



今日论衡之民生探微

□何勇海

治理“天价搬家”需要先立规矩

说好搬家费1200元，等东西搬到新地点后，却坐地涨到18000元，不给就不走，还扬言报警也不怕……消费者吴女士将自己的遭遇发布在网上后，发现这样的事还不在少数。(11月23日中央电视台)

“天价搬家费”的确不是个案。央视记者获得了39位消费者的投诉信息，他们在搬家时经历的情况和吴女士的遭遇惊人相似，也都是通过一些知名网络搜索平台推荐，预订了搬家公司，在结算时也都遭遇了肆意加价，就连加价收费的名目也和吴女士遇到的情况一模一样。

“天价搬家费”的几个典型特征包括，一是收费标准繁多。包括人工搬运费、车辆运输费、拆装费、楼层费、材料费、停车费、过路费、空程费、距离费、特殊件搬运费、夜间服务费、延误工时费，等等，甚至还有起步价，人工搬运还要论距离、论时间长短等收费。总之，搬家费的名目太多，若果搬家公司不完整、不全面、不真实地表达出来，消费者就容易获得一个便宜的印象，等东搬西搬到新地点后，就容易被搬家公司坐地涨价。

二是计价方式复杂。有固定了价格的，有按劳动时间计价的，有按件计价的，有按人计价的，不同的计价方式容易导致重复计价、多计价以及计价混乱。在吴女士的事件中，根据搬家公司报价，一台车400元，距离费200元，拆装费不要钱，合计下来，两台车的搬家费在1200元左右。最终结账时才知，人工费每人300元一小时，工作7个小时，每个工人的费用2100元，6个工人的人工费近13000元。看来，说

好的1200元只是按作业车数计价的。

三是收费标准不明。业内人士早就指出，搬家无法标准化定价是用户接单的根源，因为每次搬家情况不同，涉及路程远近、家具多少、楼层高低、电梯有无、时间长短等诸多问题，光家具和设备就涉及件数、尺寸、易碎程度等，故价格无法完全标准化，不同搬家公司收费标准就不同，这就给“狮子大张口”创造了条件。在吴女士的事件中，第二辆车迟到5小时以及工人出去吃晚饭的时间都算在劳动时间内，就是没有标准造成的。

正因存在上述三个因素，搬家公司就容易通过不真实、不透明的低价揽客，使消费者对交易的内容、交易的价格和金额形成一种错误的认知或误解。这样一来，按照消费者权益保护法、合同法等相关规定，搬家公司收取“天价搬家费”，其实应该说构成了价格欺诈。再加上，有的小搬家公司自称高仿知名搬家公司，花重金在搜索平台搞竞价排名，让消费者真假难辨。

为维护消费者权益，呵护搬家行业健康发展，相关部门、行业协会与平台应该合力整治“天价搬家”现象了。重中之重是弄清搬家每个环节所产生的费用情况，制定相关的服务标准与收费标准，明确一些基本收费项目及其计价方式，至少在同城搬家市场该有一个标准，以避免搬家收费全看消费者的“砍价能力”，让交易更加透明。有了标准，监管又到了位，那些扰乱搬家市场秩序、损害消费者权益的搬家公司，终究难立足于市场。

首席评论

□冯海宁

“十几万斤鱼，说没就没了。”站在离七里海湿地不远处的鱼塘边，天津养鱼大户冯义豹束手无策，语气里满是无奈。“偷”走他的鱼的是，是鸟决鸟殃的候鸟，尤以成群结队的东方白鹳最为惹眼。这些通体雪白、飞羽泛黑的国家一级保护动物，从北向南长途迁徙，这里是重要的“驿站”。鱼塘变“食堂”，这给当地养殖户出了一道棘手的“选择题”——保鱼还是护鸟？他们似乎谁都“惹不起”。(11月23日新华社电)

七里海湿地被称为“京津绿肺”和“华北之肾”，是候鸟迁徙途中的重要“驿站”。每年过境候鸟

数量多少，往往看作是环境改善的重要标志。有数据显示，鸟类监测共记录到19目258种，每年过境候鸟数量达40—50万只，该“驿站”已成为鸟类乐园。今年光是东方白鹳，数量就是往年的三倍，这说明生态环境进一步变好。但在这里承包鱼塘的养殖户们，却因为东方白鹳增多，所饲养的鱼被候鸟吃光，成为受害者。

以冯义豹为例，今年其饲养的15万斤鱼被东方白鹳等候鸟吃光，损失在50万元左右。而在70多公里外的北大港湿地，农户们面临同样的窘境。也就是说，候鸟迁徙途中不少“驿站”附近的养殖户或农户变成了无奈的“喂鸟人”，但谁来买单却是个棘手的问题。这不仅困扰着养殖户，也困

扰着当地政府部门。据天津有关部门介绍，对于鸟类鱼塘捕食肇事情况的补偿，在全国范围来看都没有比较成功、成熟的范例。

《野生动物保护法》第九条规定：因保护本法规定保护的野生动物，造成人员伤亡、农作物或者其他财产损失的，由当地人民政府给予补偿。具体办法由省、自治区、直辖市人民政府制定。有关地方人民政府可以推动保险机构开展野生动物致害赔偿保险业务。相关报道显示，有的地方已设立补偿基金为野生动物肇事买单，有的地方已经拿出巨资补偿野生动物肇事损失，但鸟类鱼塘捕食肇事损失补偿机制还需探索。

理想的情况是，地方政府出资购买野生动物致害责任保险，一旦

候鸟给鱼塘承包户造成损失，由保险公司来调查实际损失，然后进行赔偿。这样一来，政府工作简单多了，也省钱了。我国一些地方已为群众购买了这种保险。但是天津等地似乎还没有这么做，只能由政府摸底调查，评估候鸟给养殖户的损失。笔者以为，不管是购买保险还是直接补偿，都应该以合理的损失评估和补偿标准，为候鸟提供“温暖驿站”。

假如补偿标准不合理，不排除某些养殖户为了避免损失驱赶前来觅食的候鸟。过去，就曾有人以敲盆、摇旗、放喇叭、放炮等方式驱赶候鸟，这无疑不利于候鸟生息繁衍。而如果采取投食引鸟，虽然能减少养殖户的损失，但却不符合专家“非必要不干预”的

意见，还容易让鸟类对投喂产生依赖性。所以，以合理补偿养殖户，让候鸟自由择食，是相对理想的模式。这需要地方政府在购买保险和直接补偿方面去探索。

从实际情况看，虽然我国野生动物保护总体上不断进步，但在补偿野生动物致害损失方面，还存在损害补偿主体不够明确、损害补偿标准模糊、损害补偿程序复杂等问题。比如法律規定“由当地人民政府给予补偿”，但当地人民政府是市、县、乡，存在争议。所以，亟待完善相关法律规定。从国外立法情况来看，损害补偿范围较大，补偿经费也很充足，这有利于消除受害者的顾虑，为野生动物保护创造良好环境。

漫话

戴头盔看房
文/郭元鹏 图/春鸣



近期，一则“戴头盔看房”的视频在网上流传。视频中还有字幕：“为保护个人信息，戴着头盔去看房”。导致看房者出此奇招的，是售楼处的“人脸识别无感抓拍系统”。房企安装“人脸识别无感抓拍系统”，主要是为了精准营销的。(11月23日《南方都市报》)

想买房的你走进了一家售楼处。工作人员举着托盘走到你身边，托盘上放着不同的饮料。在接下来的一个小时里，他会替你考虑周末去哪娱乐，孩子在哪上学，怎样付款“最划算”……但当你在畅想未来美好生活时，天花板上的摄像头正在对你进行人脸识别。

房企使用的“无感人脸识别系统”，主要用于两个方面：其一，是识别是哪家房屋中介公司的客源；其二，是识别客源的信息，了解其基本情况，有

针对性地推荐房子。获悉了“看房人”的信息之后，就知道他住在何处，家庭情况，来过几次，消费能力等等。

为了不被房企的“人脸识别无感抓拍系统”获悉自己的个人信息，一些人看房的时候，会“戴上口罩”，然而如今强大的技术，一张口罩已经罩不住个人隐私了。于是，“戴着头盔看房”成为了无奈的景观。

“无感抓拍”已属于“偷拍”性质，是法律所不允许的。又据某软件开发公司介绍，他们为房企开发的人脸识别系统，可以将数据实时上传至云端，永不丢失。对此，专家警示：将看房者人脸照片上传云端的做法，会带来较高风险。看房者的人脸信息会关联其他个人信息，相关数据一旦泄露，危害极大。

是时候出台法律，细化人脸识别系统使用的边界了。

别让自助设备给百姓生活“添堵”

热点快评

□苑广阔

如今，无论商场、医院、超市还是其他公共场所，自助设备无处不在，在节省人力、提高操作效率方面无疑是一种进步。然而，记者在采访中发现，一些不“聪明”的自助设备，反而给使用者增添了不少麻烦，让人不由得想问：自助服务到底是为谁服务？(11月23日《北京日报》)

科技的进步，智能手机和网络的高度普及，大大拓展了自助设备在现实中的应用场景，所以不管是去医院挂号、缴费、取检测报告，还是去超市购物结账，乃至是在公园上个厕所，都可能会遇到和用到自助设备。这些功能各异的自助设备，对于使用者来说，提高了办事的效率，免除了排队等麻烦，也就意味着节约了办事成本，而对于设立自助设备的单位、商家来说，则是减少了人力成本，同样提升了自身的运营和服务效率。

看上去自助设备的大量应用，是获得了多方共赢的结果。但是在很多时候，自助设备也不总是那么靠谱。用户在停车场使用自助寻车设备，结果要么无法显示车牌信息，要么显示出来了，也无法提供定位服务，还是找不到自己的车辆停在哪里；有人在公园上公厕，想通过自助取纸机取纸，结果连续关注了三个公号，最后还是没有吐出纸来，浪费了时间，还让人很尴尬。

类似这样的情况，可以说很多人都碰到过。而背后的原因，也是多种多样，比如有的是因为自助设备在功能设计上不够合理，使用起来添了许多麻烦，还有的则是设备的稳定性不够好，本身就存在很大的缺陷，结果在运行和服务过程中屡屡发生故障和问题，导致无法提供正常的服务。但是一些单位和商家，在节省成本和开支的情况下，却患上了“自助设备依赖症”，安置自助设备以后，就减少或取消了人工服

务，一旦设备出现故障，用户就变得十分被动。我们并不反对自助设备在公共场所的应用，应该说这是一种趋势或潮流，但当我们使用自助设备的最主要的目的，就是为了提高办事效率，节约办事成本，如果不能实现这样的目的，也就失去了使用的意义。对于购置和安装自助设备的单位、商家来说，一定要明白一个基本的道理，那就是“高科技≠优质服务”，自助服务设备要想真正受欢迎、接地气，不仅要保持以客户为中心的服务“内核”。

自助服务设置方乃至背后的生产厂家，应该以服务对象为中心，深入研究受众使用习惯，简化操作流程，尽量减少给用户带来的不便。只有以用户为中心，自助服务才能为大家接受。同时，有了自助设备，并不代表就可以完全取消人工服务，如何平衡两者权重，也是对单位、商家的一种考验。

体育

2020年11月24日/星期二/体育编辑部主编/责编 钟闻一/美编 王军/校对 温瀚

A10



世乒联理事会主席刘国梁 图/视觉中国

从明天开始，为期5天的世界乒乓球职业大联盟(WTT)澳门赛在塔石体育馆举行。这是WTT成立后的首秀，也是提前向全世界展示明年WTT系列赛事的比赛场景，由此开启乒乓球运动的全新篇章。

赛制计分更刺激

世乒联原本计划从2021年起全面铺开新的赛事系统，随着国际乒乓球赛事的重启，世界乒坛顶级球星近日都齐聚中国，令一个新想法应运而生——为什么不趁此机会将WTT赛事首秀提前，给全世界球迷和所有运动员一览新赛事风采的机会呢？

于是，紧跟着在威海、郑州举办的三项国际大赛，WTT澳门赛随之上演。按照国际乒联

世乒联澳门赛

职业乒乓球 开启新篇章

是第二阶段的1/4决赛、半决赛、决赛，所有比赛在决胜局前都是抢11分制——即看哪位选手先到11分就获得胜利，即便两人战成10比10，接下来也是一分定胜负，不再需要领先2分才能获胜。如果打到决胜局，则恢复平时的领先2分获胜制。

前四种子大战的计分则稍有不同，不是抢11，而是抢8，且每局都是7平后一分制胜，决胜局与普通局无异。此外，第一战、第二战、1/4决赛、前四种子大战都是五局三胜制，半决赛是常规的七局四胜制，决赛增至九局五胜制，对冠军的考验更高。

视觉体验再升级

这项赛事还将为观众创造全新视觉体验——首次采用八角形比赛场地设计，球台采用动态橙色线条和配备LED面板的特殊底座系统，首次运用深黑色地胶，与球台形成鲜明对比。

比，增强视觉冲击力，目的是增强观众的观赛体验。

WTT成立的目标之一，就是使乒乓球赛事更加商业化，大幅提高赛事收入和运动员的奖金。本次赛事的总奖金达到80万美元，选手参赛即有奖金，每轮获胜者都可获得不同数额的奖金，且逐轮增加，全胜夺冠的选手还将获得额外的1万美元奖励，单个选手最高可获得近9万美元的奖金。

本次比赛，国乒几乎以全主力出战，其中包括刚刚在世界杯、总决赛征战的广东名将樊振东、林高远以及马龙、许昕、陈梦、孙颖莎、王曼昱、王艺迪等。此外，丁宁、王楚钦、陈幸同获邀参赛。广东名将刘诗雯原本计划参赛，但昨天在和国家队医疗组、教练组商量后还是决定退赛。目前，刘诗雯已经进入有球训练阶段，开始跟队训练，相信离复出比赛已经不远了。

羊城晚报记者 魏超然

记者观察

“三巨头”唯独梅西低迷

梅西、C罗和伊布被誉为国际足坛现役排名前三的超级巨星。C罗和伊布本赛季状态神勇，而“三巨头”中最年轻的梅西却陷入低潮。

在意甲，伊布出场6次攻入10球，C罗出场5次打进8球，分列射手榜前两位。伊布年过39岁，C罗明年2月将迎来36岁生日，他们分别是AC米兰和尤文图斯的战术核心，在队友烘托下延续着高光表现。两人此前都曾新旧冠王炎炎检测呈阳性，而对新意甲席位两轮和三轮意甲，复出后风采依旧。

梅西只有33岁，却距离巅峰期有较大退步，在巴塞罗那新主帅科曼的战术体系中已不再是绝对的核心。梅西在西甲出场8次，只攻入1个运动战进球，还罚进两个点球。上赛季第8轮，他因伤缺阵，直到第8轮才伤愈复出，却从榜尾一直追到榜首，荣膺西甲金靴奖和助攻王两项桂冠。上赛季的梅西距离巅峰期已有明显差距，尤其在进球效率方面，本赛季的状态仍继续下滑。

今年夏季转会窗，梅西曾经坚决要求离开巴萨，与前巴萨俱乐部主席巴托梅乌的矛盾到了不可调和的地步。在巴托梅乌软硬兼施之下，他依然不走，但也影响了备战。上赛季结束太晚，使得本赛季开始太早，梅西缺少体能储备时间，他的散步踢球再次招致批评。巴托梅乌虽然已经辞职，但巴萨内部仍旧矛盾重重，似乎也影响了梅西的专注度。

明天凌晨，巴萨将在欧冠小组赛第四轮客场挑战基辅迪纳摩。梅西并未入选比赛大名单，而是被安排轮休。在赛前新闻发布会上，科曼表示：“我们决定梅西和德容不会随队前往基辅，因为球队在欧冠小组赛中已经保证了一定的排名。这两位球员都需要休息。”



梅西 新华社发

欧冠·前瞻

再战莱比锡，看好“大巴黎”

稳定，过去八个赛季均能在小组赛上演出焦点战，巴黎圣日耳曼主场迎战莱比锡(央视体育直播)，为争夺出线资格，“大巴黎”已追平皇家马德里保持的连续34场欧冠进球纪录。10月21日，“大巴黎”在欧冠小组赛首轮主场以1比2负于曼联，在此之前取得欧冠小组赛主场连续24场不败战绩(19胜5平)。

巴西巨星内马尔伤愈复出，上周末在法甲替补出场，为这场比赛做好准备。“大巴黎”上个赛季打进欧冠决赛，本赛季却面临可能小组无法出线的尴尬。

“大巴黎”在欧冠历来表现

佩和马基尼奥斯发挥重要作用。主帅图赫尔上周末在法甲把队长马基尼奥斯放入替补席，就是想让他更好地准备此战。中卫金彭贝和后腰格雷耶本场停赛，中卫出身的马基尼奥斯可以胜任后腰位置。

8月19日在上赛季的欧冠半决赛，“大巴黎”以3比0大胜莱比锡。11月5日的本赛季欧冠小组赛第三轮，莱比锡主场以2比1逆转“大巴黎”，内马尔和姆巴佩均因伤缺席。眼下“四亿

齐飞”都可以出战，给图赫尔吃下定心丸。

图赫尔与莱比锡主帅纳格尔斯曼有师徒关系，前者在2007年至2008年6月执教奥格斯堡二队时，纳格尔斯曼曾在其手下效力。2007年底，20岁的纳格尔斯曼因膝伤结束球员生涯，然后在图赫尔手下短暂担任球探。

莱比锡板凳深度稍显不足，“大巴黎”值得看好，应能最少净胜一球。

羊城晚报记者 刘毅