

让快递服务更好惠及群众

在巨大的快递业务量中,出现问题的快递运单只是极少数。我们既要理性看待有关问题、祛除积弊,也要对企业整改到位、规范经营保持信心。

李思辉

鼠标轻轻一点,快递准时送达。如今,高速发展的快递业与日益增长的线上交易相结合,给生活带来极大便利。国家邮政局发布的相关报告显示,2019年我国快递业从业人员超过300万。但在迅猛发展的过程中,快递行业也暴露出一些问题,例如包裹遗失、信息泄露、额外收费等,影响群众消费体验。

前不久,警方破获的一起网络贩卖快递单号案件,两名犯罪嫌疑人在两年的时间里,贩卖的快递单号竟然高达6亿条之多。所贩卖的快递单号,并没有实际的发货包裹,但却能查到物流信息,这些单号有的被用来进行网络诈骗,有的则被用来进行网络赌博的洗钱活动。快递“空包”

可能成为新型犯罪工具,有关部门应高度重视,及时有力予以整治。

加强对“空包”快递的治理,既包括针对贩卖快递单号、从事违法犯罪活动的行为,发现一起打击一起;也包括追究连带责任,推动快递企业敬畏规则、恪守底线、规范经营。在网络贩卖快递单号案件中,这些“空包”单都出自正规的快递公司。从下单、揽件,到寄送、签收,大量“空包”在整个流通环节顺畅空转,相关快递企业很难说毫不知情、毫无责任。打击快递“空包”违法犯罪,应当从源头上规范电商平台和快递公司的经营行为。

近年来,快递行业的发展得益于市场需求增加,也受益于政策红利。去年,国家邮政局印发《关于支持民营快递企业发展的指导意见》,提出4项工作措施,旨在更好服务民营快递企业发展,激发民营经济创新活力,推进行业高质量发展。与此同时,市场越是发展,越离不开及时高效的监管。根据实际情况,相关部门采取约谈、警告、罚款乃至吊销资质、追究责任人法律责任等手段,才能对不法行为形成有力震慑,切实保障消费者的合法权益,维护行

业的良性运行。

如何更好补短板、促进快递业健康发展,是一道治理考题。从快递延误、丢失、损毁导致的纠纷,到收寄实名制存在漏洞、个人信息泄露,再到出现快递“空包”等新情况新问题……快递行业亟待进一步规范发展,及时解决苗头性问题。治理的方向是一致的:保障快递安全,维护用户利益。面对日新月异的快递物流行业,应当树立动态治理理念,提升监督管理的灵敏度,不断强化企业规范经营的自觉性。

快递业在服务经济社会发展和便利群众生活方面,日益发挥着重要作用。数据显示,2019年我国快递业务量和业务收入分别完成630亿件和7450亿元,快递业务量连续6年稳居世界第一。在巨大的快递业务量中,出现问题的快递运单只是极少数。我们既要理性看待有关问题、祛除积弊,也要对企业整改到位、规范经营保持信心。加强对行业问题的治理,目的在于推动行业高质量发展,让连接城乡、覆盖全国、通达世界的快递服务网络更好惠及亿万群众。

明星航空里程被盗刷 航司不能置身事外

全面保护消费者利益,必然只能依靠市场主体最大程度尽到注意义务,而绝对不能过分放大用户个体的责任。

然玉

备受关注的明星航空里程被盗刷事件又新增一名受害者。近日,演员李晨发微博称,他的里程卡从2018年6月就开始被盗刷,而用他的航空里程积分兑换免费机票的人有数十位之多。李晨已是一周内继吴磊和江映蓉之后第三名发现其里程被盗刷的艺人。

艺人“航空里程被盗刷”事件仍在持续发酵,不幸中招者的名单越拉越长。此事的性质早已超越了“明星八卦”的范畴,而指向了隐私侵犯、利益侵占的严重违法犯罪。梳理整个事件的前因后果,我们会发现,类似的遭遇完全可能发生在每个人身上。尽管多数人因为“里程积分少”而不会被盯上,但如果客观上存在相应的技术漏洞、制度漏洞,那么理论上,没有人是安全的。

明星航空里程是如何被盗刷的?业内人士透露,整个过程很简单。这说明,航司的后台规则设计、身份验证机制是存在严重缺陷的。看起来,只要掌握了某人的身份证号,就可以盗用其航空里程积分。在个人信息普遍泄露的今天,这简直让人防不胜防。

基于现实,苛求公民身份证号、手机号不被他人知晓,根本就是天方夜谭,对于明星艺人更是如此。包括航司在内,现代社会的一切重要商业机构,都应以默认用户“信息泄露”为前提,在其业务系统中嵌入高等级的“身份验证”模块。须知,全面保护消费者利益,必然只能依靠市场主体最大程度尽到注意义务,而绝对不能过分放大用户个体的责任。很遗憾,在“盗刷”事件引爆后,航司给出的解决方案,只是“建议修改密码和报警”,一派置身事外、毫不作为的架势。

盗用航空里程积分兑换机票,侵犯了他人财产性权益。除了盗用者要承担法律后果,有关航空公司也要承担连带责任。此类个案的密集曝出,让公众对航司积分管理之乱、会员利益保护之差,有了一个直观的认识。事实上,在短信动态验证、人脸识别验证等手段足可检验是否“本人操作”的背景下,不少航空公司还是仅看身份证号就“放行”,这份原始落后、疏忽懈怠,令人触目惊心。

个人隐私“裸奔”的乱象,注定短期难以逆转。但是,切实捍卫客户财产权益,却是航司迫在眉睫的任务。及时修复规则和技术层面的“大洞”,引入通用成熟的身份核验和高等级保密“策略”,航空公司必须尽快行动起来了。

精准匹配

不仅能在线举行招聘会、签订合同、申报培训补贴,还能进行直播招聘、视频面试、虚拟招聘会……不久前,重庆上线智能就业求职招聘和培训平台,以大数据等技术为依托开发出智能匹配、智能推送、智能引导等功能,为广大求职者和用人单位提供便捷的线上求职与培训服务。这正是:搭建招聘平台,环节全面覆盖。供需精准匹配,汇聚天下英才。

曹一 图 羽生 文



“菜品末位淘汰” 消费端和供给侧有机结合

“菜品末位淘汰”通过供给侧的源头管理,让摆上餐桌的菜品更受欢迎、消费者更爱吃;消费者少花冤枉钱,餐厅生意蒸蒸日上,还节约了食材提高了资源优化配置,可谓一举多得。

杨朝清

连日来,有媒体记者在走访中发现,在吃饭这件事上,本就厉行节约、不喜浪费的广州人推出了诸多杜绝浪费的妙招,让享用美食这件事更加理性,更有“章法”。白天鹅宾馆餐饮部每月会对菜品进行末位淘汰,将剩利率较高的五个菜品的原材料登记下架,下个月再用其他新菜品替换。

对于喜欢吃、讲究吃的中国人来说,他们并不缺乏餐饮消费的热情。不论是“小份菜”,还是“光盘有奖”,抑或“菜品末位淘汰”,商业创新与社会文明塑造并非对立的关系,完全可以结伴而行、共同成长。

法国美食家萨瓦兰有句名言,“与发现一颗新星相比,发现一款新菜肴对于人类的幸福更有好处。”伴随着物质生活的渐次丰盈,人们逐渐从“将就吃”过渡到“讲究吃”;在所有的爱好里,吃是最没有门槛的,对美食的热爱甚至已经成为一种生活方式。对于餐厅而言,只有更加精准地把握消费者的需求,才能让生意“更上一层楼”。

千姿百态的社会流动,让不同的食客众口难调;虽然如此,但食客也有一定的趋同性——通过统计剩利率比较高

的菜品,餐厅可以发现哪些菜品没有得到消费者的青睐和喜爱;餐厅根据消费者的偏好和趣味,对他们不喜欢的菜品进行末位淘汰,用新的菜品进行替换。此举不仅减少了食物浪费,也有助于菜品的优胜劣汰和推陈出新。

剩菜犹如一面镜子,是消费者的欲望和认同投射的结果。精明的餐厅经营者善于“以剩菜为镜”,从而进行反思和调试,进而提升菜品的整体品质。餐厅菜品的“常换常新”,不仅能够更好地满足消费者的需求,也能够让消费者感受到餐厅的细心与用心;这不仅能够提高餐厅的口碑和声誉,也能够为餐厅赢得更多的“回头客”。

减少食物浪费,不能只看消费端,却忽视了供给侧。有些头一次到餐厅就餐的消费者并不知道一些菜品的分量、口味,只能“试一试”;好吃就多吃一点,不好吃就少吃一点甚至几乎不动筷子,这显然不能归咎于消费者。“菜品末位淘汰”通过供给侧的源头管理,让摆上餐桌的菜品更受欢迎、消费者更爱吃;消费者少花冤枉钱,餐厅生意蒸蒸日上,还节约了食材提高了资源优化配置,可谓一举多得。

通过客流量控制食品出品量也好,通过菜品末位淘汰来减少剩菜量也罢,思想是行动的先导,有什么样的“意义之网”,就有什么样的取向、路径和行动。只要发自心底认同“浪费可耻,节约光荣”,减少浪费的办法有很多,这也倒逼我们突破观念的藩篱,运用技术手段和管理手段等多种办法。只有将供给侧和消费端有机结合起来,减少浪费才会更有成效。