

# 大数据“杀熟”陷阱你遇到过吗?

## 专家:侵犯消费者知情权涉嫌价格欺诈

在购买产品或服务时,一般心中默认为的规则是:老客户相对便宜、VIP用户相对价格低。然而最近却出现了一个怪现象:同样的商品或者服务,老客户看到的价格反而比新客户要贵很多,这在互联网行业被叫做“大数据杀熟”。

近期,包括滴滴出行、携程、飞猪、京东、淘票票等多家电商平台均被曝疑似存在“杀熟”情况,涵盖在线差旅、在线票务、网络购物、交通出行等多个领域,特别是OTA在线差旅平台较为突出。

### 这些情况你是否也遇到过?

#### 情况1 老用户比新用户价格高

有网友称,自己在某电影票订票平台上体验到了“杀熟”。

她表示,用新注册的小白账号、普通会员账号和高级别的会员账号同时选购同场次电影,最便宜的是小白账号,其次是普通会员账号,而高级别的账号一张票要比小白账号贵出5元以上。另外,她发现,自去年下半年开始,电影票平台价格显示均价30-40元,而前一年的均价为20元。

#### 情况2 苹果用户比安卓用户价格高

目前,大家的手机一般分为两个阵营,分别是苹果iOS系统和安卓系统。然而,一位网友发现,用苹果手机打车比安卓手机打车贵。这位网友认为是苹果收取手续费所致。

此外,某些视频网站也会根据手机不同型号给出不同的收费待遇。以腾讯视频为例,开通VIP会员,打车服务开通次日0-24时完成订单量超25万单,同比21日增长超66%,司机平均接单时长仅5秒钟;开通后的四日完成订单量持续上涨,3月23日当天累计完成订单突破30万单。

#### 情况3 不买的话,价格会变更贵

在线旅游平台被批评存在“大数据杀熟”现象最多。一位网友表示,自己在某在线旅游平台订机票,选好的那班每次看时价格都会上浮;而当自己

选好该机票后取消,再选那个机票时,价格立刻上涨甚至翻倍,在自己觉得“不买会更贵”而匆忙下单后,发现该航班价格又恢复到最初的低价。

#### 情况4 下单时默认捆绑上次服务

此外,还有一种根据用户的“上一次行为”而默认捆绑相应服务,例如刚刚注册会员的用户,他在购买机票时,系统仅默认显示一张机票的价格;而一旦他在这一次同时勾选了贵宾休息室、接送机服务或酒店优惠券等附加服务,那么在下次下单时,系统会默认帮他勾选同样的服务。

同时,还存在同一位用户在不同网站之间数据被共享这一问题,许多用户遇到过一个网站搜索或浏览的内容立刻被另一网站进行广告推荐的情况。

对此,上述各家平台反应不一,有些声明“坚决没有”,有些“含蓄委婉承认”。

### 互联网时代的“熟”即“黏性”

那么,大数据“杀熟”除了破坏行业生态外,是否涉嫌价格欺诈?该如何监管规范?

对此,电子商务研究中心特约研究员、上海市百良律师事务所主任王冰律师认为,“杀熟经济”自古就存在着,不是科技的产物。生意人总在寻求利益的最大化,尽可能多的赚取每一分钱。王冰指出,曾经的“杀熟”和现在“大数据杀熟”是不同的。曾经的“杀熟”主要是B2B的生意,即使偶尔的B2C,消费者和熟人卖家也有一个比价讨价还价的机会。“大数据杀熟”几乎都是B2C,消费者与商家信息绝对不对称,消费者完全处于无知状态,消费者认为自己获得的价格是公允的大众价格,这是纯粹的被欺骗。大数据时代,科技公司通过技术和垄断,让消费者买到原本可以低价购买的产品或服务,毫无公平可言。对消费者来说,其感受到的是一种无奈、被欺骗的损失。

电子商务研究中心特约研究员、上海亿达律师

事务所律师董毅毅认为,互联网时代的“熟”,就是已经成为平台的忠实客户,这种熟是之前用户与平台之间通过服务建立起信任,这种信任产生了互联网业内极为重视的“黏性”,然而这种“熟”被某些平台用以追求利益最大化,甚至被差别定价。

### “杀熟”暴露产业非对称与不透明

电子商务研究中心主任曹磊指出,所谓大数据“杀熟”,主要有两种情况。一种是不同平台针对不同的消费者制定出了不同的价格。由于我国大部分商品和服务实行的都是市场调节价,对于不同平台设定不同的价格,其不涉及法律,因此消费者维权的意义不大。第二种情况是同一平台针对不同的消费者制定了不同的价格。这种方式的“大数据杀熟”属于违法行为,违反了消费者权益保护法中的规定公平诚实信用原则,侵犯了消费者的知情权,甚至还涉嫌价格欺诈。

曹磊认为,大数据“杀熟”暴露出大数据产业发展过程中的非对称以及不透明的问题。平台根据大数据来“杀熟”,背后的技术来源是电商销售“千人千面”的技术,其源头在于平台根据搜集用户的个人资料、流量轨迹、购买习惯等行为信息通过平台大数据模型建立用户画像,然后根据这个画像给用户推荐相应的产品、服务和相应定价。

共享经济分析师陈礼腾认为,大数据是一把“双刃剑”,用得好的可以更好地为消费者服务,提升用户体验。若通过大数据进行违背道德的操作,那将是一个平台的悲哀。通过基于老顾客对于平台的信任以及忠诚度而对其进行加价处理是明显的价格欺骗,其行为也是可耻的,技术不是用来坑用户而是用来服务用户的。不要认为通过这种方式能获取更大的利益,殊不知“要想人不知,除非己莫为”,事件被曝光披露后,最终将是平台大批用户的流失、信任度的降低、平台形象的崩塌。

本报记者 王菁 通讯员 胡诗琦

## 浙商浙资深入对接山东东营

“知名浙商进东营”经济恳谈会近日在山东省东营市举行。来自国内外的浙江商会会长、副会长、知名浙商代表等360余人齐聚东营,了解东营的投资环境,共同探讨合作发展之路。东营市有关负责人等100余人参加活动。

东营市长赵豪志在致辞中表示:“浙商是中国经济发展的中坚力量之一,活跃于大江南北,为各地的发展注入了新活力。浙商从上世纪80年代初开始陆续涉足黄河三角洲,发展至今,已有3万多浙商在东营投资兴业,不仅带来资金、技术和先进的管理理念,也带来了宝贵的‘浙商精神’,成为促进东营经济快速发展的重要力量。”他欢迎浙商多到东营实地考察,洽谈合作,投资兴业,并表示东营市将尽最大努力,为企业发展提供优惠政策、优质服务和优良环境,共享发展机遇、共创美好未来。

会议期间,还举行了东营浙商合作项目签约仪式与东营市投资促进发展顾问聘任仪式。8个浙商浙资项目的投资方与东营市合作方进行了现场签约,项目涉及高端石油化工、冷链物流、医养健康、全域旅游等行业,计划总投资306.5亿元。

会后,参会代表还实地参观考察了东营市城市规划展览馆、东营经济开发区沃德中心、中国商飞民用飞机试飞中心东营基地等项目,亲身体验了东营的投资环境。

此外,中关村高端人才走进东营对接交流会、东营市投资环境及投资项目冷餐推介会、“商贸流通金融”产业对接交流会等活动也于当日同期举行,为浙商浙资、高端人才与东营市园区、企业深入对接、谋求合作机会搭建了良好平台。

本报记者 孙常云

## 安吉企业参与《竹编凉席》标准

近日,由中国纺织品商业协会夏凉分会提出的《竹编凉席》团体标准最后一次起草小组会议在安吉举行,安吉县质量技术监督检测中心作为第二起草单位,组织安吉县13家竹席生产企业参与标准起草。本次会议结束后,该标准正式进入专家评审阶段,计划将在今年4月12日发布,5月1日实施。

《竹编凉席》团体标准,是安吉县竹席生产企业首次大规模参与制定的标准,体现了安吉竹席企业真正掌握了行业话语权。该标准对产品生态安全技术提出了更严格的要求,甲醛释放量技术指标要高于国内其他标准,同时新增APEO项目,以提高环境保护意识和消费群体的满意度为目标,推动我国竹编凉席行业绿色发展。

本次标准起草过程中,质监中心作为第二起草单位,主要负责技术研究,数据验证。中国纺织品商业协会充分肯定了质监中心在标准体系建设方面的技术能力,中心也将继续发挥技术实力,服务于当地企业,优化营商环境,不断推动竹产业的发展。

本报记者 徐璐璐

## 小米新旗舰机在沪发布



“一面科技,一面艺术”。3月27日,小米在上海举办了新品发布会,正式推出了全新的旗舰小米MIX2S、小米游戏本以及小米小爱音箱mini。

此次发布的小米MIX2S与小米MIX2基本上一致。在具体配置上,该机为首款搭载高通骁龙845国产手机,采用新一代10nm LPP工艺制程,最高主频2.8GHz,性能提升显著。照相机方面,该机采用主流的广角+长焦双摄方案,同时,引入AI场景,智能识别人物、环境、植物等25类标签、206种场景,自动进行专业级美化。在智能交互方面,该手机内置了小米AI音箱的能力,无论是智能家居远程操控,还是找出特定时间、地点拍摄的照片甚至可以语音操控微信发红包,这些复杂操作都能变成“一句话的事儿”。同时,该手机还引入Qi无线充电技术,无线充电设备价格远低于同类产品。

记者还获悉,小米和Google达成战略合作伙伴关系,成为国内首批采用谷歌ARCore技术的公司,小米将独家首发AR游戏The Machines。

本报记者 蒋闻 文/摄

# 送外卖的美团开跑网约车

## 上海上线四天 日订单破30万

一直以来美团都是以送外卖闻名,不过如今美团似乎要改变大家对其固有的看法,因此美团打车横空出世。

3月21日上午10时,美团打车在上海正式上线。3月24日,美团打车方面对外公布数据显示,打车服务开通次日0-24时完成订单量超25万单,同比21日增长超66%,司机平均接单时长仅5秒钟;开通后的四日完成订单量持续上涨,3月23日当天累计完成订单突破30万单。

据悉,去年,美团打车在上海获得网约车经营线上服务能力认定,可在全国范围通用,并于上海和南京分别获得《网络预约出租汽车经营许可证》。

根据交通运输部等七部委联合颁布实施的《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》规定,开

展网约车经营服务的企业,应具备线上、线下服务能力。

美团打车正式登陆上海后,同时上线了出租车及快车两种业务。上海站一经开通,订单量便稳步上涨。在上海上线不到20个小时,日订单量即突破10万单。在随后的几个小时内,美团打车订单量继续走高,并进一步冲破15万单。

值得一提的是,上海前三天的新用户中有近50%再次成单,近五成用户成为回头客。

与上海上线打车同时到来的是美团在杭州地区的网约车布局。3月21日,经杭州市道路运输管理局等多部门审查,美团打车获得杭州市颁发的《网络预约出租汽车经营许可证》,美团打车进驻杭州的日子不远了。

另据媒体报道,有不少滴滴非签约司机决定在近三个月切换到美团打车。

此外,美团打车还倾力推动传统出租车行业的“互联网+”进程。“美团点评的使命是‘让大家吃得更好,生活更好’,美团打车将致力于帮助用户提升出行效率,创造美好生活,依照相关主管部门的要求和指导,积极促进新老业态融合发展。”美团点评高级副总裁王慧文表示。

不管美团最终的目的如何,就目前来说其补贴与优惠力度对于司机和乘客来说都是好事,至于滴滴是否会紧跟美团打响补贴战相关人士认为这只是时间问题,毕竟滴滴是不会轻易放弃任何一个主要市场的,这场烧钱大战迟早会来,乘客的好日子就快来了。

本报记者 赵琦

# 比亚迪聚焦新能源绿色风吹向世界

比亚迪与BIOSAR公司日前宣布,在澳大利亚签署价值近3000万美元(约合2亿元人民币)的75MW光伏项目。项目建成后,将每年为澳大利亚昆士兰州发电1.36亿度,这意味着比亚迪每天可为当地6.5万个家庭提供可再生的清洁能源,让他们用上中国电。

记者了解到,BIOSAR是比亚迪的战略客户,该公司归属希腊最大的工程总承包商AKTOR集团,主要负责全球太阳能工程总承包业务,目前已在英国、巴西、阿根廷等国家建设并网近1GW光伏项目。据了解,该项目后续将会搭载比亚迪储能电池,为比亚迪在澳大利亚的光储一体化战略奠定坚

实基础。

此外,近期比亚迪还向世界顶级能源巨头ENGIE集团(原法国燃气苏伊士集团)交付102MW太阳能电池板。ENGIE集团是全球最大的能源及公共事业企业之一,其在巴西运营着多座太阳能电站,这些项目使用的太阳能电池板均由比亚迪巴西工厂生产。比亚迪还与挪威最大的工程总承包商Scatec公司合作,将在巴西阿波迪建设160MW的太阳能电站,该项目预计在今年底建成。

“与传统光伏组件相比,比亚迪的双玻模组能源生产效率,总发电量可以提高7%;功率衰减可低至0.3%,使用寿命高达40年。”比亚迪董事长兼

总裁王传福表示,目前比亚迪拥有超过2万名研发人员,累计申请专利数超过2.2万项,已授权专利1.4万项。“比亚迪聚焦于新能源的获取、存储和应用,已经建立起一套完整的新能源生态闭环。目前,比亚迪新能源产品已经遍及五大洲,超过200个国家。未来,比亚迪会把新能源的绿色新风吹拂到世界的每一个角落。”王传福说。

针对此前在业绩说明会上提到的比亚迪一二季度财务压力较大问题,比亚迪方面表示:“燃油车部分确实销量不算好,但因为转型新能源,所以必然会导致资金等方面分配不均,用大白话讲就像小时候的偏科。”

本报记者 何飘飘 通讯员 李珊

# 家具无需搬走,老墙面也能翻旧如新还环保 品宏涂装将工程变成工艺

买房之后的装修,是极令人头疼的一件事。装修工程粗糙、材料不合格、装修经费大超支等问题层出不穷,业主和装修公司的矛盾也日益升级,甚至出现了“装修公司都是坑钱的一说。这样一个矛盾激烈的大环境,有一家涂装公司却做到了几乎零差评,而它的秘诀却是简单的两个字——良心。

一直以来,涂装市场就充斥着大量“涂装游击队”,这种无售后品质保障的市场业态让靠手艺吃饭的匠人方春宏痛心疾首。为了改善这种现象,实现自己心中那个“无污染,无残留,有品质,有保障”的室内涂装梦,方春宏于2010年创立了浙江品宏涂装有限公司(以下简称“品宏”)——一家集自主研发、生产、销售、施工于一体的现代化专业服务企业。凭着两个字“良心”,品宏在短短几年内便从无名小卒发展为如今浙江省室内涂装龙头企业。

“我们和其他涂料商最大的不同就是,他们只管卖,而我们有一条龙服务。”方春宏向记者介绍,“只要是品宏卖出去的涂料,我们都保证事先有指导,事中有检验,事后有跟踪服务。公司售后服务部会对涂装进程进行全程跟踪记录,客户的投诉必须在24小时内给予解决,这是我们服务的核心。”他认为,不管多好的涂装材料,如果工艺粗糙那就是变相浪费。“就像女孩子化妆一样,再好的化妆品如果没有打好底,堆在脸上也是不够美观的。”

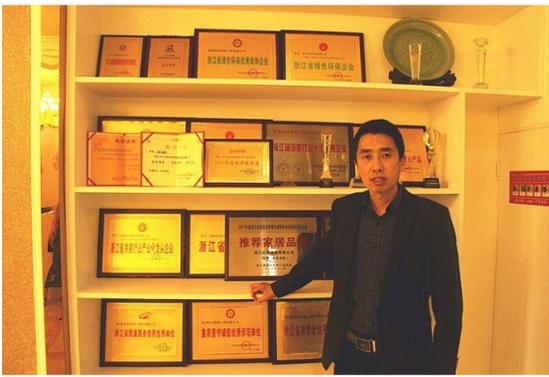
装修旺季公司工作量增多,身为董事长的方春宏经常到施工现场撸起袖子亲自操作,为员工讲解如何走枪、何种速度才能保证最佳效果、演示如何

将乳胶漆调至最适合施工状态等。在他看来,匠人匠心是跟随自己一辈子的品质。

品宏的高标准在客户与同行间得到了极大的认可。国际大品牌多乐士涂料进入中国市场后也很快就被方春宏独特的经营理念所打动,与品宏一拍即合地签订了多乐士家易涂的合作项目,方春宏还受邀在这个国际大品牌的年会上发表演讲。

除了对施工品质的高要求,品宏在施工模式及材料上也在不断创新。以往的旧房翻新,是将室内家具设施搬运出去就是个令人生畏的大工程。品宏与多乐士家易涂推出了一项全新施工模式,旧房家具无需搬走,旧墙面照样可以翻旧如新。

新家粉刷后长时间无人入住也是涂装业内的一大痛点,最大原因是传统材料里劣质胶水成分较多,直接导致苯成分、甲醛超标、基层裂缝严重,对健康影响重大。方春宏摒弃了老粉+胶水+塑料粉的三合一老式材料,将材料升级为新型水性环保材料,甲醛等有毒成分大幅下降,环保效果明显。品宏的此次尝试,是产品与工艺的一次完美结合,一改传统涂装刻板单调的技艺,先进的技术、优良的设备及检测仪器,让涂装工程兼顾到了美观、卫生与环保。“中国本就是发明及应用涂料最早的国家。希望品宏所坚持的标准能够成为中国涂装



界的标准,甚至走出国门变成世界的标准。”这是方春宏最大的心愿。

创立至今,公司已拥有研发的产品“一宏”及其他系列产品:耐水腻子粉、K11防水砂浆、喷涂专业腻子膏等。去年,公司还荣获“浙江省绿色透明住宅推荐家居品牌”荣誉称号。“一辈子就想专心做好一件事——将工程变成一种工艺。”方春宏告诉记者,他还想开办一个培训班,专门指导培养具有工匠精神的技术人员,“这不是为了赚钱,而是希望自己的这份手艺能为社会多作一点贡献。”

本报记者 代梓熙 文 章家辉 摄

**注销公告**

嘉兴市迅尔电器有限公司(注册号:330402000108939)经股东会决议解散,公司已成立了清算组,负责相关债权债务清理工作。根据有关法律、法规,请债权人自接到本公司通知书之日起三十日内,未接到通知书的自本公司公告之日起四十五日内,向公司清算组申报债权。特此公告。

**嘉兴市迅尔电器有限公司**

临安正通晨旭建材有限公司(注册号:330185000061156)经股东会决议,即日起予以注销。请相关债权、债务人自见报之日起45日内与本公司联系。

**临安正通晨旭建材有限公司**

金华荣思美居贸易有限公司中国农业银行城西支行机构信用代码证遗失,代码:G1033070300473130K,声明作废。

长兴鑫绸物资贸易有限公司(纳税人识别号:91330522MA28C5FF53)遗失浙江增值税专用发票一张,发票代码:3300152130,发票号码:10109610,声明作废。

平湖市唯乐淘网络科技有限公司机构代码证遗失,代码:G1033048200202990E,声明作废。

金华市婺城区欣悦居宾馆遗失财务章一枚,声明作废。

仙居县杰特家居用品有限公司营业执照副本遗失,统一社会信用代码:91331024MA29Y48065,声明作废。

**减资公告**

新昌县千贸贸易有限公司根据2018年3月27日股东会决定,拟将公司注册资本1000万元减少到300万元,现予以公告。债权人可自公告之日起45日内要求公司清偿债务或者提供相应担保,逾期不提出的视为没有提出要求。

**新昌县千贸贸易有限公司**  
2018年3月30日

经公司股东会决议,兰溪市嘉盈海绵工艺有限公司吸收合并兰溪市丰悦工贸有限公司,兰溪市丰悦工贸有限公司注销。合并后的公司债权、债务由兰溪市嘉盈海绵工艺有限公司继承,自公告之日起45天内债权人有权要求公司清偿债务或提供相应担保。特此公告。