评。原告认为差评与实际不符,要求被告删除差评并披露差评用户个人信息,被告以无权删除为由拒绝,原告遂诉至法院。

法院认为,从维护消费者批评建议权的要求以及评价机制建立的初衷而言,消费者

基于货品或服务本身与网店描述是否相符、卖家服务态度等因素对商家进行的评级、评论,虽具有一定的主观性,言辞可能相对激烈甚至有失公允,但只要不是出于恶意诋毁商业信誉的目的,消费者给差评不属于侮辱诽谤行为,一般不构成侵权。

其他典型案例包括高某某诉亚马逊卓越有限公司信息网络买卖合同案、丁某诉

沪江教育科技(上海)股份有限公司教育培训合同纠纷案、梁某某诉长城宽带网络服务有限公司广州分公司网络服务合同案、温某诉百年人寿保险股份有限公司广东分公司人身保险合同纠纷案等,涉及跨境电商外管籍条款效力认定、保险公司滥用“疾病释义”条款免责、电信服务欺诈、教育培训“超期退款不退”条款效力认定等。

2021-2022年全国消费维权十大典型案例提案包括杨某诉北京一线锦程国际教育咨询有限公司、北京好好学教育科技有限公司确认合同无效纠纷案、郑某诉北京东叁佰陆拾度电子商务有限公司网络服务合同纠纷案、王某诉上海雨圆文化传播有限公司、上海卓琛酒店管理有限公司肖像权纠纷案等。

7项国家生态环境标准发布

本报讯(记者周峰)近期,生态环境部发布环境空气等7项国家生态环境标准,将进一步完善国家生态环境监测标准体系,规范生态环境监测行为,提高环境监测数据质量,服务生态环境监管执法,支撑国际公约履约工作。

生态环境部相关负责人介绍,《环境空气 65种挥发性有机物的测定 罐采样/气相色谱-质谱法》(HJ 759-2023)为第一次修订,适用于环境空气和无组织排放监控点空气中65种挥发性有机物的测定。与原标准相比,本标准在适用范围中增加了无组织排放监控点空气,完善了采样技术要求和前处理、定量方式的性能指标要求,支撑细颗粒物和臭氧协同控制工作及《关于消耗臭氧层物质的蒙特利尔议定书》履约监测。

“便民办税”提升企业竞争力

本报讯“在高新区税务局的帮助下,最近,我们收到了200多万元的出口退税,有了这些税收优惠政策的支持,我们的产品在国际市场上会更有竞争力。”日前,济南鸿天服装有限公司公司财务负责人陈莹说。

新春伊始,国家税务总局济南高新技术产业开发区税务局采取一系列有效举措,开展“便民办税春风行动”,组建业务骨干团队协同作战,研究不断出现的新业态,及时开展政策辅导,切实解决实际问题。不仅扎实做好普遍性政策宣传,还深度梳理相关政策,与有个性化需求的企业进行精准对接。他们聚焦纳税人缴费人诉求,创新服务举措,不断加大惠税政策精准落实力度,提升了企业市场竞争力。(王游)



消防产品辨真伪 筑牢安全“防火墙”

3月14日,消防支队防火监督员在宣传摊位前向市民介绍灭火器防仿标签的鉴别方法。

当日,上海长宁消防救援支队联合市场监管部门在辖区一家大型商场内,举行

“3·15‘蓝朋友’给你支招”活动,为市民群众现场讲解消防产品真伪的辨别方法,并示范如何正确使用消防产品,共同筑牢消防安全“防火墙”。

新华社记者 方喆 摄

去年查处成品油质量案件2500余件

案值超1亿元

本报讯(记者蒋嵩)记者从3月14日举行的“诚信加油万里行”为民服务活动现场获悉,据不完全统计,2022年全年,全国市场监管部门查处成品油质量案件2500余件,案值超1亿元;加油计量作弊手段越来越隐蔽化和科技化。

当日,“诚信加油万里行”为民服务活动在北京市石油南湖加油站举行。活动以“保障油品质量 提振消费信心”为主题,通过现场展示为消费者提供了一堂生动的油品计量质量知识普及课,并在座谈交流中为油品行业质量提升提出建议。

现场发布的《“诚信加油万里行”调查活动2022年度大数据报告》显示,2022年,“诚信加油万里行”为民服务活动在计量加油调查方面,共暗访样本加油站1871座,其中符合国家误差值±3%检定标准的加油站为1788家,占比95.56%;超过±3%的83家,占比4.44%。在油品质量调查方面,共暗访2836座加油站共计9685个油品样本,通过线下检测机构复检对比,整体合格率97.5%。

据悉,“诚信加油”是成品油行业落实质量强国的重要组成部分,也是市场监管部门非常重视的领域。提升全行业的诚信加油程度,需要社会各界共同承担起社会共治的责任。成品油行业的相关企业应当加强主体责任,做到诚信经营;技术机构积极研发应用推广技术装备。

服务政策不合理,收费不规范

家电业需从好产品跃升到好服务

本报讯(记者北梦原)根据全国消协组织受理投诉情况统计,2022年,家用电器电器居各类商品投诉量的第一位。对此,在近日召开的2023年度家电服务业消费者权益革新大会上,中国家用电器服务维修协会有关负责人表示,随着消费者需求的变化,家电行业需要加快探索消费者权益革新,推动实现家电维修业由传统的售后维修服务转向全产业链及跨界集群发展。

该协会理事会主席团主席郭赤兵表示,家电领域消费者投诉多发,主要原因是部分企业对消费者权益保护法、部分商品修理更换退货责任规定等执行不到位,部分企业的服务政策不合理,收费不规范、上门服务不准时。

郭赤兵表示,如今消费者对服务的需求不断上升,必将促使家电维修业和企业重视维修性技术和保障性技术以及新的技术和管理手段,实现从追求产品质量向追求服务品质的跃升。

记者了解到,当前,家电维修业已经迈出了探索消费者权益保护革新的步伐。场景体验、快速上门等高质量的服务,进一步满足了消费者的需求,远程服务等新型服务方式进一步优化了消费者的服务体验。

大会同时宣布新一年“百城千乡万户家电惠民收旧焕新”活动启动。中国家用电器服务维修协会有关负责人表示,在家电换新过程中,将引导企业进一步深化消费者权益革新,向消费者提供高质量的家电维修服务,让产品通过服务进一步放大价值。

无论是技术工程师还是技能工程师,企业都非常缺乏

支撑中国智造的卓越工程师队伍,该向何处寻?

本报记者 裴龙翔

从高铁奔驰到超算发威,从蛟龙入海到天眼巡空,从墨子传信到神舟飞天……一件件令人骄傲的国之重器背后,既凝聚着一批批顶尖科学家的卓越智慧,又倾注了无数工程师的心血和汗水。中国智造不能仅局限于科学家和大学的实验室,想要让更多创新创造“出圈”,实现大规模应用,一支卓越工程师队伍必不可少。

如何为中国智造培养一大批高层次工程科技人才?近日,《工人日报》记者采访了相关专家以及业内人士。

工程师的作用不容小觑

“如果将创新链从前至后按1到9排序,1

到3是在实验室的研发阶段,7到9就是产业落地,那么4到6中间的这一段就是工程师发挥智慧与力量的范围。”中国科学院院士刘忠范这样描述工程师的作用与重要性。

刘忠范进一步解释说,当前,我国工程科技领域不少产品、装备、工程虽然有理论基础,但要技术上实现,难点重重,亟须培养一大批高层次工程科技人才:“如果说顶尖科学家是大脑,那么卓越工程师就是双手。”

“无论是技术工程师还是技能工程师,企业都非常缺乏。”广西柳工机械股份有限公司数控车工高级技师周颖峰,是企业里为数不多具备高级工程师职称的员工。他给记者举了个例子来说明工程师的重要作用:曾经,企业里的密封液压油缸在质量和稳定性上都达不到要求,是他带着技术团队坚持攻关,最终

通过优化道具和加工参数完成了改进。

当前,周颖峰还负责企业内的智能产线建设,里面涉及的诸多技术问题都由他把关:“传统产业转型升级的过程中,需要更多卓越工程师参与其中,每个细节的调试确定都离不开他们。”

推进培养模式变革

党的二十大报告提出,加快建设国家战略人才力量,卓越工程师正是其中之一。为此,刘忠范呼吁,应尽快推进卓越工程师培养模式变革,打造一支新时代卓越工程师队伍,构建世界一流工程科技战略人才培养体系。

他认为,应主动布局未来战略所需工程科技人才培养,超前布局未来战略竞争领域工程科技人才培养,围绕信息技术、生物技

术等战略性新兴产业,重大基础设施建设,绿色低碳等未来发展新赛道,吸引更多优秀青年人才投身工程科技创新。还要强化工程科技人才实践创新能力建设,构建卓越工程人才培养“共同体”,为培养造就素质过硬、能力突出、善于创新的卓越工程科技人才搭建平台。

要从教育抓起的想法得到了江苏省产业技术研究院院长刘庆的认同。他建议,将具有一年以上企业工作经历作为工科类高校教师任职资格的必备条件,提高高校教师工程经验与解决实际工程问题的能力,加快提升卓越工程师培养质量。

“从企业一线的角度来说,希望院校结合当前制造业发展的趋势,对培养内容进行改革,在技能和技术层面都要进行。”周颖峰说。