

运营商的“霸王条款”该改改了

□ 陈杰

热点观察

关于电信运营商的各种槽点,网络曝光几乎没有断过!

近日,中国移动被曝仍在偷偷收取早在2016年就取消的来电显示费,瞬间被推到了舆论的风口浪尖。

虽然,中国移动第一时间有了“这是老套餐,打电话咨询客服就可以取消”的回应,但已被触动敏感神经的广大用户似乎并不太买账。

这也怨不得已经不是“上帝”的消费者们,毕竟他们见惯了套餐诱导升级、降低套餐层层受阻、取消宽带需要连夜排队等现象,早就对运营商们的“霸王套路”咬牙切齿了。

总体来看,运营商们的“霸王条

款”形式多样,包括但不限于自动续约、限制套餐选择权、隐藏费用和附加条件、虚假宣传和误导性信息,以及强制捆绑销售等。

对此,工业和信息化部发布的《关于进一步规范电信资费营销行为的通知》中明确规定,电信业务经营者应充分尊重用户自主选择权。这就对运营商的资费设置提出了合理性的要求,要考虑和保障消费者的合法权益,增加相对充分的选项,让消费者明明白白地消费。

其实,早在2019年,工业和信息化部就要求三大运营商规范套餐设置,包括减少在售套餐数量15%以上、推广简单自由组合套餐、开展套餐清单公示、严禁限制老用户选择新套餐……面对这些规定和要求,运营商的执行情况基本上是“挤牙膏”。从目前的效果来

看,主要还得靠用户擦亮自己的双眼。

对运营商而言,虽然“霸王条款”短期内能让自己获利,但长期来看也将损害品牌形象和声誉,还可能带来监管风险,甚至引发法律纠纷。

对消费者而言,“霸王条款”会让他们支付不必要的费用、遭受经济损失,并对运营商的信任度和满意度大幅下降。长此以往,肯定会导致用户流失和品牌忠诚度降低。此外,“霸王条款”的泛滥,会破坏通信行业的市场秩序和公平竞争环境,阻碍行业的健康可持续发展。

当前,运营商所能为用户提供的服务,越来越趋向于同质化的基础通信功能,就连同行之间的竞争也趋向于拼价格了。这些仍在惹众怒的“霸王条款”,难道不应该改一改吗?

老人机成“数字排毒”利器

□ 科普时报记者 陈杰



对年轻人而言,闲暇时间使用老人机,既契合复古潮流,又达到了“数字排毒”的目的。

AI制图

最近,年轻群体间兴起使用功能手机的热潮。他们打卡下班后,会将自己的智能手机换成功能单一的老人手机,开启一段直至第二天上班前暂别智能手机的生活,美其名曰是在“数字排毒”。

什么是“数字排毒”?功能单一的老人手机为何有如此能力?

“数字排毒”更是一种态度

年轻群体认为,“数字排毒”是通过暂时不用智能手机等电子设备来减少网络停留时间,以缓解电子设备和网络社交带来的压力和焦虑,从而更专注于现实社交关系和个人生活。

北京市社会科学院副研究员王鹏告诉记者,智能手机的普及和社交媒体的广泛应用,让人们越来越沉浸在数字世界中,导致一系列心理和生理方面的健康问题出现。“‘数字排毒’是年轻人为了摆脱对电子设备的过度依赖,减轻由过度使用电子设备带来身体和心理上负担的一种手段。”

有数据统计,人们平均每天刷抖音的时间达到了2.5个小时,观看微信视频号也超过1个小时。也就是说,一天中除了工作和睡觉外,人们有一大半的时间都花在玩手机上了。不少人甚至感觉自己一刻也离

不开智能手机,“手机依赖”和“手机焦虑”更是成为群体现象。

资深产业经济观察家梁振鹏认为,智能手机已经成为很多人戒不掉的一种“瘾”。严重者甚至会经常下意识找手机,害怕手机自动关机,晚上睡觉也得开着手机。当手机没有信号时,这类人就会产生强烈的无力感,甚至出现手脚发麻、心悸、头晕、冒汗、肠胃功能失调等焦虑症状。

“‘数字排毒’其实就是为了戒掉‘手机依赖’和‘手机焦虑’等‘瘾症’,帮助人们更好地平衡工作和生活。”梁振鹏认为,“数字排毒”既没有针对信息也没有针对智能手机本身,更像是年轻群体对自己不太健康生活方式的一种反思。

功能手机并不是唯一选择

智能手机越来越普及,而老人机的销量也持续看涨,这多少要归功于数量越来越庞大的“数字排毒”群体。

人工智能专家郭涛认为,这些功能相对简单,没有智能手机上各种应用程序和社交功能的老人机,可以有效减少用户在网络上的停留时间,减轻信息过载和社交压力,确实是“数字排毒”较为理想的工具。“强制性使用功能受限的手机,能让他们更有意

识地控制好使用时间,减少对智能手机等电子设备的依赖。”

不过,深度科技研究院院长张孝荣提醒,“数字排毒”并不是教条地进行技术抵制,阻止个体使用智能设备,而是提倡健康、有意识地使用智能手机等电子设备。

梁振鹏介绍,除了使用功能机之外,其实还有很多其他“数字排毒”的方式。比如,我们可以选择关闭社交媒体应用程序一段时间,或者用智能APP限制自己每天使用智能手机和电脑的时间;也可以尝试一些更健康的活动,如散步、阅读书籍、绘画或写作等,让自己暂时从数字世界中抽身;还可以尝试一些冥想或放松的练习,以减少对电子设备的依赖并提高身心健康。

“数字排毒”并不是苛求人们戒断智能手机之类的智能设备,而是逐步唤醒人们意识到智能设备深度融入生活的副作用,老人机只不过是众多工具或方法中相对简单且好用的一个而已。“现在的年轻人,已经逐渐意识到过度依赖数字设备给生活带来了很大的困扰。权衡之下,不少年轻人认为通过使用老人机这种轻松而又偏复古的方式,也能减少数字干扰,达到‘数字排毒’的目的。”张孝荣说。

今年已有1712款APP被责令整改

近日,在2024(第二十三届)中国互联网大会——个人信息保护论坛上,工业和信息化部信息通信管理局副局长邵道新透露,今年以来已累计责令相关单位整改1712款违规APP,公开通报506款,对整改不到位的78款进行下架处理,不断净化移动互联网服务环境。

工业和信息化部先后制定出台了《关于开展信息通信服务感知提升行动的通知》《关于进一步提升移动互联网应用服务能力的通知》等政策文件,加强APP全流程、全链条治理,推动用户服务感知和行业管理能力“双提升”。此外,工业和信息化部还发布了国内首个个人信息保护AI大模型“智御”助手,面向移动互联网应用开发者、分发平台、终端厂商、检测机构等行业上下游主体,提供多模态、多样化的合规咨询、风险检测、代码生成、操作指引等服务,构建AI赋能个人信息保护新范式。

点评:在涉及移动互联网安全及个人信息保护方面,应用APP一直是重灾区。作为最终的用户端,我们在下载和应用APP时,还是应该把自己放在安全第一责任人的位置。

菜鸟驿站升级送货上门服务

近日,上海多个菜鸟驿站门口挂出了“淘宝天猫包裹专享上门”的海报,驿站工作人员称,以后淘宝天猫购买的商品都会根据用户偏好送货上门。菜鸟方面证实将在上海率先升级服务,面向上海用户提供淘宝天猫包裹“专享上门”服务。

据了解,目前在上海地区,菜鸟已经通过末端加派人手、平台补贴等多种方式,强化对淘宝天猫包裹送货上门的保障。用户可在淘宝APP页面完成设置,菜鸟驿站会根据用户偏好,按需提供送货上门或驿站暂存等投递方式。在设置偏好时,用户还可根据个人习惯设置方便收货时间、是否接听电话等,定制专属收货体验。

点评:曾经能入门入户的快递服务,在电商物流高度发达的今天反而成为“专享”的升级服务,但愿菜鸟这次能开个好头。

研究称人工智能测谎利弊并存

近日,德国维尔茨堡大学发布公报称,该校研究人员参与的团队基于开源大语言模型和相关数据集,开发了专门的人工智能测谎算法,并招募了人类志愿者参与到测试中。在基于文本的测谎中,人工智能的准确率远超人类。大约三分之一的受试者会在识别谎言时求助人工智能,且他们中的大多数会遵循算法的建议。

研究人员称,这项已发表在《交叉科学》杂志上的研究表明,虽然利用人工智能测谎可能促使人们在交流时更加诚实,但也可能严重破坏社会和谐。

点评:利用人工智能测谎虽然有助于“去伪存真”,但在利用好新技术的同时,需要降低其可能带来的风险,更需要相关部门建立相应的法律框架来加以监管。