

“双十一”促销先涨后降不该成顽症

观点
提要

现在互联网已经深度嵌入经济社会,本身成为经济社会的一个重要组成部分,双十一也不只是一个经济现象,而且成了一个文化现象、一个社会现象。双十一先涨后降不该成顽症,而平时、平台和平衡思维,只是提供一个视角。饭要一口一口吃,问题要一个一个解决,只要有想法有办法,就会使其进入可治理状态,实现“为有源头活水来”。

□ 毛建国

电商平台要及时发现并制止虚构原价、先涨后降,禁止发布处方药、烟草类广告,显著区分付费搜索广告与自然搜索结果……据《北京青年报》报道,“双十一”即将到来,11月1日,北京市市场监管局联合市委网信办、市公安局、市通信管理局、市邮政管理局等10家重点电子商务平台企业进行行政指导,督促企业规范开展“双十一”网络集中促销活动。

每到“双十一”临近的时候,各级市场监管部门都要提出类似的提醒和警告。“年年岁岁花相似”,一个重要原因,就是以先涨后降为代表的“双十一”乱象,一直层出不穷,居高不下。中国消费者协会发布的2017年“双十一”网络购物商品价格跟踪调查体验报告显示,体验员一个月跟踪16家电商平台,539件非预售商品价格后发现,78.1%的商品“没便宜”。其中,先涨价后降

价,不降价反提价问题突出。

必要的重复,是因其重要,需要强调。种种针对“双十一”先涨后降的提醒和警告是需要的,但在消费者内心深处,最希望的还是看到问题进入可治理状态,最终销声匿迹,成为永远的过去时,而不是始终像一根刺一样扎在心里。要达到这个目的,仅靠提醒和警告可能还不行。就当前来看,整治先涨后降,最需要的还是树立系统思维,具体地讲,要有平时、平台和平衡思维。

先讲平时。先涨后降集中爆发在“双十一”,但答案却要向平时寻找。这些年来,电商领域的销售乱象一直饱受诟病。问题看似各不相同,根子却是相通,那就是诚信缺失,而电商平台对此缺乏足够重视。拿假货来说,就始终没有解决好。水源污染了,能够流出假的水,流出先涨后降的水又有何奇怪?所以,治理“双十一”乱象,尤其是先涨后降乱象,要有平时思维,把功夫下在平时,把问题解决

在平时。而不是只盯着“双十一”这几天看,更不要自我安慰地认为问题只发生在“双十一”。

再看平台。对于电商领域存在的问题,一些平台口口声声“不护短”,有的还成立了“打假队”。听其言而观其行,实际存在的问题,一次又一次在“啪啪”打脸。一直以来,电商对实体商业都不屑一顾,但同样是“大要有大的样子”,在维护消费者权益上,一些电商平台做的还远远不如大的实体商家。就拿接受消费者投诉来说,面对实体商家,最起码还能找到一个说话的人,可在电商平台那里永远是“不说人话”的智能应答。在一次次机械重复中,消费者一而再再而三而竭,只能偃旗息鼓。可以说,一些电商平台做得远没有说得漂亮。

最后说平衡。面对“双十一”乱象,现在面对消费者有着各种各样的提醒,面对电商有着各种各样的禁止,不听招呼的终极手段,就是处罚。处罚当然是

有用的,可处罚既怕鞭子高高举起始终不落下,又怕搞罚酒三杯的自欺欺人。很多人都在讲,先涨后降最终会搬起石头砸了自己的脚,可那是未来时不是现在时。最大的监管与约束来自消费者,充分尊重和支持消费者举报,这是“最好的禁止”。因此,既要有对商家的罚,也要有对消费者的奖,要把消费者赔偿机制落实到位,甚至可以建立一个基金,鼓励和激励消费者站出来举报问题、维护权益。

现在互联网已经深度嵌入经济社会,本身成为经济社会的一个重要组成部分,“双十一”也不只是一个经济现象,而且成了一个文化现象、一个社会现象。“双十一”先涨后降不该成顽症,而平时、平台和平衡思维,只是提供一个视角。饭要一口一口吃,问题要一个一个解决,只要有想法有办法,就会使其进入可治理状态,实现“为有源头活水来”。

小区门口“百宝箱”让公共服务更贴心

□ 堂吉伟德

“当时突然下雨了,我没带雨伞急得不行,刚巧看到小区门口有一个柜子里有几把伞,我就问能不能借用下,没想到工作人员登记完我的房号后,立马拿出来给我了,也不收费,简直就是‘百宝箱’啊!”家住北京海淀区世纪城远大园四区的李女士跟朋友们分享的自家小区门口“百宝箱”,其实是公益服务柜,就设置在小区保安岗亭旁。

“百宝箱”中还包括很多小物件,便民梯子、雨伞、针线盒、工具箱、急救包、一次性雨衣、跳绳、毯子、抹布、打气筒等物品,在生活中发挥着不可或缺的作用。比如家中的灯具坏了,需要利用梯子进行更换,或者衣服掉线了需要用针线缝补一下,这些东西并不是每个人家中都常常备用。况且大多数城市居民自购房屋的面积极其紧张,并非每个家庭都有条件预留一定的面积储存物品,或者购置一个储物间。加之很多应急的工具在日常中并不常用,买来后也多数时间处于闲置状态,不免浪费。提供公益服务柜进行共享,在取得良好社会效益的同时,也有避免重复浪费的经济效益。

让城市生活更加美好,有很多判断指标和评判指数,但至少要做到让居于其间的每个人,体会到生活的方便、快捷与舒适,遇到困难时能够找到解决的途径和通道。随着城市建设的推进,一些传统的行业已逐渐消失,提供的公共服务也未必能够到位,比如之前遍布城乡的缝纫店、维修店,就很难找到踪迹,借用一下工具就变得困难;再加上传统熟人社会的封闭阻断了人际交流,熟人间的共享与互助效应无以发挥,公益服务柜就必须扮演好替代角色,“生活中的小烦恼”才不会成为群体大烦恼。

当然,更进一步讲,无论是社区公共服务,还是居民区的物业管理升级,在小区内设“百宝箱”都是其题中之义。小区业主要有获得感和幸福感,就离不开物业管理与服务的升级。这期间,除了当下时尚技术层面的“智慧化”,更离不开角色替代下的“细节化”,出于被服务对象需求的急之所急,想之所想,才会有“百宝箱”这样的贴心服务,并因为一个小小的举动而获得大大的点赞。这是转变思想的必然结果,也是提升公共服务的细节呈现,我们有理由相信,公共服务提供者能够做得更好,考虑得更全面,服务得更周到。催生“百宝箱”的驱动源动力令人感到欣慰,也让人对更有质量的服务升级,有了更大的期待和信心。相信有了立场定位和利益考量下的思想转变,小区门口“百宝箱”有望得到拓展和升级,更加贴心、周到和细微的公共服务举措将应运而生,社区居民生活更方便、便捷、舒服,让生活更加美好才会得已落地。

大众报业集团十大名牌专栏 诗评画议

学成返乡搞虾塘,
村民上阵齐哄抢。
相关部门若沉默,
乡村振兴可有望?

绘画 闵汝明 配诗 王继洋



这两天,来自湖南洞口县岩山镇的年轻创业者刘正轩的遭遇,在网上引发了大量关注。大学毕业后,他回到老家养殖基围虾。没想到两年来,他的虾塘竟被当地村民哄抢十余次,造成的损失或达数十万元:从几个人偷摸捡鱼,到百八十号人公然捞虾……据媒体报道,最近一次哄抢发生在10月21日。针对刘正轩反映的情况,当地派出所也做了回应。他们称今年曾接到过一次报警,已经受理了案件,正在调查中。

据11月4日中新网

开飞机撩妹的机长就该终身停飞

观点
提要

每放纵一个安全漏洞,都有可能导致一次可怕的故事。相比去年东海航空停飞半年的蜻蜓点水处理,桂林航空对涉事机长处以终身停飞的处罚,显然更为给力,有望对类似行为起到更大的震慑作用。培养一名优秀的飞行员很不容易,但他如果连基本的职业操守和规章意识都没有,唯有终身停飞的严厉处罚,方能警示后来者,并确保旅客安全。

□ 舒圣祥

女乘客晒飞机驾驶舱合影,配文“超级感谢机长,实在是太开心了”——一张年轻女性在飞机驾驶舱的照片,在网上引起轩然大波。桂林航空随即发布情况说明,证实此事发生于今年1月4日桂林飞扬州的某航班上。桂林航空决定对涉事机长处以终身停飞的处罚,涉事机组无限期停飞并接受公司进一步调查。

飞行安全无小事,无关旅客在飞行过程中不能进入驾驶舱,这是基本常识。晒图的女乘客是感觉“太开心了”,坐飞机的旅客却感觉“太可怕了”。无论国内还是国外,乘客甚至空舱乘务员,都不能随意进入驾驶舱。这不仅是运行规章要求,也是空防安全规定。因为飞行员工作不允许被打扰,若被别有用心者甚至恐怖分

子混入,后果更不堪设想。

但是,总有不负责任的机长,滥用权力邀请乘客进入驾驶舱。梳理国内外近年来曝光的类似事件,被允许进入驾驶舱的,几乎都是年轻女性。MH370航班失联后,一名澳大利亚年轻女子声称,那名副驾驶先前曾在一次执飞中,邀请她进入飞机驾驶舱;2017年,从东京飞往北京的巴基斯坦国际航空公司某航班上,机长邀请一名年轻女性去驾驶舱……

类似不合规操作或者说航空安全漏洞,虽多次被媒体曝光并每每引发舆论炮轰,但在国内航空业同样不是个案。去年7月,东海航空一机长擅自允许其妻子先后三次进入驾驶舱,被东海航空处以停飞半年、取消教员资质、罚款等处罚。不知道是否因为处罚

实在太轻,该事件显然未曾引起这位桂林航空机长的重视。

值得一说的是,桂林航空此次事件发生在10个月前,当事女乘客在个人社交媒体晒晒了很久,如今才偶然引起关注。这充分说明,机长允许女乘客进入驾驶舱这种严重违规的操作,最终东窗事发并被严肃惩处的概率其实非常低。更多时候,在驾驶舱撩妹,一点后果也不用担心会有。惩罚并不必然到来,导致违法成本极低,是此类事件三番五次发生的重要原因。

驾驶舱可否安装摄像头的问题,网上有很多讨论,作为外行,我无意评价;但是,航空公司对航班飞行安全的监控力度不够,恐怕的确是个问题。为什么机长允许乘客进入驾驶舱事件,总是事后被相当偶然地曝光,而

没有一起是航空公司第一时间发现,并主动追责的?理应严密且严格的航班飞行操作,为何在这个简单的问题上,反而没有制度设计的纠错能力?

每放纵一个安全漏洞,都有可能导致一次可怕的故事。相比去年东海航空停飞半年的蜻蜓点水处理,桂林航空对涉事机长处以终身停飞的处罚,显然更为给力,有望对类似行为起到更大的震慑作用。培养一名优秀的飞行员很不容易,但他如果连基本的职业操守和规章意识都没有,唯有终身停飞的严厉处罚,方能警示后来者,并确保旅客安全。

飞机驾驶舱不是网红打卡胜地,开飞机撩妹的机长就该被终身停飞。但愿网红去飞机驾驶舱打卡的新闻,就此不再上头条。