

禁止大数据“杀熟”应扩展到更多行业

其他行业的“杀熟”行为也应被规制,利用大数据资源和个人信息从事违法犯罪活动都应被严厉打击,不断念紧法治“紧箍咒”。

赵莹雪

今年10月1日起,《在线旅游经营服务管理暂行规定》(以下简称《规定》)将正式施行,其中明确提出,滥用大数据分析等技术手段对旅游者消费记录、旅游偏好等设置不公平交易条件的行为将被禁止。也就是说,在线旅游经营者利用大数据“杀熟”将被禁止。

“杀熟”行为以前主要存在于传统经营活动之中,经营者利用熟人间的信任,拿熟人开刀,谋取高额利益。随着网络技术、大数据的不断发展,“杀熟”也衍生到了虚拟网

络社会中,在线旅游经营者利用大数据“杀熟”的情况更是屡见不鲜,例如基于搜索频率等分析消费者对商品或服务需求的迫切程度,动态浮动加价,尤其是针对具有相应消费习惯的消费者。

不得不说,长此以往,经营者的“杀熟”终将杀没消费者的信任,杀没诚信的经营环境,最终不得不“自杀”。今年10月1日开始施行的《规定》,使得“杀熟”不再是法外之地,消费者的旅行消费也将更加放心。笔者认为,其他行业的“杀熟”行为也应被规制,利用大数据资源和个人信息从事违法犯罪活动都应被严厉打击,不断念紧法治“紧箍咒”。

对于“杀熟”的法律制约是必要的,将有效制约经营者“见人下菜碟”的行为,但最根本的还是在培育经营者诚信为本的观念,正如《规定》第四条要求,“遵守社会主义核心价值观的要求,坚守人身财产安全、信息内容安全、网络安

全等底线,诚信经营、公平竞争,承担产品和服务质量责任,接受政府和社会的监督。”

相关部门应明确大数据收集者、使用者的权利和义务,按照合法正当、明示同意、用途确定、安全保密、境内存储的要求,进一步加大对大数据的使用监管力度。对于违背诚信原则的不良经营者,要加大处罚力度,一旦发现其违反国家有关规定,例如向他人出售、提供消费者个人信息,或者窃取、以其他方法非法获取公民个人信息,情节严重触犯刑法的,应及时移送司法机关处理。作为消费者,当发现被“杀熟”时要果断维权,保护自己的权利,不给不良经营者可乘之机。

经营者的正确做法应是充分利用大数据分析消费者需求,以需求为导向优化商品或服务质量,秉持诚信公平经营理念和公开透明的销售策略,营造诚信的社会氛围。

竭泽而渔的生意做不久

“陷阱公厕”专坑游客,这是竭泽而渔的做法,涉事店家“坑”的不仅是自己未来的生意,还有当地的旅游事业。

与归

近日,有游客反映,在甘肃G215国道阿克塞至敦煌段遭遇“专坑游客公厕”,游客为上厕所车辆陷入沙坑,要拖车只能向周边店家交天价拖车费。

据@敦煌发布 微博最新消息,涉嫌强迫交易犯罪的5名嫌疑人已被抓获,其中2人已被刑事拘留,案件还在进一步侦查。

其实,不仅仅是“俩车来拖,一辆1500元”的要价,游客反映,如果比较幸运,车没有掉进坑里,则要“被收3块钱一个人的上厕所费用”。说白了,这不就是带点套路的“剪径”吗?

涉事店家的逻辑很心机:你们一辈子估计也就来一次,我宰了也就宰了,反正后面还有新的游客。

的确,总会有不知陷阱的后续游客上当。但涉事店家不会考虑的是,那些被坑过的游客,也会上网,会讲一讲自己的遭遇,日积月累,这就会形成一定的坏口碑,甚至是对当地旅游形象的一个特色总结。

报道中提到,此事被曝光后,有多位游客即表示,自己曾在同一个地方被“坑”。想想,经过这一轮的曝光,以后还会有那么多的游客在不知不觉中上当吗?甚至,还会有游客无知地前往吗?

所谓坏事传千里,当被坑的人越来越多,口碑就会越来越差。最终,这还是竭泽而渔的做法,店家“坑”的不仅是自己未来的生意,还有当地的旅游事业。换句话说,这粒老鼠屎伤害的不仅是游客,还有当地的产业利益。

就像这次“公厕陷阱”被曝光,当地虽然已经表态,目前正在开展全市旅游市场行政执法专项整治,以提升旅游市场管理水平。但是,已经造成的形象损失要多久修复、要花费多大工夫修复,都要打上问号。

报道中还有一个细节。一位路过的旅行博主,看到一辆房车陷在路边的沙堆里,就停车准备帮对方把车拖出来,但却遭到当地一个身穿白衣的男子阻拦。真是司马昭之心,顷刻间就暴露了。

试问,这样的“旅游服务”,和拦路抢劫有什么区别?

这不禁让人想到,此前媒体报道,在一些地方的高速公路服务区附近,司机们时不时会遭遇钢钉扎轮胎。原来这是附近的修车店,为了“创造”生意,特意抛撒的钢钉。此类案例中,不少店主都因触犯以危险方法危害公共安全罪被判刑。

回到“公厕陷阱”一事,或许店主挖下的坑不足以造成交通事故,对车主没有造成显见的损失,但是恶意破坏、以此牟利的动机却是一致的。所以,希望当地对此也要有严厉的处罚,以儆效尤。

总之,这个“坑”挖起来容易,填起来却不是一蹴而就的。它需要当地严格的监督管理,需要畅通的游客投诉渠道,需要全方位提升旅游服务水平。路还很长,但愿“平坦”。

止住“剩宴”出“新招”



长期以来,自助餐厅因“不能打包、任吃任取”的业态属性,刺激了小部分消费者“宁可吃剩,不能吃亏”的“自助餐心态”。

当前,在餐饮业纷纷响应杜绝浪费的新风尚之下,一直难以摆脱“浪费”标签的自助餐厅,也正从自身特点出发,通过一系列诸如押金制、卡供应、限时间等方法来减少浪费。

新华社发 朱慧卿 作

健康体检筛查抑郁症 关注学生病耻感

只有社会给予他们精神支持,以平常心看待抑郁症,才有助于他们挥别抑郁。

白毅鹏

近日,国家卫健委《探索抑郁症防治特色服务工作方案》提出,各个高中及高等院校将抑郁症筛查纳入学生健康体检内容,建立学生心理健康档案,评估学生心理健康状况,对测评结果异常学生给予重点关注。

国家卫健委数据显示,我国17岁以下儿童青少年中,约3000万人受到各种情绪障碍和行为问题困扰。重点关注青少年群体抑郁现象,有助于学校发现青少年抑郁症患者,及时采取干预治疗,为青少年心理健康保驾护航。

在中国,约八成抑郁症患者没有被“发现”,九成抑郁症患者没有得到规范专业治疗。阻碍抑郁症“早发现,早治疗”因素中,有个人对病症的模糊认识,也有社会对抑郁人群的偏见。现代科学表明,抑郁症是心理疾病,但处于轻度抑郁的人,出现的情绪低落、失眠困倦等表现,和人们正常的倦怠心情类似,不少人将其误看作心情不适。在中国青年报微博投票中,有一半以上人在“亚历山大”时,选择“硬撑着”,说明很多人未能正确疏导压力,也可能缺少倾诉释放途径。

某些中重度抑郁人群深受其扰,但怯于社会对抑郁的负面评价,他们的身边人甚至包括父母家长常常认为抑郁者是矫情脆弱,导致抑郁人群拒绝承认抑郁,为“面子”逃避诊治,从而延误病情。抑郁患者的病耻感,使社会无法及时识别抑郁人群,也不利于推动社会正确看待抑郁症。只有社会给予他们精神支持,以平常心看待抑郁症,才有助于他们挥别抑郁。

将抑郁筛查纳入学生健康体检,是国家探索抑郁症防治工作组成部分。重点人群中,除青少年、孕产妇、老年人、高压职业人群也被标明,从而有助于分类施策,提供适当的心理健康服务。

据有关报道,我国大学生抑郁症发病率逐年攀升,大一和大三为抑郁症高发期,大一新生入学、大三接近毕业择业,学生均容易陷入抑郁。世卫组织曾提出,四分之一中国大学生承认有抑郁症状,而学业、人际、恋爱、家庭及就业压力是主要诱因。这提示学校要把握心理健康教育时间节点,在高中和大学阶段,各级学校心理健康教育要有差异,体现侧重,做好顺承衔接。此外,各级学校要调整心理教育模式,重新组织调配专业资源,比如管理上减轻学生学业负担,心理上关注学生诱发抑郁的因素,联合社会、家长参与防治疗愈。

社会正确认识抑郁症需要时间,打破偏见也难以一蹴而就。推动抑郁症防治,尤其对青少年学生在内的重点人群筛查评估,应拿捏分寸,防止加重抑郁人群病耻感。

比如,高中及高等院校的抑郁筛查,建立学生心理健康档案,档案录入信息及使用范围必须明确。抑郁可能成为某些企业不聘用或辞退的借口,此类隐忧,会触发学生抵触筛查,干扰评测结果。学校要做好心理健康档案管理,善意的“重点关注”还要做到“润物无声”。只有充分考虑学生隐私,方能长期有效追踪评估学生心理健康,让学生放下顾虑配合筛查。

无论如何,针对所有抑郁人群的筛查防治,都要以帮助患者康复为中心,围绕筛查防治的诸多环节,务必避免过度曝光,产生二次伤害。只有筛查评估做到谨谨节制,在心理治疗时保护抑郁患者隐私,才能切实帮助抑郁症患者。