

数字信任当以人为本

■陈自富

随着数字化进程的加速推进和线上线下的加速融合,新型消费正在快速发展。在此背景下,刚刚过去的“双11”,成为覆盖广阔城乡的消费新主场。而随着互联网平台获取个人数据的能力不断提高,以及人们对数据安全的日益重视,如何构建数字信任、强化数字化环境中的信用体系建设,引发越来越多人的关注。

如果说在传统农业和工业社会,“人无信不立”,那么在互联网时代,信任更是经济社会发展的基石。信息革命推动的数字经济,一定程度上淡化了传统社会中人们的日常交往需求,使得建立在人际交往基础上的传统信任关系演变为新型数字信任关系。今天,从上网购物、交通出行到预约挂号、养老金领取等,人们都可以

通过一部智能手机完成。由消费记录、出行记录等构成的一系列数据,塑造了数字社会的新型信任关系,对传统信任关系带来了冲击。比如,部分社会群体由于不擅长使用智能手机、没有网络消费记录,导致在数字社会无法形成相应的信用数据,给铁路出行、银行服务、医疗报销等带来了诸多不便。加快构建以人为本的数字信任体系,尤为迫切。

习近平总书记强调,要把提高社会文明程度作为建设社会主义文化强国的重要任务。诚信社会建设、网络文明建设,是其中的重要部分。加快构建数字信任体系,既是诚信社会建设的题中之义,也是推进网络文明建设的内在要求。为此,我们需要从社会观念、技术治理、立法和政策等方面凝聚合力,处理好传统信任与数字信任的关系,确保在传统信任机制

发挥作用的同时,加快构建以人为本的数字信任体系。在社会观念层面,应当更加强调以人民为中心,为老年人等特定群体提供便捷渠道,加强个人数据保护力度,拒绝各类平台对个人信息和网络行为的过度索权。比如,一些高铁车站推出“无健康码通道”,在国家层面推进跨省医保结算,公安机关将电信和网络诈骗作为打击重点,等等。

构建以信用为基础的新型监管机制,要进一步打通“信息孤岛”,在地方政府之间、不同组织和部门之间建立更加完善、友好的数字信任关系。实践中,一些地方和部门忽视了以人为本,带来了新的问题。例如,不同医院之间的检查结果不能互认,有关部门在数据录入和加工过程中发生信息失真,公民身份被盗用但消除不良影响较为困难,等等。对此,在制

度和法律层面,应尽快就信息系统的互联互通、身份统一认证、一网通办等事项建立相关制度并加快实施;在隐私保护、数据收集、算法应用方面,以立法方式向社会保证其透明度,从而将数字信任体系的构建置于社会监督中;加大对数据滥用、违规采集数据、算法歧视、过度索权的法律监管和执行力度,确保传统信任中以人为本的价值观念在数字社会中得到体现。

当前,数字信任已成为国际社会关注的热点。联合国成立75周年纪念峰会通过的《纪念联合国成立75周年宣言》呼吁,勾画一个数字合作和数字未来共同愿景,并解决数字信任和安全问题。随着世界迈入数字繁荣时代,各国通力合作建立新型的数字治理和数字信任框架,才能将以人为本的理念注入数字社会,让技术进步真正为人类福祉服务。(据《人民日报》)

网络购物呼唤“有内容”的评价

■陈凌

很多人在网络购物时,都习惯先看看买家们的评价。然而,有网购平台近期在评价系统方面的改版,却让许多习惯了买前看评价的用户感到有些不习惯:好评、中差评标签不再单独展示,取而代之的是各种描述性标签。对于评价页面的变化,有网友认为“影响不大,通过各个标签也能看到全部评价”,有网友则认为,“增加了辨别商品品质的难度”。如何看待这一变化?

对消费者而言,用户的评价往往是重要的购物参考。网络购物毕竟不同于线下购物,消费者无法近距离感知商品,要想有所判断,一是靠商家的描述,二是靠已经买过此类商品的用户的反馈。消费者下单与否,不仅看商家描述和用户反馈能否相互印证,更在于透过这些信息,了解商品是否能满足自己的需求。一些消费者之所以关心能否看到中差评,恰恰在于通过好评与中差评的比较,更好地确定商品与商家描述是否一致,并进一步了解这件商品的优缺点、与自己需求的匹配度。从这个角度来看,与其说消费者关注的是“还能不能看到中差评”,毋宁说是当“中差评标签被取代”之后,消费者还有没有其他的信息,进行购物参考。

网络购物的本质是信用消费。“好评、中评和差评”的评价体系,是为解决用户和商户之间的信任问题而出现的。今天看来,简单的好评或中差评,可能都无法给消费者太多参考。消费者更希望看到的,其实是给出好评或中差评的理由。当下的网购平台,有的采用“好评、中评和差评”的评价体系,有的则采用星级的评价体系,

还有的则干脆取消分级评价,只为用户提供晒单、描述物品和分享使用心得的空间。对于用户来说,无论平台采用何种评价体系,能提供“有内容”的评价,才是真正有意义的。因此,更应该关心的是评价体系变了以后,平台能否激励用户提供更多有价值的评价。

从商家和平台的角度来看,“中差评标签被取代”之所以受到中小微店铺的关心,在于其有助于解决恶意差评的困扰。但也应看到,恶意差评与消费者的普通评价有本质区别,平台整治恶意差评,不应也不能压缩消费者的评价空间。消费者对商品的评价虽然具有一定主观性,但究其根本,是建立在商品品质、服务质量基础之上。有的消费者或许因为各种各样的原因,给出“中差评”,但对商家来说,这未尝不是一个改进服务的提醒。相较而言,恶意差评产生成本低、杀伤力较大、会对消费者产生误导,不仅是站在商家、平台的对立面,也是站在消费者的对立面。而在绝大多数网购平台,商家和消费者都可以对买家评价进行回复或评论,对于不合理的中差评,具有一定的纠偏效果。在这个意义上,评价体系可以调整,评价标签可以改变,但商家和平台依然需要给用户留下表达意见的空间。

在网络经济日益融入日常生活的今天,评价体系越来越成为一项基础设施。在网上购物也好,通过手机点外卖也罢,用户的评价是消费者下单与否的一个重要参考指标。让评价内容更加具体,让评价体系更加真实,激励消费者提供更多有信息含量的评价,是网购平台在设计、调整评价系统时必须考虑的问题,也是网络经济向前发展的重要条件。

(据《人民日报》)



从“半份饭”到光盘行动,从自觉行动到行业联盟推进……记者近日从多地采访了解到,在文明理念的倡导与监管行动的推动下,餐饮浪费行为得到明显改善,勤俭节约的社会风尚更加浓厚。

在青海省西宁市第五中学食堂“小碗菜”窗口,10余种摆放在小碗中的菜品等待着学生挑选。

新华社发 朱慧卿 作

“俺家周口不比大城市差”



■晨曦

一座充满魅力的城市,一定是有温度的城市,一定是让人舍不得离开的城市,一定是让市民倍感自豪的城市。

前几天,记者下班途经文昌大道某路段的一个街头小游园时,遇见两位老人正在唱戏,他们颇有架势的唱念做打让记者不禁驻足欣赏。等他们表演告一段落,记者上去攀谈,原来二人是夫妻,年轻时就喜欢唱戏。当记者问可否让拍照片时,大爷直爽地说:“你随便拍,就是俺唱得不好!”阿姨说:“你拍好后能不能给我发一份?我想发给儿子看看,俺老两口在家挺好的。”原来他们儿子一家在外地,儿子一直想让老人去他们那边生活。后来,记者给他们拍了照片、录了视频,并帮

他们用微信传给他们的儿子。

问及为何不去外地找儿子时,大爷直言:“周口现在变化大,道路宽阔,绿树成荫,街头游园就在家门口,俺们老年人出来散个步、唱个戏,方便得很!俺家周口不比大城市差!”大爷浓浓的家乡自豪感溢于言表。

“城,所以盛民也。”一个城市的文明,并不取决于高楼大厦的多少、车水马龙的繁荣,而是取决城市是否让市民感到自豪和幸福。近年来,全市上下,凝心聚力,真抓实干,从基础设施到软硬环境,精雕细琢,城市从内到外,发生脱胎换骨般蝶变,极大提升了人们的获得感、幸福感。市民之所以会对周口有如此强烈的自豪感,与周口的蝶变密不可分。

“以人民为中心”,永远都是城市发展的灵魂,如何科学规划、精细管理、细致服务,下足“绣花”功夫,让城市里的人宜居乐居,也是城市管理者的不变的追求。“大千快上三五载,请君再看周口城!”市委、市政府铿锵有力、振聋发聩的庄严承诺正在一步步兑现,周口正昂首阔步地走向更美好的未来。

我们有理由相信,市民的家乡自豪感会越来越强,会有越来越多的市民骄傲地说:“俺家周口不比大城市差!”②9