责编 杨月涵 美编 代小杰 责校 杨志强 电话:64101946 bbtzbs@163.com

信息收集划红线 互联网平台“生存法则”生变

移动互联网时代,数据给生活带来方便的另一面,是埋下了个人信息泄露的隐患,众多互联网平台也因此走上了风口浪尖。8月20日,十三届全国人大常委会第三十次会议表决通过《中华人民共和国个人信息保护法》,自2021年11月1日起施行,其中对应用程序(App)过度收集个人信息、自动化决策差异化定价等问题作出了针对性规范,更是明确了对大型个人信息处理者的义务和侵权惩处力度。随着国家立法划出红线,对大型网络平台的特别要求不断趋严,互联网平台游戏规则或将迎来变革。

杀熟、滥用“一锅端”

平台获取、处理用户数据的权限不再模糊。据了解,此次个人信息保护法明确了处理个人信息应当采取对个人权益影响最小的方式、收集范围限于实现处理目的最小的范围、保存期限为实现处理目的所必要的最短时间的“三最”限制。

而为遏制“大数据杀熟”等操作,个人信息保护法对症下药,规定了个人信息处理者利用个人信息进行自动化决策,不得对个人在交易价格等交易条件上实行不合理的差别待遇。这项规定直指各类在线交易App给老客卖更高价的惯用套路,严治精准溢价。

在人脸识别滥用方面,个人信息保护法也作出了回应。今年初“戴头盔看房”的怪象一度引发社会各界的关注和热烈讨论,对此,个人信息保护法要求,在公共场所安装图像采集、个人身份识别设备,应设置显著的提示标识;所收集的个人图像、身份识别信息只能用于维护公共安全的目的。

在个人信息处理方面,联网平台是个人信息保护的关键环节。对提供重要互联网平台服务、用户数量巨大、业务类型复杂的个人信息处理者,个人信息保护法规定其应当履行建立健全个人信息保护合规制度体系、制定平台规则、定期发布个人信息保护社会责任报告、接受社会监督等多项义务。

“不透明”难题有解

民有所呼,法有所应。平台利用大数据技术“集用户信息、建立用户‘画像’,并以谋取利益为目的,根据用户‘画像’提供特定的、非可选性的商品或服务,一直以来,这种基于算法的自动推荐,往往被怀疑是否在收集、使用个人信息的程度方面超出了消费者的隐私边界。

“我最近在玩一款游戏,并且经常和朋友们在微信上或者面对面谈论游戏里有意思的地方。我昨天打开淘宝,发现首页向我推送了这款游戏带玩的虚拟产品。之前没有在淘宝上搜索或浏览过这类商品,根本不知道它是怎么被推荐的,这难道会是巧合吗?”张明(化名)告诉北京商报记者。

北京市消费者协会调查也发现,近九成人认为“大数据杀熟”现象普遍存在,56.92%的被调查者表示,自己有过被“大数据杀熟”的经历,主要包括网购平台、在线旅游、网约车、外卖、影视类App或网站等消费场景。但面对上述情况的时候,涉事企业否认,消费者难以举证,最后的结果也往往是不了了之。

《比较》研究部主管陈永伟告诉北京商报记者,对用户来说,允许平台依据其个人信息进行自动化决策操作的初衷是为了便利生活“从经济学上看,个性化服务的行为有一定效率,但它们最大的问题可能是不透明。”

对此,个人信息保护法明确,个人信息处理者通过自动化决策方式向个人进行信息推送、商业营销,应当同时提供不针对其个人特征的选项,或者向个人提供便捷的拒绝方式。此外,该法还赋予了消费者面对互联网运营者自动化决策时有权要求处理者进行说明的权利,并有权拒绝个人信息处理者仅通过自动化决策的方式作出决定。

“这就意味着用户在遭遇可能存在的‘大数据杀熟’时,有权要求互联网运营者对是否运用大数据分析进行差异定价进行说明。也就是说,是否存在‘大数据杀熟’的举证责任由运用大数据分析的互联网运营者来承担,对于消费者维权来说是极大的利好。”广东九剑律师事务所律师罗璀介绍道。

在实际使用过程中,有些App在得不到个人同意的时候,就马上拒绝服务。对此,个人信息保护法规定,处理个人信息应当遵循合法、正当、必要和诚信原则,不得通过误导、欺诈、胁迫等方式处理个人信息。

中国人民大学法学院教授张新宝认为,根据这次法律规定,即使是(用户)不同意收集某一些信息,那么该App还是应当依法提供必要的服务,不得拒绝服务。

规则变了,玩法也要变

互联网经济跑过了草莽时代,如今,个人信息保护法的落地也开始倒逼平台摒弃对用户隐私的依赖。事实上,眼下互联网行业的合规压力已经明显增加。首先,应用程序治理正在不断深入和巩固,今年以来,我国网信办对网络直播、求职招聘、新闻资讯等十多种类型的手机应用程序进行了检测,目前351款因违法违规收集、使用个人信息被通报,25款因严重违法违规收集、使用个人信息被下架。

上个月,为促进平台经济健康发展,工信部也启动了互联网行业专项整治行动,主要聚焦扰乱市场秩序、侵害用户权益、威胁数据安全、违反资源和资质管理规定等四方面的8类问题,共涉及22个具体场景。

而本次立法也在个人信息的搜集、利用等方面提出了很多新规定,陈永伟表示,对于平台经济来讲,这意味着一种游戏规则的变化。游戏规则变了,玩法也要变化,这可能会导致很多模式和技术的变革。根据法律要求,企业以后可能要对用户数据重新进行加密,或者开始使用隐私计算等新技术。

“关于个人信息保护即将面临新一轮监管浪潮,对互联网企业来说,合规的风险和成本都更高了。”中国政法大学知识产权中心特约研究员赵占领告诉北京商报记者。

个人信息保护明确立法,有望倒逼互联网企业规范使用“大数据”,维护互联网经济健康发展,还市场一个公平透明的消费环境。立法监管之下,能否重新赢得用户的信任、重塑行业信誉,互联网企业的下一步技术作为至关重要。

北京商报记者 陶凤 实习记者 余莎

西街观察 Xijie observation

欺客的耐克

陶凤

来者都是客。不过,耐克似乎不这么认为。

云南的一位毛先生,带着他九岁的孩子去昆明的耐克专卖店买衣服,因其着装不讲究,遭遇店员歧视,孩子选好的衣服,也被硬生生夺走。妻子上前理论,双方发生冲突。

此事被曝光后在网络引发热议,“顾客至上”的理念碎了一地。傲慢的耐克被网友追问:对待消费者如此傲慢,底气何在?

“不会再去那家店了。”被歧视的毛先生虽然接受了耐克的道歉,但也表达了自己的态度。由一起个案,引发了人们对知名品牌企业文化的失望。

消费者有权选择自己喜欢的品牌,更有权拒绝冒犯到自己的商家。哪怕面对全世界最强悍、最有知名度的运动品牌也不例外。

耐克上一次跌倒,是BCI组织抵制新疆棉事件引发的一波爱国主义消费热潮,众多参与其中的海外品牌被口诛笔伐。

而跌倒的冲击波,至今还印在最新的财报上。一向高涨的大中华区,营收环比下降15%,天猫旗舰店4月销售额甚至直接“腰斩”,同比下滑59%。

消费者用脚投票,由爱生恨并非不可思议。而企业则要警惕这种个案所带来的阴影面积,切不可有大事化小、小事化了的心态。

耐克的歧视行为,表面只发生在个别店员和店铺身上。但问题溯源却可以联系到员工招聘、培训、管理,直指企业文化的灌输和影响。

店大欺客暴露出的是企业的管理问题、价值观养成问题,员工的理念出现扭曲,则是品牌的扭曲,无论问题出在哪方面都必须加以正视。

市场经济条件下,“顾客就是上帝”的理念已是业界共识,尤其是每个人直接打交道的服务行业,连接着人们的衣食住行,从业人员更应将此视为基本的职业道德。

平等对待每一位顾客,尊重每一位到店的消费者,应该成为服务业的基本职业操守。好口碑的累积往往需要天长地久,而人设的坍塌往往就在那“不友好”的一瞬间。

长期以来,耐克靠热门单品,营销出了一次又一次的市场神话。他们借着背后巨大的市场,积累起优越感,也在带着优越感,三番五次地从危机中脱身。

优越感不会无缘无故、无时无刻。品牌的优越感,来自消费者的爱,来自市场的肯定。说到底,这种优越感是提供优质的产品和服务,而不是提供“劣质”的傲慢与偏见。

勿以善小而不为,勿以恶小而为之。消费者的事无小事,越是规模大、有影响力的品牌,越不能含糊。

正如以李宁、安踏为代表的国内知名体育品牌日渐崛起,正如因捐款而爆火的鸿星尔克圈粉无数。如果不倍加呵护,一次次失了人心,没有谁的市场会一直固若金汤。

(上接1版)

暴雨又来 河南防汛应急如何备战

多地“四停”响应

应对此轮暴雨,河南省防汛抗旱指挥部决定自8月21日12时启动防汛Ⅱ级应急响应,目前河南多地也发布了“四停”通知。

据郑州市防汛抗旱指挥部消息,目前郑州市防汛抗旱指挥部已启动防汛Ⅱ级应急响应,要求公交车停运,建筑工地停止室外作业,所有旅游景区全部临时关闭,沿街门店停止营业至24日上午8时。各级各类学校(含幼儿园)、培训机构,停止一切线下教学、暑期培训和夏令营等活动。据郑州公交集团消息,为有效应对暴雨天气,8月22日、23日,郑州公交线路全部停止运营。此外,郑州市区所有出租车、网约车也已暂停运营。

据“商丘发布”8月22日消息,自8月22日8时至23日18时,全市所有企业、学校、景区、工地全部关停。受工艺影响不能及时关闭的企业要制定切实可行的措施。自21日0时起,河南省内部分列车也临时停运,部分高速路段采取临时管制措施。

河南卫辉还提示,要把车辆停放在高处,不要停放在低洼或城市易涝区域;沿街商铺要提前储备雨衣、雨鞋、水桶、防汛沙袋等防汛物资,全部停业,及时转移财物和人员撤离,确保有备无患;全市一楼住户备足生活用品,到二楼避险。

铁路方面,中国铁路郑州局集团有限公司表示,自8月22日0时起,对59列担当旅客列车停运一天。对已购买停运车次的旅客,可免手续费退票。

对于此次河南作出的响应,中国农业大学人文与发展学院副教授孔锋博士对北京商报记者表示“此次河南地区已经及时采取了停工、停学等措施,这很好地结合了上次暴雨洪涝灾害的经验,可以说此次的措施是十分必要的,河南危机学习机制的成果在此次应对中集中地体现了出来”。

> **59列**
>
> 中国铁路郑州局集团有限公司表示,自8月22日0时起,对59列担当旅客列车停运一天。对已购买停运车次的旅客,可免手续费退票。

重建再迎挑战

上一轮暴雨过后,河南受灾严重。在8月18日-19日,李克强总理在河南考察并主持召开灾后恢复重建专题会议时强调,要加快中小水利设施隐患排查整治,科学规划完善河道和蓄滞洪区,提高防洪能力。要加快水毁学校、医院维修恢复,帮扶企业、商户复工复业。同时要通过工程性措施补短板、强基础,加快解决城市内涝等突出问题。

郑州市印发的《关于进一步做好灾后恢复重建工作的意见》显示,8月底前郑州将完成受损的重要市政设施、基础设施、公共服务设施维修抢通任务。同时,郑州将力争一年内基本生产生活条件和经济社会发展基本恢复到灾前水平。

灾后重建工作还未全部结束,此次又迎暴雨,市政应急、防汛设施能否应对自如?“城市各行业提前部署了各类应对措施,所以,城市设施尤其是生命线设施和关键的通信、城市大数据等设施不会遭受全局性的影响,此次暴雨对重建的城市基础设施影响有限。”孔锋表示“但这次需要格外关注地下空间设施和低洼地区等脆弱性地区,因为它们在互联互通的城市中扮演着交通枢纽的角色,应尽力避免因一点受阻而全局受影响的现象出现。超常规的极端巨灾应对预案是郑州这个平原型城市未来应急预案应该努力的方向。对于低洼地区要提前部署抽水设备,地下空间要有挡水和预警等一整套的措施。”

孔锋指出,现在要做好基层地区防灾减灾工作“一定要加强乡镇、街道、社区、村组、园区一级的应急人员、物资、装备、队伍、资金、编制配比,否则盯不过来的,目前我国多数基层普遍存在一种困境:防灾实际行动和各类填表检查工作导致时间安排不过来。”

孔锋还提示,河南很多地方是湿陷性黄土,尤其是郑州,受湿陷性黄土重力作用影响,土壤开始脱离房基、路基,导致地下出现很多空位。在强降水补充、水体压力渗透下,会出现水流旋空路基、房基等引发塌陷灾害。建议用科技排查地下塌陷风险,划定风险等级,采取必要的管控措施。城市以外的地区要做好防御崩滑流灾害的工作,尤其是高铁、山区公路等地区,避免再次出现因为暴雨而影响到南北和东西交通的情况。

孔锋表示,从长期来看,气象部门应推动构建与水利、交通、住建、应急管理等相关部门在城市气象巨灾风险防范中的危机沟通、联防联控和统筹联动机制,重点提升多部门在应对城市气象巨灾中的制度适应能力、风险识别能力、备灾与应急响应能力、技术与工程防御能力、经济支撑与减灾保障能力、部门联动与社会保障能力,破除部门间壁垒,构建城市应对气象巨灾的智能化信息化平台体系。