

“双十一”盛宴要量更要质

□吴秋余

这些年，“双十一”成了网购的代名词，更成为网购者和商家的盛宴，但伴随销量激增而来的物流缓慢、服务质量下滑、满意度下降等问题，却令其成色大打折扣。去年就有研究机构指出，“双十一”的退货率已达25%，部分商家高达40%，其中固然有非理性消费的因素，但最根本的，恐怕还是“一切为了销量”的发展模式所带来的种种弊端所致。

网购价格只有更低、没有最低，商家仓库备货超出平日10倍，快递爆仓物流变缓……在血拼价格和销量的背后，很多商家超出自身接单水平和服务能力。混乱的价格战，催生出让出变相提价、刷单交易、定金陷阱等不良现象，扰乱了网购市场的正常交易秩序，让消费者网购体验大打折扣。如今，不少消费者已经开始刻意避开“双十一”，一定要等到服务质量和快

递速度恢复日常水平后再来网购商品。

与传统的商场购物不同，网购因为具有“看得见、摸不着”的特点，消费者对商家、品牌、服务的信任是经营可持续的前提，如果仅仅为了“双十一”的一时之利，就牺牲掉用户的体验和口碑，那最终将导致整个网购行业发展的停滞甚至倒退。

数据也说明，网购自身正在面临靠拼体力发展后劲不足的问题。不提升商品质量和服务水平，单纯依靠低价走量的发展模式，“双十一”的销量增长总有一天会走到尽头。

令人欣慰的是，伴随着今年“双十一”的到来，价格战等传统手段正在被越来越多商家所放弃：淘宝发力全球购，“全球买全球卖”渐成热词；苏宁凭借在全国的智能云仓体系，推出“次日达”服务并承诺“迟到就赔”；更有一些电商转战细分市场，着重做其他电商做不了、做不好的全程冷链销售、有机食品配送等服务，满足一些消费

者对更好生活品质的需求……这种以优势换优质的网购发展模式，不再单纯拼体力、拼销量、拼价格，而是拼服务、拼特色、拼实力，将日益成为未来网购市场竞争的撒手锏，在为消费者带来真正实惠与便利的同时，也充分提升网购的颜值与内涵。

我国正在经历消费升级，其中一个重要特征，就是消费者对消费品质和服务质量的要求会越来越高。在老百姓有钱花之后，过去那种买东西“只问价格、不管质量”的初级消费将逐渐消失，取而代之的是对质量的挑剔、对品位的要求、对个性的追求，这一趋势对网购转型发展既是严峻挑战，更是巨大动力。期待在今年的“双十一”尘埃落定之时，网购市场收获的不仅是成交量，而更多是服务的满意度、品牌的美誉度、用户的忠诚度，为消费者提供真正价廉物美、服务更优的网购产品，为网购在中国的可持续发展打开广阔空间，让“双11”成为真正的购物盛宴。

胡辣汤

麻辣鲜香 开胃提神

多些主动作为 少些事后处罚

□李小将

珠海两名老太太出于好心，请人修剪小区内多年无人维护的大树，将7棵被台风吹倒、已死亡或有隐患的树砍掉，不料随后收到12万余元罚单。香洲区城市管理行政执法局表示，两名老太太和另一名业主成立小区管理小组，委托他人修剪小区树木期间，未经批准擅自砍伐7棵树木，违反了《珠海城市绿化办法》。（《南方都市报》）

未经申请和审批，擅自雇人砍掉小区的树，她们的做法的确违反了相关规定，执法部门开具罚单有理有据，这点毋庸置疑。但凡事都存在因果关系，我们不能只看到她们雇人砍树的结果而不提砍树的原因，我们应当读懂她们雇人砍树背后的善意。

首先，她们雇人砍掉的是被台风吹倒的、已死亡或有隐患的树，这些树给小区居民的生活和安全带来了隐患。其次，这些树多年无人维护，她们雇人砍掉并无恶意，而是出于好心。因此，从这两点而言，她们自掏腰包雇人砍树的出发点值得肯定。只是在砍树之前，如果她们能向有关部门提出申请，等获得审批后再砍更妥当一点。

有人为她们叫屈，称好心办事不该被罚，否则会打击大家做好事的积极性；有人认为该罚，毕竟小区的树不是谁想砍就能随便砍的。在笔者看来，这件事不妨让法律的归法律，道德的归道德，相信法律自然会给他们一个说法，倒是有关部门的做法值得商榷。既然这些树存在安全隐患且已多年，有关部门为什么不积极主动一些，在好心人自救之前将隐患排除掉，而是等到好心人砍掉树后突然开具罚单？

H 画里有话



为了维护校园周边安全，特寻找一批“有担当、有血性”的男生参与夜间巡逻，还开出“义工时”作为学生志愿者的奖励。近日，广东佛科院河滨校区有学生看到这样一则招募公告。校方回应，这些学生仅是陪伴晚修归来的同学走一段夜路，并不鼓励学生和坏人直接抗争。（《京华时报》）

笔者认为，鼓励学生夜间义务参加巡逻维护治安不可取。学生本身就是受保护的对象，让学生参加夜间巡逻，有一定的安全风险。因此，学校采用学生夜间巡查来担当维护安全的做法是找错了对象。

文/刘斌 图/张建辉

W 微点评



近日，一组“另类”包装的矿泉水瓶走红网络。这款在青岛销售的“宝贝回家”矿泉水，瓶身印着失踪儿童的头像和信息，共生产50万瓶，主要在便利店、机场、火车站等销售，下一步将推广到北京、上海等地，让更多人关注失踪儿童。（《青岛早报》）

【点评】

- @将：创意营销，助力公益，暖心暖意。
- @冷酷到底：此举是否有借公益之名敛财的嫌疑？
- @风旅群沙：值得推广，多多益善。



在安徽一家食品公司，一群年轻人上班只做一件事情，就是不停吃着各种零食，每人一天要吃一千多颗坚果，对每款零食的十几项指标进行感官检测。他们平时不能抽烟，不能喝酒，不能吃刺激性食物。（人民网）

【点评】

- @石头：吃货的福利来喽！
- @张三V：吃胖了算工伤吗？
- @九百九：竟然还有这种职业，我要报名！

S 生活观察

名字出错 缘何半年改不了

□王军荣

广西宾阳县黎塘镇的张鹰办理医保卡时，先后两次被工作人员搞错姓名。当他再次要求更正时，遭多个单位踢皮球。无奈之下，他写信给社保部门反映情况，但等了半年仍没处理好。11月11日，宾阳县社保局有关负责人向记者表示，争取这个月内帮张鹰把卡办好。（《南国早报》）

本是“张鹰”，却变成了“张雁”，且一错再错，任谁遇到了都觉得恼火，可还有更恼火的，人家不仅没详细解释错的原因，干脆懒得再理了，将“皮球”踢到别的部门去，自然而然，“皮球”又被踢回来了。

更荒唐的是，本没有曾用名，居然让其开证明证实没有曾用名，即便是相关部门表示接到了“来信”，但却仍然没有办成功。

办理医保卡时，只要条件符合，相关手续齐备，是很省力的事，况且，本是职能部门弄错了名字，现在倒好，似乎是老百姓的错。这让人纳闷，为何错的一方却是那么理直气壮，而没有过错的公民却反而矮了一分。这是为什么？职能部门是为民服务的吗，弄错了名字，这表明服务水

平有问题。诚然，弄错了名字，也是事出有因，也是在所难免的，但错了，接下来就是改正，可事实上却不但不积极弥补自己的过错，反而互相踢起“皮球”，这又是因为什么？

其实，改回弄错了的名字，未必是件难事，但关键的是职能部门的服务意识没有增强，就不会意识到自己的错，似乎自己的错也是理所当然的，而不管是谁的错，埋单永远是老百姓，这是最令老百姓纠结的。

职能部门纠错水准能否再提高些？为民服务的意识能否再强些？不要将自己的错弄得那么“理所当然”。错了，首先是承认态度要好，其次，要有道歉的行为；最后，要有积极改正的诚意。现在不但道歉，反而还玩踢“皮球”。

“张鹰”错成“张雁”，这看似个别现象，但从本质而言，则是工作作风懒散写照。尤其是明明自己错了，却不是积极弥补的工作态度，这真让老百姓无法接受。道个歉，真的有那么难吗？如果“张鹰”是位领导，工作人员也敢这么“离谱”？群众的事再小也是大事，不要总摆出一副正确的姿态，更不要摆出一副高高在上的样子。

漯河市群众文化活动策划

中共漯河市委宣传部 （11月第三周） 2016年11月14日

序号	时 间	活动名称	地 点	举办单位
1	11月15日 下午3:00	漯河市“舞台艺术进基层”巡演	郾城区十五里店广场	市委宣传部 市广播电视台
2	11月17日 上午8:30	郾城区书法研讨班	郾城区文化艺术中心	郾城区委宣传部 区文化旅游局
3	11月17日 晚上7:00	“百姓宣讲直通车”进基层巡演活动	召陵区漓江路社区广场	市委宣传部 市广播电视台
4	11月20日 下午3:00 4:30	“幸福漯河少年梦”优秀影片公益放映活动	市人民会堂	市文广新局