

二维码生活场景应用情况调查: 扫码消费如何不“扫兴”

扫码点餐、扫码停车、扫码入园……无处不在的二维码已经深度渗透到人们的生活中,成为网络热议的高频词汇。扫码消费降低了人力成本,提高了服务效率,也为餐饮、文旅等产业的提质增效带来新契机。然而,当前扫码消费仍存在强制扫码关注、频繁推送广告等问题,不仅降低了消费体验,也给个人信息安全带来极大隐患。面对诸多乱象,如何让扫码不再“扫兴”?

在餐厅落座后掏出手机扫码点餐,已成为很多人的习惯动作;车辆驶出停车场前就扫码完成缴费,给有车一族带来了“无感出场”的便利……如今,扫码消费已成为日常生活中不可或缺的一部分。随着数字技术覆盖的消费场景越来越多,二维码应用的形式也日渐丰富。不过,强制关注、夹杂广告、操作繁琐等问题的存在也让消费者备受困扰。扫码消费如何助力服务产业提质增效?怎样应对行业乱象,共筑纯净消费体验?



助力服务提质增效

“扫码点餐形式刚出现时,我们也是抱着试试看的态度开始接触。随着二维码的普及和广泛应用,我们发现它确实带来很大便利,节省了商家和顾客沟通的时间。”杨勤冬从事餐饮行业已有20多年,他告诉记者,二维码在餐饮业经营中的应用主要体现在点餐、团购、开发票、餐厅营销等方面,特别是可以将商品信息汇编到一起生成二维码,在报纸、杂志、手机页面等载体上发布,使顾客在到餐厅前就能对菜品、口味、价格有一个大致了解,大大节省了餐厅和顾客的时间,提高了服务效率。

相对于人工方式,二维码及其背后的一整套智能化系统在餐饮服务中具有一定优势。丽江庭院餐厅(鼓楼店)经理贡永忠说,“我们现在基本上都使用扫码的形式点餐和开发票。扫码点餐能够节省50%的人工费用,工作效率大幅提升。80%以上的客人对这种点餐形式表示认可,但也有部分老年人因为视力不好或不会使用智能手机等觉得不方便”。

同福集团股份有限公司技术副总经理王成祥认为,对于餐饮企业来说,扫码点餐不仅能大幅减少服务人员,降低运营成本,还可以通过系统精准分析顾客对餐品的喜好度,从而筛选、改进餐品。对于消费者而言,扫码点餐更加灵活放松,能避免点餐过程中可能出现的尴尬,还可以提前了解门店餐品信息,实现提前预订,到店即可食用或带走,节省等待时间。

中国农业大学经济管理学院教授、北京食品安全政策与战略研究基地首席专家白军飞指出,扫码点餐有利于降低餐饮机构的经营成本,企业可以把节省的成本用于降低菜品价格、提升菜品质量、提高服务效率、改进就餐环境等。

除了扫码点餐,扫码入园、扫码验票、扫码购物等功能也为旅游景区、文博机构、影视娱乐机构插上了科技的翅膀,为消费者带来智能化服务,给文化和旅游产业发展带来新机遇。

在北京师范大学文化创新与传播研究院副院长杨越明看来,文化和旅游领域的扫码消费实质上是文化消费数字化,其影响的基本面是积极的。一方面扫码消费和当前基于移动端的生活方式相契合,另一方面供给端与消费节点之间形成了有机连接,文旅业相关企业、机构可以通过数据更清晰地了解消费者构成,从而优化或调控服务。“文化与旅游场景的数字化建设势不可挡。未来,在虚拟现实、人工智能等新一代互联网技术加持下,消费者可以获得的文化数字化服务会越来越丰富。”杨越明说。

扫码消费乱象仍存

尽管扫码消费带来了诸多便利,但随着应用场景逐渐增多,范围不断扩大,扫码强制关注、强迫授权信息、操作步骤繁琐、频繁推送广告等问题也随之而来,给不少消费者造成困扰。

北京的王女士向记者讲述了一次扫码缴停车费的经历,“我驾驶车辆准备离场,行驶到道闸杆前,系统已经识别车辆并显示停车费用,扫码后的界面却要求先手动输入车牌号等才能进行支付,操作十分不便”。王女士遇到的情况并非个例,不少场所设置的扫码缴费操作复杂,引起了消费者抵触情绪。

据了解,一些消费者即使能够熟练操作手机,也倾向于拒绝或尽量避免扫码消费。记者翻阅网友留言时看到这样的质疑,人都到店了还要手机下单点餐,是不是多此一举?有的扫码场景甚至还要输入手机号、生日等才能享受服务,进而引发消费者对个人信息安全的担忧。

“部分商家在扫码圈粉的营销路上越走越偏,侵害了消费者的权益。”农业农村部食物与营养发展研究所副研究员朱宏指出,当扫码消费带有强制性,过度搜集与当次消费无关的个人信息时,其弊端就会凸显出来,比如关注引流过程浪费时间,后续垃圾广告推送让人烦不胜烦,还可能带来个人隐私信息泄露等风险。

扫码点餐的体验不好,消费者可以换一家餐厅就餐,但在同样高频应用扫码消费的旅游景点,消费者远道而来,若文旅机构没有考虑周全,就容易带来更差的消费体验。杨越明认为,某些景点忽视了老年人、残障人士等特定消费群体线下消费的需求,开设的线下窗口过少,或完全依赖线上预订,一些文旅机构本可以凭借身份证入场,却增设人脸识别环节,不恰当地收集个人信息,损害了消费者的正当权益。

白军飞认为,面对扫码消费这类新兴现象,法律与制度建设还没有跟上,给乱象的产生留下空间,另外,全社会尚未形成保护个人权利与隐私的强烈意识和自觉行动。“扫码点餐程序的流程设计大多由平台或技术服务机构提供,扫码过程中收集的一些数据信息,餐饮企业可能也未必清楚,多数餐饮企业也不具备分析、利用这些数据的能力。平台或技术提供机构应受到更严格的监管。”白军飞说。

共筑纯净消费体验

商家和技术平台在提供扫码服务时应如何做到合法合规?“提供扫码服务应做到透明、必要、自愿。”北京观韬中茂(上海)律师事务所律师杨欣如建议,在收集个人信息时要遵循最小必要原则,例如面向仅需要点餐的消费者,强制收集其姓名或身份证号、生日等信息显然是不合理的,收集场景与收集内容之间应当相称;不应以任何理由强制消费者关注公众号或提供个人信息,例如,停车场在设置收费码时应明确标示“直接扫码缴纳停车费”,不应误导性提示消费者关注公众号或者进行其他操作后才能缴费。

近年来,扫码强制关注的问题备受诟病。“建议商家在引流时侧重于吸引而非强制,例如可以在获取用户授权时列举会员权益,但最终的选择权仍应交由消费者。另外,也建议消费领域企业密切关注行业监管动态,及时完成自纠自查,以免触发相关

合规风险。”杨欣如说。

“对于消费者而言,由于扫码、人脸识别、刷身份证等场景普遍存在,即便自己的利益和安全可能因为信息泄露受到威胁,也很难追查至泄露点。很多人只能无奈地承担不知什么时候突然降临的风险。”白军飞说。

杨欣如提示消费者,在扫码消费过程中,点击“同意”或授权前应了解清楚具体授权内容,其中,特别要关注商家收集了哪些个人信息,以及会如何使用这些信息,切忌因急于使用服务而导致信息外泄。此外,应当加强保护自身合法权益的意识,如发现相关商家在提供扫码服务过程中涉嫌违法违规收集个人信息,可以联系地方消费者协会、市场监管部门或网信部门反映情况或举报。

怎样让技术在发挥应有作用和优势的前提下减少给使用者带来的困扰,更好地助力消费、服务民生?

“二维码的应用技术门槛不高,几乎所有机构包括个人都能自行生成二维码,这也给不法分子窃取信息提供可乘之机。因此,对公共场所二维码的张贴和使用一定要加强管理。”杨越明建议,以文旅场所的扫码为例,要设置统一技术标准,加强对数字化系统的管理,确保消费者扫码的安全性。还要关注不同消费者群体的能力差异,在利用数字化技术服务游客的同时,保留线下渠道服务更多人群。

“经营者需深耕消费者需求,只有提供更便利优质的服务才能实力圈粉。在开展经营活动时,应以人为本创新服务模式,升级产品品质,提供个性化服务。同时,充分尊重用户的选择权,严格保护用户信息安全,不设置‘霸王条款’,以口碑赢得未来。”朱宏说。

“接下来,还要进一步加大相关法律法规的宣传力度,让消费者权益保护更加深入人心。”朱宏建议,监管部门要严格规范二维码的使用管理,加大对服务行业扫码消费中违规行为的曝光、处罚力度,更新监管模式,让不良商家不敢以身试法。同时,还需不断完善投诉渠道和线上调解纠纷机制,方便消费者维权。

市场监管部门要依据指引,强化对相关企业的监管力度,通过抽查、暗访和惩治机制,倒逼商家不再滥用扫码,让“纯净版”扫码消费名副其实。在餐厅点餐、购买奶茶、排队等位、停车缴费等场景,架构起扫码消费的行业规范体系,推出“纯净版”点餐码、奶茶码和排队码,让消费者扫码不再“扫兴”。

来源:《经济日报》



本版图为资料片