



快递、打车、外卖……

你多久没勇气打差评了？



@焦点网谈

为什么你不再“打差评”了？

在一项关于外卖服务不周该给什么评价的网上投票中,有超过20万的网友参与投票,其中选择直接给差评的比例不到30%,近半的网友选择“懒得评论”,还有超过20%的人选择“阴阳怪气式好评”,甚至有1.1万人选择直接给好评。

现实中,许多市民在遇到同样问题时,也会犹豫是否要对不满意的服务打差评。“我在网购的时候从来不敢给商家打差评。因为商家知道我的手机号码,也知道我的地址,如果打了差评,除了担心商家要求我撤销差评,我更担心因此被他们骚扰甚至是报复。”市民小张说,自己曾被打过差评的商家电话恐吓,要求撤回对其的差评,自此之后就不再轻易地打差评。

而有部分市民会同样出于同情心,而不忍为骑手打差评。在用餐高峰期或遭遇降雨天气,外卖送达的时间较平常会增加不少。“没有必要为几分钟的不准时而为骑手打差评。虽然自己为此等了很长时间,但可能一个差评就会影响到骑手全天的业绩,因此不会给对方差评。”市民詹女士说,外卖员因自己的差评受到惩处或损失,但这不完美的服务未必出自他们本意,有时甚至是不可抗的。抱着“为了一点小事不值得”的态度,许多市民和詹女士选择了息事宁人的态度。

“扣分代替罚款”,骑手服务有提升

好差评机制下,消费者与服务者权益如何更好地兼顾?近日,美团外卖发布《2021年度美团骑手权益保障社会责任报告》,报告中以“骑

手服务评价规则”为主题,宣布正推动合作商试点“服务星级”阶梯化激励机制。

《报告》中提到,美团外卖目前正在太原、昆明、绍兴等15个城市试点新的“服务星级”激励机制。在“服务星级”机制下,骑手每月的“服务星级”越高,单均奖励越多,针对差评、超时等情况的处理,则从原来合作商制定的扣款改为扣分。

有业内人士表示,“服务星级”一方面强化了对骑手的正向激励,引导骑手工作方式从单纯追求单量向追求综合服务质量转变,另一方面也改变以往合作商管理方式,通过延长评价周期,让骑手在扣分后可通过加分项获得弥补,尽可能降低因差评对骑手收入造成的影响,减轻骑手的配送压力。有数据显示,在“服务星级”试点城市,近8成骑手对新方案表示满意,骑手配送体验显著改善,同时准时送达率、差评率等与用户体验相关的指标也保持稳定。

差评不是终点,善后改进才是关键

“尊敬的顾客您好,感谢您对我们服务的支持,这边会核实您反馈的问题,如果情况属实会对相应司机做出处罚。”

市民赵先生向记者展示了一段真实的差评反馈。某次他在乘坐网约车时,发现网约车司机不仅多收费,还多次违反交规。赵先生立刻向网约车平台进行投诉,没想到收到的却是以上简单的答复。“自己辛辛苦苦编辑了几百字的差评反馈,就是为了引起平台方的重视,但平台

仅用几句套话敷衍消费者。”赵先生表示,差评应当作为一个警示,告知司机在服务过程中存在的问题,并引起平台的重视,从而加强对司机的教育培训,提升他们的服务水平。

网络消费平台最初引入差评制度,是对骑手、司机等服务类行业进行奖励和约束。然而,本应是平台、消费者与服务执行者三方维护的机制,矛盾反而转嫁到了消费者和服务者身上。不合理、不科学的好差评机制,不仅让消费

者遇到维权举步维艰,更让不合格的服务者继续恣意妄为。

差评不是终点,改善好差评机制更为关键。不只是在外卖行业,在其他互联网消费服务行业,科学的好差评机制让商家和服务人员能得到更多尊重,让消费者评价权利能得到更多保障。

希望有一天,“差评自由”成为一个过气词,一种我们已然完全拥有、再也不用去追求的东西。

◎本报记者 沈昊 鵬



在用餐高峰期或遭遇降雨天气,外卖送达的时间较平常会增加不少。
本报记者 严洁 摄

天下网闻

国家网信办拟规定：禁止对未成年人实施网络欺凌行为

3月14日,国家互联网信息办公室就《未成年人网络保护条例(征求意见稿)》再次公开征求意见。据统计,2020年我国未成年网民规模已达1.83亿,未成年人的互联网普及率达到94.9%,明显高于同期全国人口70.4%的互联网普及率。征求意见稿主要包括加强未成年人网络素养培育、加强网络信息内容规范、加强未成年人个人信息保护、加强未成年人网络沉迷防治等内容。

针对一些未成年人沉迷于网络游戏、网络直播、网络音视频等网络产品和服务、未成年人非理性网络消费、参与“饭圈”乱象、“网瘾矫治机构”侵害未成年人身心健康等问题,征求意见稿规定,严禁以侵害未成年人身心健康的方式干预未成年人网络沉迷,并且明确平台责任义务,要求相关主体建立健全防沉迷制度,合理限制未成年人消费行为,采取措施防范和抵制流

量至上等不良价值倾向。同时,还要求完善网络游戏实名制规定,建立预防未成年人沉迷网络游戏的游戏规则,对游戏产品进行分类并予以适龄提示。

针对网上违法和不良信息影响未成年人身心健康、网络欺凌事件屡有发生、不法分子利用网络诱导未成年人违法犯罪等问题,征求意见稿规定:禁止对未成年人为服务对象的在线教育网络产品和服务符合未成年人的身心发展特点和认知能力。此外,征求意见稿还明确新闻媒体的未成年人保护义务,要求客观、审慎和适度采访报道涉及未成年人事件。

(人民日报)

优化App弹窗 互联网体验更清爽

收渠道。同时,弹窗广告惩罚力度较小,对其公司没有威慑力;现有技术监测机制有待完善;消费者维权能力不足等,也纵容了弹窗广告的泛滥。

“关不掉”?“乱跳转”? 休想!

“即使删除也无法阻止后台继续跳出弹窗。”说起弹窗广告,市民闫古月很是烦恼:“而且不小心下载了App还删不掉。”不少人用“请神容易送神难”形容弹窗。其实,弹窗广告不仅影响用户的使用体验,甚至会收集用户信息进行画像,在此基础上进行精准投放。

治理弹窗广告关键要动真格。本次征求意见稿制定了层次分明的惩戒规则,能够有效提高违规成本,或将为倔强的“弹窗”套上制度之锁。

规范弹窗频次、针对算法的规制、保障用户权益和体验(不得信息误导、消费误导、无法关闭弹窗等)是本次征求意见稿的一大亮点。此外,征求意见稿指出,弹窗推送广告信息,应当具有可识别性,显著标明“广告”,明示用户;确保弹窗广告一键关闭。不得以弹窗信息推送方式呈现恶意引流跳转的第三方链接、二维码等信息;不得通过弹窗信息推送服务诱导用户点击,实施流量造假、流量劫持。

软件弹窗的本质是广告投放。用户可以接受适度的广告,但无法容忍瞒天过海的欺诈和不由分说地捆绑。业内人士指出,软件厂商更应在明确投放原则的基础上,约束广告弹窗的投放方式和投放内容;同时,建议监管部门加大监管和处罚力度,倒逼软件厂商健全内部管理、约束自身行为。

◎本报记者 王心如 文/图

游戏广告、各类新闻、视频推送……猝不及防跳出来的弹窗信息已渗透进互联网世界的各个角落。对此,去年工信部就App弹窗骚扰用户问题,展开专项整治,效果良好。

与此同时,部分“聪明”的企业开始采用“摇一摇”“扭一扭”作为跳转链接,App弹窗“卷土重来”。近日,国家互联网信息办公室《互联网弹窗信息推送服务管理规定(征求意见稿)》向社会公开征求意见。

App弹窗“防不胜防”

关闭按钮近于无形、页面伪装偷梁换柱、诱导点击防不胜防……弹窗信息的出现常常“一惊一乍”,如今,弹窗信息主要是广告,其完整的产业链,俨然成为网络空间的顽疾。“弹窗广告在开机的时候最多,打开网页总能跳出几个框,甚至有些游戏界面还不知道从哪儿关,不小心点到,桌面上就立刻出现图标。”市民陈阳抱怨道。

其实,弹窗整治由来已久,工信部曾发布《关于开展App侵害用户权益专项整治工作的通知》,并对此开展治理。去年,工信部等四部门公布了《移动互联网应用程序个人信息保护管理暂行规定(征求意见稿)》,进一步明确提出“知情同意”“最小必要”等一系列原则。在技术层面,工信部还运用AI、大数据等新技术手段,推进全国App技术检测平台建设。

然而,弹窗问题整治不是一朝一夕就能完成。业内人士指出,对于一些免费软件,市场上同质产品较多,企业难以凭借产品、技术获得盈利,弹窗广告就成了重要的营



弹窗影响用户的使用体验

@一周辟谣

禁止三人以上出行？

谣言内容:近日,一则有关“紧急通知”的信息内容在长春市部分县市区流传。通知称,全市禁止机动车上路,禁止三人以上出行。

真相:对此,长春发布出面辟谣,该信息内容严重不实,属于谣言!请大家不信谣、不传谣,关于疫情防控工作的安排部署以官方信息发布为准。对于编造传播涉疫谣言者,有关部门将依法严厉打击!

(来源:中国互联网络联合辟谣平台)

上海嘉定在造方舱医院？

谣言内容:近日,有网友在网络发布图片并配文称该区域正在建设方舱医院。

真相:对此,上海发布回复网友称:网传“建设方舱医院”不属实。该用地为市民体育公园(二期)储备用地,目前正在按照规划进行场地平整,用作临时堆场和配套用房,非网传的方舱医院。

(来源:中国互联网络联合辟谣平台)



两天传出来的照片视频

相关链接：

不下载App不能看全文？工信部出手整治

浏览网页时显示“更多内容,请在某App中查看”,或是在“折叠线”那里稍微一碰,就会意外下载App。

近年来,部分信息资讯、网络社区等网站在用户浏览网页时,频繁弹窗推荐App,要求下载App才能查看全文。这类不用App不能看评论的操作,妨碍用户使用网页浏览信息,侵害用户合法权益。

为了规范App弹窗下载行为,改善网页浏览服务体验,工信部信息通信管理局日前召开行政指导会,要求未经用户同意或主动选择,不得自动或强制下载App,无合理正当理由,不得要求用户不

载App就不给看,或者不让看全文。

“在手机上查询知乎问答时,有关问题阶段已不用开启App查询,就算在开启的历程中弹出来‘在知乎问答中开启连接吗?’,只要点击‘撤销’,就能在现阶段页面进行全文查询。”市民周霖女士对记者说:“百度搜索、新浪网等网站也没有强制下载App了。”随着#不可规定用户不下载App就不给看全文#的关键词走上微博热搜单,多家商业网站已没有强制下载App的要求,用户被强制规定下载App的状况得到了改善。

◎本报记者 王心如