

■每日观点

网络消费维权还须运用大数据思维

□张智全

日报》)

互联网的快速发展,在为消费者提供便捷服务的同时,也催生了网络消费诈骗的风生水起。囿于维权成本的高昂和举证困难等因素的掣肘,不少受害者只能是“哑巴吃黄连——有苦说不出”。同时,网络消费诈骗所产生的虚拟性和跨地域性等问题,对监管亦构成了巨大挑战。显而易见,面对网络消费诈骗日益多发的客观现实,传统的消费维权手段已然行不通。不论是消费者,还是监管部门,都应与时俱进地运用互联网思维,织密大数据共治天网,才是上善之策。

实际上,针对近年来网络消费诈骗多发的趋势,维权意识觉

醒的消费者也好,相关网络平台和监管部门也罢,都为此做出了艰辛的努力。遗憾的是,艰辛的付出并未收到良好的治理效果。究其原因,笔者以为,关键在于缺乏大数据思维,以及没有在此基础上利用大数据织密共治的天网。

与传统消费模式相比,网络消费依托互联网技术,深刻改变了传统市场环境,对市场监管提出了更高的新要求,昔日各自为政和被动应付的消费维权方式,对此已经不适应。换言之,如果网络消费维权的手段无法找到针对网络消费诈骗新形势、新情况的切实发力点,那么不管相关各方再怎么努力,也都会陷入“道高一尺,魔高一丈”的窘境。在

这种情况下,坚持大数据思维,利用大数据织密网络消费维权的天网,也就显得非常必要。

众所周知,基于互联网技术而生的大数据拥有海量的信息,只要这些信息能够互联互通,实现共享,不良商家的负面信息都可以轻松地被锁定,消费者维权自然会少去取证难的烦恼,监管部门也可按图索骥地精准监管。在这方面,上海长宁区就曾成功的先例。该区市场监管局和美团点评合作,开发出“天眼”系统——餐厅市民评价大数据系统,由系统智能检索分析用户在大众点评等网络平台上的评价,继而形成负面信息线索库。在大数据系统的支持下,不但监管部

门能够有的放矢对网络消费平台予以监管,而且消费者也可以通过在海量数据中筛选关键词,锁定不良商家的负面信息,从而为依法维权保留证据。

目前,各类网络消费平台都积累了海量的大数据,为利用大数据思维进行消费维权奠定了坚实基础。面对网络消费诈骗野蛮生长的恶性循环,消费者、相关网络消费平台和监管部门,都应运用大数据思维,积极探索适应互联网时代的消费维权手段,进而利用互联网大数据织密网络消费维权天网。如此,各方的“分治”定能走向“共治”,实现网络消费维权共赢的最大公约数也就不再是“镜花水月”。

面对网络消费诈骗野蛮生长的恶性循环,消费者、相关网络消费平台和监管部门,都应运用大数据思维,积极探索适应互联网时代的消费维权手段,进而利用互联网大数据织密网络消费维权天网。

日前,360大数据中心发布了2017年《中国互联网用户消费维权报告》。报告显示,互联网用户遭遇消费诈骗等行为后,维权成本比较高,普遍存在举证难问题,很多用户不大可能通过法律途径维权。(3月22日《法制

■每日图评

应大力推广家庭远程监控设备

近日,南苑街道为辖区高龄、残疾、孤寡等200户弱势群体家庭免费上门安装网络摄像机,让家庭成员通过手机就可远程监护,及时了解老人在家的生活,遇有紧急情况可以及时处理。图为社区居民展示网络摄像机。(3月22日《北京日报》)

如今,北京已经进入老龄化社会,老年人口已经超过330万人,占总人口比重超过五分之一。许多家有高龄老人、残疾人、孤寡老人的中年人都有这样的困惑,那就是白天自己去上班,虽然身在岗位上,但心里惶惶不安,提心吊胆,生怕家中老人出事。有的老人记性不好,不

是忘了关火,就是忘了关水龙头。有的老人患有各种慢性病,子女担心父(母)一个人在家,万一犯病了怎么办?

而家庭远程监控设备正好弥补了这个空白。使用者可随时随地通过自己的手机,查看家中亲人的一举一动。一旦发现异常,可立即采取必要的措施。

南苑街道为200户高龄、残疾、孤寡老人家庭安装远程监控设备的举动一是充分体现了他们执政为民、时刻把百姓冷暖放在心上、一切为民着想的服务理念,把党和政府的温暖送到了高龄老人、残疾人、孤寡老人的心头上。二是反映出他们深入群



众,善于发现问题,解决问题的能力和找出群众最急迫的需求并精准扶助的工作作风。三是在为民服务方面,舍得投入。

南苑街道已经迈出了第一步,作为其他的街道,我想也应该有所考虑。要是全市的所有街

道都给有需求的高龄老人、残疾人、孤寡老人家庭安装上远程监控设备,那就会给他们一个平安的生活,解除了这些家庭的后顾之忧。所以,应该大力进行推广。

□许庆惠

■长话短说

“共享”时代管理应走在前面

中山又一共享汽车投入运营。3月21日上午,宜步出行与大洋电机共享汽车合作项目上线仪式在中山市联通公司中山分公司举行。“今年将在中山市场陆续投放500台共享汽车,计划设置250个网点,覆盖中山全市范围。”宜步出行中山市总经理欧阳成介绍,3月份将陆续投入100辆共享汽车。(3月22日《中山日报》)

共享单车刚刚进入价格大战的“血拼”状态,共享汽车又急三火四地赶来凑热闹抢着分一杯羹了。但是必须承认,这种如雨后春笋般冒出来的“共享”经济时代的来临,对于当下的广大民众来说,无疑是一件十分利好的事情。

不过,尽管因为“共享”时代的来临及其品牌之间的竞争而给广大民众带来了许多意想不到的“福利”,但笔者却认为,在“共享”经济飞速向前发展的当下,我们的相关制度与管理却明显没有跟上他们的发展步伐,也因此才造成了今天这种乱哄哄的“共享”局面。

所以,尽管共享单车、共享汽车于某些城市管理部门来说,是一种前所未有的新生事物,但对于它们的管理,尤其是相关的制度建设,却应该尽可能地走在他们的前面,而不是跟在他们的屁股后面去“跟踪”与观望,甚至直到他们暴露出了管理问题之后,才想起来应该尽快去完善相关制度与管理。

共享单车目前已经显露出来一些乱象,因为缺少市场准入机制,所以引发了各种品牌之间的恶性竞争,因为缺乏有效管理,所以才会导致私自占有,乱停乱放,以及故意毁损单车的现象频繁发生,甚至还因此而使许多人受到了罚款、拘留等处罚。

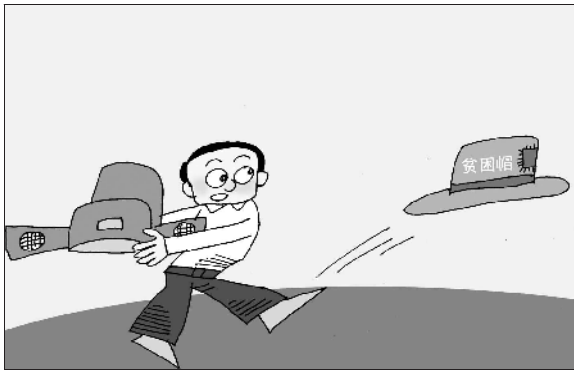
好在,这些问题已经引起了有关方面的高度重视,许多地区也已经开始了“亡羊补牢”式的规范管理。那么,刚刚出现不久,并且尚未大规模、多品牌涌入市场的共享汽车呢?我们的相关部门是否也已经引起了足够的关注与重视,并且已经开始着手研究和制订相关的制度与办法呢? □乔英杰

■网评锐语

■世象漫说

环保过清明 靠引导更靠自觉

确实:一年一度清明节脚步越来越近,环保祭祀清明的呼声也越来越高。近日,就有不少地方为此出台政策举措,比如哈尔滨市政府在3月14日发布通告,禁止任何单位和个人生产、经营、焚烧冥币和纸人等迷信殡葬用品。环保过清明,每个人都要切实树立起环境保护意识、清明过节意识,把环保、清明等的各项要义扎实落到个人的具体行动中。



莫为乌纱帽争摘贫困帽

不久前,北方一省份十多个省级贫困县竞相申报摘掉本地贫困帽子。如果这些贫困县经过第三方严格评估和有关方面批准顺利摘帽,固然是一件好事。但记者近日采访了解到,“竞相申报”的背后,也有个别地方党政主官为了个人乌纱帽急于摘掉当地贫困帽的小九九。这种做法上不符中央精神,下不合百姓期待,反映出一些贫困地方主要领导干部政绩观跑偏,作风不严肃。此风一长,工作欠账,群众心凉。(3月20日新华网) □老笔

■有感而发

为员工定制“心理福利”是“双赢”之举

日前,上海石化心理咨询热线正式开通。此前,该公司全体员工都陆续收到了一张“EAP阳光储蓄卡”。这是上海石化出资为全体员工及其直系亲属统一定制的心理咨询服务,也是该公司全面推广员工帮助计划(EAP)的一项重要内容。(3月22日《工人日报》)

一个不争的事实是,如今职场竞争激烈,不少员工的压力指数在升高。比如,有的面对任务指标,每天忙得心力交瘁;有的老担心随时被“炒鱿鱼”;有的遭上司或同事这样那样的骚扰,常处在

郁闷与焦虑状态……凡此种种,都会让员工心理健康受到影响。

就此而言,为员工定制“心理福利”,就显得尤为重要,肯定也会让员工感到温馨和幸福。据了解,员工帮助计划(EAP)是企业组织为员工提供的一项“心理福利”,通过专业人员提供心理咨询、心理健康调查、EAP培训等多项服务,帮助员工及其家庭成员解决心理和行为问题。

笔者相信,“心理福利”不仅是关怀员工身心健康的需要,也是增强企业凝聚力的需要,能让员工对企业产生归属感、增强忠

诚度。这对企业来说,也是一笔无形的财富。况且只有员工健康幸福了,企业也才会充满活力,在市场竞争中永立于不败之地。可见,为员工定制“心理福利”,是个“双赢”之举,当然值得点赞!

简而言之,企业除了提高员工的物质待遇外,还应把员工的心理健康问题当作事关企业长足发展的头等大事来看待,确保每位员工都有一份温馨的“心理福利”,并邀请相关专业人士定期或不定期为员工进行“精神按摩”,用心理疏导方式帮助员工排解工作和生活压力。 □和法堡

网上找“神医” 被骗谁之过?

何勇:去年年底,刚工作两年的阿聪经常出冷汗、睡眠质量差,又尿频,研究生学历的他竟然相信贴吧的“神医”,打“飞的”从外地来广州治疗,结果“大师”给他喝了三杯矿泉水,骗了他3.5万元。网上找“神医”被骗,究竟谁之过?要避免被骗,需要提高人们的医学知识,对骗子具有基本的辨识能力。其次,净化医疗环境,增进医患互信。再者,强化对互联网企业的监管,倒逼他们负起监管责任。