



消费者多个生活场景遭遇强制扫码——“霸王码”，何时休？

调查

二维码有时也是“拦路虎”

20日下午4点左右，济南日报记者来到槐荫区某小学附近一家奶茶店，一位老人正在排队为孙子买奶茶。

约排了五六位顾客后，老人按照饮品宣传单点餐。此时，工作人员告知，“麻烦您扫码点餐。”还没等老人反应过来，工作人员就转身投入到饮品制作中，柜台结算机器背后的老人不知所措待在原地……生活中，这样的场景并不少见。

采访中，市民张先生想起了曾经在某地下停车场的经历。“停车场取车时，手机突然自动关机。门岗没有工作人员，门岗外贴着两个写着‘扫码取车’的二维码。”张先生回忆，手机没电无法扫码，后面又有其他车辆在排队，“想借用后面车主的手机，但

人家手机已绑定了自己的车牌号，担心退出后，自己的缴费无效，停车场就这样变成堵车现场。”

采访中，市民刘女士也反映，在一些公共场所，取卫生纸、喝热水都需要扫码，她质疑，“那些不会扫码的老年人该有多不方便？”

“95后”张琳刚参加完一场线下活动，她介绍，活动开场前必须关注二维码、下载小程序。“强制扫码令人厌烦。”还有一部分受访者反映，参加一些商场活动，线下刮奖线上兑奖，必须扫码关注商家公众号、填写个人信息后，才可兑换奖品。

扫码支付已广泛应用于日常消费场景。然而，消费者在很多场景下，不得不扫码的

现象愈发明显。与此同时，个人隐私安全也存在隐患。

20日中午，记者在槐荫区某餐饮店随机采访了几位正在点餐的消费者。

“扫二维码点餐过程中有一项隐私权政策，里面提到需要收集您的电话号码、姓名，您注意到了吗？”

其中有5位消费者表示，“没太在意，字太小、又多，一般不会有时间和耐心仔细阅读。”另外两位受访者提及，“现在的生活场景都需扫码，一些弹窗式提示，会习惯性点‘是’，这样才能快速点餐。”“即便知晓会被索取个人信息，也只能选择同意，否则你就得放弃购买相关商品或服务。”



点餐、取纸、接热水……本来简单的事儿，怎么越来越复杂了？

近日，各地陆续有消费者反映，在公共场所遭遇“强制扫码”，想要获取服务，需要关注公众号、注册会员、登记手机号、给出授权……一连串程序。《人民日报》也发文称，别让“扫码”成负担。



请扫描二维码，观看精彩短视频。



商家

“便于供应链精细化”

“一共八块六！您也扫个红包吧，刚结账的那个大爷扫了三块多红包呢！”20日晚7时，一家超市内，商户正在引导一位老人使用支付宝二维码支付。

“我不会扫码，只能给你现金。”老人说完递来一张100元现金。

“嘿！我这临时找不开。”商家再次示意让老人扫码支付，“实在不行，一会儿您儿子下了班，一块扫给我就行了。”商户笑着说，

“都是老街坊，先拿着吃。”

虽然也能将商品带回家，但“不扫码”没法支付的场景，却让部分人群的消费体验大打折扣。部分商家为何热衷于让消费者关注公众号扫码消费？

“既为消费者省去了沟通成本、减少了排队时间，又能替商家降本增效。”商户介绍，扫码系统本身也是一种商业推广，“很多二维码的背后是一整套系统，设计和推广应

用这些系统是有利益的行为，所以才会有越来越多的场景要求人们扫码。”

下午5时，记者来到一家物联网公司，从事智能餐饮系统开发10多年的物联网从业者张少明介绍，消费者扫码点餐，对商家来说，能满足就餐场景下的运营需求，实现数智化，高效联动前厅后厨，提高后厨的出餐效率。“更重要的是，抖音、支付宝、高德、美团、饿了么等，为商户多平台引流，沉淀会员资产，从而实现会员营销，提升顾客复购意愿和频次。”

对此类“扫码”运营利好，不少消费者则

提出质疑：

“一个店一个公众号，谁受得了？”“扫码可以，但每次都要允许授权个人信息，非常不友好。”

“农村老人交个什么费，得跑半个村求人帮忙。”“前段时间去外地旅游，竟然公厕也要扫码开门。”



大到连锁品牌餐饮店，小到路边摊，几乎所有的商户都在显著位置摆出了二维码。

监管

让消费者“有得选”

无故索取手机号、定位信息，关注公众号才能结算，扫码之后来回跳转、四处引流……有些商家要求消费者必须扫码，显然偏离了二维码工具的本质。也有商家坦言，“不保证是否有个别不法商家将收集到的信息转卖出去，谋求非法利益。”

网络安全从业者王金丽提出，有关部门和企业应当从消费者的需求出发，合理设置

扫码环节，确保扫码既能方便消费者，又能保障他们的权益。另外，所有商家都要自觉强化法律、诚信意识，设置“传统”和“智能”两种服务模式。消费者在面对商家要求强制扫码消费时，要及时向相关部门投诉举报。

此前，中消协发布，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；北京市消协公开劝喻相关经营者，要求商家还消费者“二维码自由”，可谓直击痛点。

21日，针对“强制扫码”市场监管，记者询问了济南市市场监督管理局网络交易监督管理处工作人员。

工作人员告知，近几年，扫码支付日益普遍，目前针对强制扫码方面尚没有明确的法律法规。但作为商家，要为消费者提供有选择性的服务，尤其是有老年顾客不便操作时，商户要多提供一些多样化选择。“目前，监管部门针对强制扫码方面处罚商户，虽然没有具体的法律法规可依，但能按照

相关规定进行警告、批评教育等。”一位受访者认为，“强制扫码”透支消费者信任，也是常态化监管力度亟待加强的表现。不急功近利，才能走得长远。

(济南日报融媒记者 孙慧娟)

评论

Comments 搭建公众舆论平台 做更有态度的评论

责编:董婧 惠铭生 美编:韩冰
校对:烟立新 本版电话:67976110

一个足球场，一波城市“大流量”

□肖明君

规划中的大动作，它为人们展开了起步区生活新图景。

场馆星罗棋布，“全民健身”才能走向全民。黄河体育中心的规划建设，有利于增强全市体育资源的均衡性和可及性。作为常住人口过千万的省会城市，济南的体育场馆建设和合理布局十分必要，这首先是立足于解决人们“急难愁盼”的问题。目前，中心城区具有一定规模和承载力的体育场馆，主要是省体育中心和奥体中心，其辐射带动区域分别是南部和东部城区，黄河体育中心一旦建成，将意味着北部城区大型综合性体育运动场馆的空白得到弥补，起步区新入住居民也能在家门口共享“全民健身好去处”，从而提升获得感、幸福感。据了解，专业足球场是黄河体育中心项目的核心场馆，未来还将同步配建体育馆、游泳馆及全民健身中心。未来的城市生活，肯定是向着产城融合方向演化，主打的就是“宜居宜业”。当前，体育的乐趣绝不限于赛事，它更是一种生活方式。体育场馆的建成，有

利于激活这种生活方式，让更多城市居民加入运动健身行列。

有运动的生活，就有运动的产业。由城市体育场馆锁定的健身路径，拉近了人们与健康之间的距离，也将产生新的城市运动人文景观，更将提升人们的消费层次，在无形中延长体育消费产业链。所以，一个体育场馆，它带动起来的不是一个无限扩展的城市消费场景。起步区管委建设管理部相关负责人表示，黄河体育中心将依托体育核心功能，外延产业和配套功能，与会议会展和商业商务等多种业态结合，形成相关产业集群，释放强人气集聚效应，成为整个新城的活力中心和流量入口。

打开“城市气场”，体育最聚人气。从各大城市的运作来看，哪里群众集体赛事多，哪个城市就容易获得高光时刻。大型综合体育赛事场馆的建成，有利于吸引更多赛事，以“东道主城市”汇聚城市品牌资产。据了解，黄河体育中心项目建成后可承办国际足联A级赛事、国内大型赛事以及游泳、跳水、

篮球、排球、手球、乒乓球等绝大多数室内项目的全国性比赛和国际赛事，亦可举办冰球、花样滑冰等国际及全国级冰上项目比赛，形成集体竞技、观演互动、商业休闲与观光旅游于一体的文体新地标。从这个角度来说，黄河体育中心已经不是一个简单的体育场馆设施，它在提升城市形象、推动文化旅游、吸引投资项目落地、提升城市人文环境方面将徐徐发力，持续赋能。

一个运动起来的起步区，更契合“乘势起步”的精神旨归。体育运动，其实也是一股新动能，更是一种“绿色发展”，与新旧动能转换和高质量发展形成了密切呼应。一个足球场，一波城市“大流量”。体育运动场馆健全带来的生活新风尚，更有利于形成高档人居环境，促进宜居宜业，带动新城区向着品质生活迈进，这对于优化起步区投资环境，带动人才集聚，吸引项目落地，具有非常巨大的提升作用。可以想见，未来这里的“大流量”“新流量”势必时时涌动，生生不息。

一家之言

近年来，扫码点餐服务在餐饮行业迅速兴起普及，成为众多消费者就餐时的选择。然而有的餐厅却在“扫码”和“点餐”之间增加了一道程序，不关注微信公众号、不授权商家获取个人信息就不能进行点餐。近日，北京三中院针对由此引发的一例个人信息保护纠纷作出了终审判决——商家赔偿5000元！

(11月21日每日经济新闻)

消费者李某在某餐饮公司用餐时，店员未告知可以人工点餐，李某通过手机扫码方式进行点餐并结账，在这一过程中，李某被注册为某餐饮公司的会员。李某发现取消关注“某餐饮公司”微信公众号后，仍是其会员，个人信息仍存储在李某餐饮公司，李某无法自行删除，遂将某餐饮公司诉至法院，要求停止侵权、赔偿相关损失等。

该餐饮公司的所作所为，就是备受诟病的“强制扫码”，即消费者扫码关注该公司微信公众号，授权商家获取消费者的微信昵称、头像、性别、手机号等信息，才能线上点餐；若不同意授权商家获取前述信息，则无法进行点餐。这种现象不止存在于餐饮业，还存在于停车场、发票开具等领域，被称为“霸王条款”。

“强制扫码”并非小事，但考虑到时间和精力成本，鲜见消费者起诉维权。此番，无论李某将某餐饮公司诉至法院，还是“商家赔偿5000元”的判决，既给某餐饮公司当头一棒，也给其他餐企以警示。

商家“强制扫码”涉嫌违反我国《消费者权益保护法》《民法典》《个人信息保护法》等法律法规，中消协今年6月宣布在全国范围内开展“反对强制关注公众号”消费监督工作，多地消协也发出对“扫码强制关注使用”现象的劝谕，但仍有不少商家对此视而不见。究其原因，“强制扫码”获取个人信息可用于精准营销，而消费者大多选择了默认。

毫无疑问，有关各方对“强制扫码”动真格更管用。虽然舆论的谴责、消协的提醒，也能对部分商家起到警示教育作用，但真金白银的处罚显然更让商家印象深刻。消费者遭遇“强制扫码”，要勇于通过投诉、起诉等方式向商家维权；各地司法机关也要依法对侵权商家作出判罚。另外，各地监管部门也要积极作为。

只有各方共同对“强制扫码”说“不”，才能倒逼餐饮、停车等行业早日杜绝“霸王式”扫码乱象。对商家而言，营销无可厚非，但“强制扫码”则给消费者带来不好的消费体验，不利于塑造口碑；重则面临被投诉被起诉的风险，代价不小。所以商家应努力探索新的方式方法，同时增强法治观念，加强自律。

判赔五千元，对强制扫码就得“动真格”

□冯海宁



位于济南新旧动能转换起步区的黄河体育中心专业足球场项目，从立项那一刻起就持续“刷屏”，备受关注。作为济南首个专业足球场，同时也是山东省目前面积最大的专业足球场，人们已经预见到了它的“网红气质”。从施工现场看，该场馆项目主体已初具雏形。

在“人民对美好生活的向往”中，健康是个大目标，也是被纳入“群众最关心最直接最现实的利益问题”范畴的第一要务。基于全民健身需求，健全基本公共服务体系，提高公共服务水平，就离不开休闲运动公共设施，尤其是大型综合性体育场馆的支撑。黄河体育中心场馆“落脚”黄河北岸，成为济南“北跨”的先行项目，可以说是既有

画中话

尽管教育部曾公开回复，国家教育行政部门相关政策及文件中没有“第一学历”这个概念，但在实际招聘中，把“第一学历”作为评价标准的现象依然存在。日前，中国青年报发布的一项调查显示，55.1%的受访者认为这是高学历人才众多、竞争激烈的结果，超六成受访者认为需要破除求职中的“第一学历”评价标准。

(11月21日《中国青年报》)

当前用人单位对“第一学历”的定义，主要是高中毕业后接受高等教育的第一学历，是专科还是本科，是全日制还是非全日制，全日制本科是“双一流”高校、985高校、211高校还是普通本科院校。

从此次调查可以看出，公众对“第一学历”的看法并不一致，虽有超六成受访者认为应破除“第一学历”歧视，但还有五成左右的受访者认为这是竞争激烈的结果。在现实中，“第一学历”歧视还有被常态化的趋势，比如一些人认为，如果“第一学历”不重要，为何大家要拼命考好大学？用人单位用“第



黎青 作

一学历”选人，是提高选拔效率的办法，“第一学历”更能反映一个人的基本能力、素质。

为此，破除“第一学历”歧视不但不意味着这一选才标准的危害，还要消除让其合理化的土壤。用“第一学历”选才，并不能为用人单位招聘到真正的高素质人才，还会对

□熊丙奇

整个社会的人才观、教育观产生负面影响。因为用人单位就看学历，那么，本科进入名校的学生，不用努力，也可凭“第一学历”获得竞争优势，他们还会继续努力学习吗？而那些高中毕业进入专科学校的学生，再怎么努力学习，也不能扭转“第一学历”劣势，就会有部分学生自暴自弃。

“第一学历”歧视会打击高职专科、普通本科学生的积极性，进而影响整体人力资源的质量，是用人单位对自身、对社会都不负责的短视做法。

而“第一学历”歧视被常态化，一是我国实行的教育管理与评价体系，人为地把教育、学校分为“三六九等”。我国高等教育实施985工程、211工程，本来是为了加快建设一流大学、一流学科，却产生了给学校贴标签的问题，985建设高校，变成了“985高校”。

二是高职专科、普通本科存在以学历为导向办学的问题，没有给学生高质量的完整教育。赞成“第一学历”者认为，由于普通本科院校、专科学校的办学质量不高，所以用“第一学历”会选到真正的人才。当然，他们也不是就认可名校的教育质量，他们认可的是高考选拔，认为通过高考进入名校的学生，总体来说是素质更好的学生。换言之，用“第一学历”选才，是以高考选拔代替人才选拔。

要破除“第一学历”歧视，除了大力营造公平竞争的氛围，要求用人单位扭转“唯名校”“唯学历”的用人导向外，还需要从根本上消除把教育、学校等级化管理、评价的做法，不能再人为地把教育、学校分为“三六九等”。与此同时，必须建设高质量高等教育体系，提高高等教育的办学质量，严格执行培养标准，建立起基于能力的人才评价体系以及与之对应的人才培养体系，消除“学历泡沫”。