“数签神器”频频“失算”

吃串串 咋样能不吃亏

夏季来临,夜市上的“串串”受到不少消费者的青睐。记者发现,不少经营者在结账时所使用的“数签神器”,如APP拍图算签、智能称量算签等看似科技感十足、高效便捷,却暗藏诸多“玄机”。连日来,记者在西安展开走访调查,揭开“数签神器”背后的“猫腻”。

称重或拍照算签均有不准确的情况

6月6日中午,为验证智能称量算签的准确性,在公田三路的一家串串店,记者和朋友食用了338根串串。待用餐结束,服务员将所有签子一股脑放到秤上,称量结果显示为352根。随后,记者提出质疑,并当着服务员的面开始手工清点。

服务员见状脸色微变,并说:“可能是机器偶尔误差,就按照你自己数出来的数字结账吧!”为了解是否有顾客对称量结果有疑问,记者并未直接离开,观察后发现接连两桌顾客在面对同样的称量结果时,均未提出任何疑问,有人还笑着调侃道“高科技就是快”,全然不知自己或许正为并不精准的账单默默买单。

除了智能称量算签,还有不少串串店使用APP拍图算签。记者在小寨商圈一串串店发现,当一桌顾客用餐完毕准备结账时,服务员迅速拿起手机,对着装满竹签的签筒拍摄了一张照片,几秒后,手机屏幕上便显示出签子数量,顾客没有丝毫怀疑,扫码支付后便离开了。

记者在该店用餐结束后,服务员依旧使用APP拍图算签,得出结果为176根签子。而记者现场逐根清点后发现,实际签子数量仅为164根。按照每根签子0.69元计算,账单金额凭空多了8.28元。面对记者的质疑,服务员只是反复强调“系统不会出错”,却无法给出合理的解释。

在东郊一夜市串串摊,摊主使用APP拍图算签,拍摄角度稍有变化,得出的签子数量就会不一样。

体验中,记者发现,智能称量算签的误差多在10-20根,而APP拍图算签,大多数店铺的误差在两三根,也有店铺非常精准,一根不差。

“数签神器”为何频频“失算”

带着走访中发现的种种问题,记者咨询了软件工程师王浩,试图揭开“数签神器”不准确的技术根源。对于APP拍图算签,王浩解释道:“这类程序主要依赖图像识别算法。它通过识别签子的头部、尾部特征,或者签子的边缘轮廓来进行计数。然而,在实际应用场景中,存在诸多干扰因素。”

首先,光线条件对识别结果影响巨大。在光线昏暗的室内环境,签子的颜色会变得模糊,边缘轮廓不清晰,算法难以准确区分每一根签子。部分串串店为了营造独特的用餐氛围,采用较为昏暗的灯光,这无疑给图像识别带来了极大挑战。此外,当签子出现重叠、交叉摆放时,算法很容易将几根签子误判为一根,或者将一根签子识别成多根。

另外,签子表面的污渍、调料残留也会干扰识别。串串在食用过程中,签子难免会留下汤汁、辣椒油等,这些污渍会改变签子的颜色和纹理特征,导致算法出现误判。而且,不同品牌、不同批次的签子,在颜色、形状、大小上都可能存在差异,而多数APP拍图算签程序并没有针对这些差异进行精准适配,这也进一步降低了计数的准确性。

而智能称量算签同样存在明显缺陷。王浩指出,这种方式的核心原理是通过预设每根签子的平均重量,再根据总重量计算签子数量。但在实际情况中,每根签子的重量并不均匀。

王浩还提醒,更值得警惕的是,部分商家为了获取更高利润,可能会人为篡改“数签神器”的设置参数。

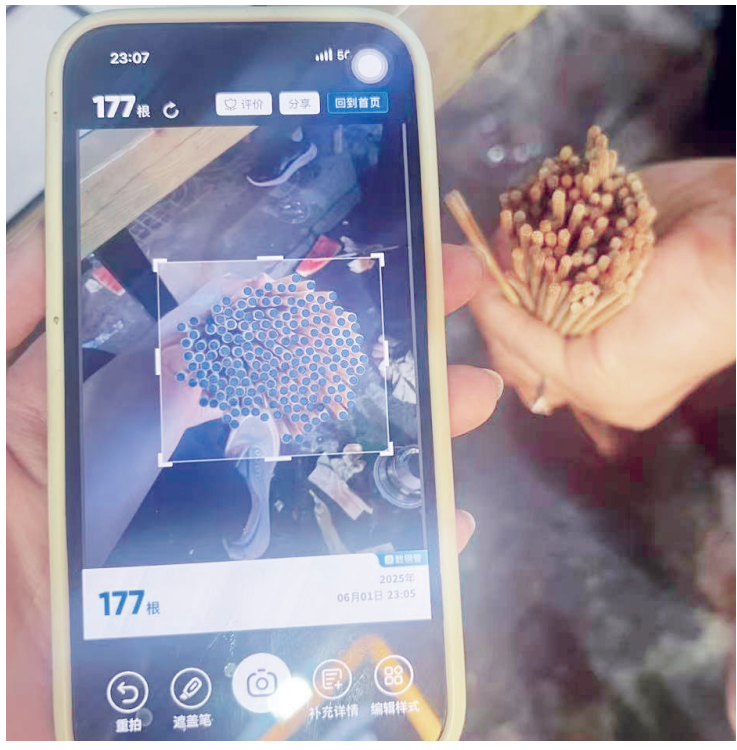
不少消费者在默默买单

“数签神器”带来的消费陷阱,究竟让多少消费者蒙受了损失?记者在串串店集中区域展开了走访调查。6月7日,记者随机采访了36位消费者,其中有6位消费者表示在结账时对签子数量产生过怀疑,但最终只有1位选择与商家理论,而其余5位消费者出于怕麻烦、不想破坏用餐氛围、担心遭到商家刁难等原因,选择默默接受了账单。

消费者李瑗向记者讲述了她的经历:“上个月和朋友去吃串串,结账时感觉商家计算的签子数量比我们实际吃的多了不少。但当时店里人很多,我和朋友也不想因为这点小事和商家起争执,所以就直接付钱走了。”李瑗的想法代表了很多消费者的心态,在面对可能存在的消费纠纷时,往往因为各种顾虑而选择妥协。

采访中记者发现,年轻消费者群体对“数签神器”的信任度相对较高,而年龄稍长的消费者则更为谨慎,部分人会在结账前简单清点签子数量。

记者计算发现,以一家日均客流量为60桌的中型串串店为例,如果其中30%的顾客被多算签子,平均每桌顾客被多算10根签子,每根签子按0.69元计算,那么这家店每天通过多算签子可额外获利124.2元,一个月下来就能多赚近4000元。



服务员用APP数签子。

监管存困局 维权之路何去何从

记者从相关管理部门了解到,目前针对“数签神器”这类新型计数工具,国家尚未出台专门的监管法规和技术标准。在实际监管过程中,串串上面的食材大小也是随机的,监管部门难以对其准确性进行科学、权威的鉴定。由于签子不能算作计量单位,即使消费者投诉签子数量不准确,监管部门在调查时也很难确定是设备本身的技术缺陷,还是商家故意人为操作导致的误差。

签子作为一次性用品,在用餐结束后会被商家迅速收集处理,消费者很难保留完整、准确的证据。而且,消费者通常缺乏专业的技术知识,无法对“数签神器”的运行原理和误差原因进行分析和说明,这使得维权难度大大增加。但是消费者在消费前,商家有义务提前告知该店家的数签方式。

陕西许小平律师事务所律师刘傲表示,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,经营者有义务向消费者提供真实、准确的商品和服务信息,不得进行虚假或者引人误解的宣传。如果商家故意利用“数签神器”的缺陷或人为篡改数据,多算签子数量,就涉嫌欺诈消费者,消费者有权要求商家按照消费金额的三倍进行赔偿。

但在实际维权过程中,消费者需要充分收集和保留证据,如消费小票、签子照片、与商家的沟通记录等,必要时可以通过录音、录像等方式固定证据。同时,消费者也可以向消费者协会投诉,或者直接向人民法院提起诉讼,维护自己的合法权益。

因此,建议相关部门应尽快制定针对“数签神器”的监管标准和规范,明确设备的技术要求、计量准确性标准以及商家的使用规范。同时,加强对餐饮行业的计量监管力度,定期对使用“数签神器”的店铺进行抽查检测。此外,还应加大宣传力度,提高消费者的维权意识和识别能力,让更多人了解“数签神器”可能存在的问题,学会在消费过程中保护自己的合法权益。

文/图 本报记者 陶颖 葛兰

郝艳磊:“80后”献血达人的爱心故事

今年6月14日是第22个世界献血者日,主题为“献血传递希望,携手挽救生命”。血液是维系生命的源泉,是临床救治不可替代的宝贵资源。无偿献血是传递爱心、救助他人的红色纽带。科学研究表明,适量献血可以促进骨髓保持旺盛的造血能力,降低血液黏稠度,增强人体代谢功能,让血液系统保持良好的健康环境。您的一次勇敢挽袖,就能为亟待救治的患者重燃生命的希望,为千千万万个家庭送去团圆的希望。

在第22个世界献血者日来临之际,我们向所有献血者致以崇高的敬意!他们无偿献血的事迹可歌可泣,感动着每一位市民。

今年40岁的郝艳磊是陕西省保险行业协会的一名职员,这个“80后”献血达人的经历可以用3个数字来总结,第一个数字是“22”,从2003年郝艳磊第一次献血开始,至今已经有22个年头了;第二个数字是190,他累计献血190次;第三个数字是80200ml,也就是190次献血的捐献血液总量为80200ml。这3个数字在郝艳磊的22年献血记忆里生了根发了芽!

曾经有好多人问过他,最初去献血的原因是什么。郝艳磊仔细回忆道,2003年,西安市中心血站的采血车来到郝艳磊所在的学校,他记得当时献血的纪念品是一床夏凉被。还在上学的郝艳磊,生活费十分有限,于是他走上采血车,捐献了人生的头一次400ml全血,并获得了人生中第一份献血纪念品——一床夏凉被。时至今日,曾经的这床夏凉被已经压了箱底,但无偿献血的齿轮从那时候就开始转动了。

2023年10月,郝艳磊得知他的一个好朋友的家人突发急病,急需大量用血,郝艳磊第一时间就去西安市中心血站献血,他的好朋友非常感谢他,表示他也会成为像郝艳磊一样的固定献血者。这件事对于郝艳磊来说触动很深,他体会到献血对于救治急重症患者的重要性,也更坚定了他坚持献血的信念:“献血是为了今天的他人明天的自己。”在每一次献血后,郝艳磊都会收到来自西安市中心血站给他发来的短信,说他的血液检验合格,已挽救了病人的生命。同样在每年生日的时候他都能收到来自西安市中心血站的生日祝福,让他非常感动。

“为什么献血时是无偿,病人用血却要收费?”这是他身边的朋友常常问他的问题。他总会不厌其烦地解答朋友的疑惑,“血液是无价的,病人只支付了血液从采集、检测、分离、贮存的直接成本费,为了保证献血者和用血者的健康和安全,体检、化验、采集、检测、分离、贮存、运输等各个环节,每一个环节都有投入,都有成本费用。”常年献血的郝艳磊已然成为一名非常专业的“无偿献血宣传员”。他还会告诉朋友,“并不是人人都能献血,献血前只要有一项指标不合格,就不能献血。”郝艳磊说,像他这样定期献血的人还有很多,在奉献爱心的路上,你我从不孤单。 文/图 杨晓琛 张毅伟

陕西省血液中心
西安市中心血站

献血传递希望 携手挽救生命