

K 铿锵杂谈
KENGQIANGZATAN

把保护消费者差评权当回事

□史洪举

在北京某大学读大一的小美在美国外卖订购了一款蛋糕,收到后口感特别不好,就给了商家一个差评。此后,卖家开始在私信中人身攻击小美,而且语气非常强硬。据记者了解,随着移动互联网的快速发展,网络服务大多都建立有评价机制,但是买家给差评后常常会面临商家的骚扰、恐吓。(据《法制日报》)

严格说,差评权是消费者权益保护法明确赋予消费者享有对商品和服务进行监督的权利。也是保护消费者知情权和选择权的关键。因为只有消

费者通过浏览、分析各种好评和差评,并参考商品总体评分,才能做出最符合自己真实意愿的判断和选择。那么,尊重和保护消费者差评权,就是展示、披露商品信息的重要内容,这不仅是监管部门的职责,也是电商平台的义务。对此,即将于2019年1月1日实施的电子商务法明确规定,电商平台应当为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径,不得删除评价,否则将承担最高50万元罚款。具体而言,电商平台应当真实、客观、全面地展示商品的好评、中评和差评,不屏蔽和删除差评,确保消费者可完整地查看评价。

如果差评成了高风险行为,消费者权益也就沦为空中楼阁。凡是消费者基于自身感受和体验所作出的评价,都应当予以尊重,哪怕这种评价是过激和负面的,但只要没有明显的侮辱、诽谤、勒索情节,商家均应保持容忍,这是经营者的基本义务和维护消费者权益的关键所在。

具体来说,除要求电商平台全面展示各种评价外,还应采取得力措施维护消费者差评权。如健全信息保护,利用技术手段对评价进行匿名化处理,让商家不知道谁是差评者,进而让消费者毫无顾虑地行使差评权,对提升商品质量和健全市场竞争秩序形成倒逼。

这份“迟到证明”为何难能可贵

□贺成

11月1日一大早,河北省沧州市一名小学二年级女生在上学路上捡到6元钱,她在父亲的陪伴下把钱交给了执勤交警。考虑到孩子因此上学迟到,交警给孩子写了一份“迟到证明”。(详见本报昨日14版)

看到这样的新闻,感觉非常暖心,为这名小学生竖起大拇指的同时,也要为执勤交警竖起大拇指。

为这名小学生竖起大拇指,是因为其难能可贵的纯真。现在,人们普遍怕麻烦,以“我”为中心的思想严重,一般情况下,捡到几元钱要么是找个恰当的机会捐献出去,要么认为几元钱不是什么大事,从而心安理得地花掉,几乎不会找警察上交,尤其在面临迟到的情形之下,更不愿为此好事多磨。而为执勤交警竖起大拇指,则在于其呵护纯真的这份细心。

平心而论,开一份“迟到证明”,不是什么大事,纯属举手之劳,但没有足够的细心,或者不能意识到及时呵护一份纯真心灵的重要,却是很难做到的。所谓“人之初,性本善”,对每个孩子而言,心灵都是非常纯真的。而现实中,往往因为一些微不足道的细节影响,就会让一份纯真从一开始就得不到必要和足够的呵护,导致幼小的心灵遭受打击。着眼大局,这种呵护纯真“不迟到”的意义是重大的。现在,全社会都在倡导弘扬社会主义核心价值观,这更应该从娃娃抓起,从呵护孩子的纯真抓起。让祖国未来更美好,需要每个人的敏锐与细心。

R 热点关注
REDIANGUANZHU

奇葩承诺书是一封自我举报信

□伍里川

近日,湖南衡阳不动产登记中心户籍调查科的一份集体承诺书在网上流传,其中出现“杜绝外出吃饭叫美女作陪”等奇葩内容。对此,衡阳不动产登记中心负责人做出回应,称承诺书用词表述任性随意,中心已对此事作出处理,对相关人员进行诫勉谈话。(据新华网)

出现在承诺书中的这些语句,使得承诺不像承诺,倒像在表现无厘头。作为一份出自科室的承诺书,既非红头文件,又非正式规定,当然不必苛责其文字水准,但应保持基本的

规制。其后,涉事科长受到诫勉谈话,一点不冤枉。

事件的核心问题,不在承诺书,而在承诺书的背后。就连该中心也承认,奇葩承诺书的出现说明群众向中心反映的一些情况有可能发生过。

用网友的话说就是,这份奇葩承诺书简直是“此地无银三百两”的另类演绎。“此地无银”的“暗语”是此地有“银”;不搞“美女作陪”“交钱办证”……的潜台词,难道不是此风恰恰盛行吗?

面对群众举报,难道不是应该闻风而动,及时调查公布事实吗?如果“美女作陪”“交钱办证”的问题坐实,足以说明相关人员的积习之深,

问题性质之严重。那么,对于有问题嫌疑的科室,怎能让其毫不避嫌,自己给自己“体检”呢?

这就难怪,户籍调查科会后不是认真对照检查,查找问题,而更像是交差应付,敷衍了事,从而导致网友关注和质疑。

所以,这份奇葩承诺书,某种意义上不过是形式主义、官僚主义的缩影,或言“变种”。奇葩承诺书的产生,根子不在科室。只打科室的板子是远远不够的,也是不够公平的。

此事件的正确操作方式,本该是中心或者更高层级部门由上而下调查,严厉问责,打扫“庭院”,给群众一个负责任的交代。

Y 一家之言
YIJIAZHAYAN

“女焊子”式正能量网红多多益善

□毛建国

近日,1998年出生的常州女孩郑莲在网上走红,跟其他靠唱歌跳舞等才艺受到关注的同龄姑娘不同,她靠的是多次获奖的焊接技术。由于从事焊接工作的女生相对较少,不少网友戏称她为“女焊子”,更多的网友则为她点赞:“三百六十行,行行出状元,为这位女状元点赞。”(据《北京青年报》)

这是一个并不缺少网红的年代,然而这个“女焊子”还是给人带来一种不一样的感觉,她不仅选择了焊工这一职业,而且真正爱这一职业。当年她为了学电焊放弃了当高铁乘务员。这样的选择不同寻常,而在选择之后的坚守更是不同寻常。

这个“女焊子”的经历,带来两个启示。一个就是我们应该选择什么样的职业。在职业选择时,很多人都讲到了兴趣这两个字,很多人后来也在后悔自己当初没有按照兴趣选择。首先需要眼力,一般人所认为的兴趣

真是兴趣所在吗?其实在兴趣外面弥漫着很多灰垢,许多人可能并不知道自己喜欢什么。其次则是毅力,在兴趣这条路上不只有轻松,也需要付出汗水。如果没有毅力,所谓的兴趣选择就有可能成为后悔。

还有一个则是我们需要怎样的网红。去年有一项调查表明,54%的“95后”渴望当网红。近日,《中国青年报》报道了一群来自农村的网红,在他们看来,“打工是不可能的,这辈子都不可能打工的”,他们在渴求一种新的人生自由——不打工。当然,我们不应该戴上有色眼镜看网红,但这么多人向往当网红,特别是很多人向往当那种不劳而获,或者只是唱唱歌、跳跳舞、聊聊天、扭扭腰就能获得丰厚回报的网红,显然是不正常的。

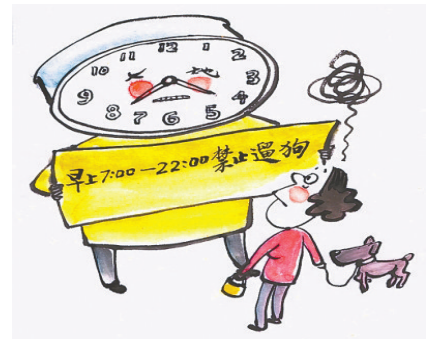
无论我们是不是愿意,都只能接受一个流行网红的年代。问题的关键是,网红到底应该以什么样的面貌出现?还可以具体化为,正能量有没有阅读量,靠正能量能不能成为网红?与其他一些网红不同,这个“女焊

子”其实是一种正能量网红,她是以正能量形象出现的,在她的身上也体现了积极向上青春阳光的一面。这个“女焊子”能够成为网红,说明我们不仅需要,而且能够出现正能量网红。

其实这也正常,我们的文化市场也出现了很多正能量作品。正能量与阅读量并不矛盾,正能量也有含金量。现在的问题是,有不少人把正能量与含金量对立起来,这才让人们产生了担忧。如果在当前的网红市场,能够少一些庸俗低俗,多一些正能量的内容,又何至于让人们担心?这也提醒现在的网红经济,应该重视正能量网红的培养,通过正能量给网红注入向上向善的力量。

心理学上有一种锚定效应,一个社会宣传什么、弘扬什么,就有可能变成什么。正是从这一意义上讲,“女焊子”式正能量网红多多益善。事实上,不只这位“女焊子”,在我们身边还有很多积极向上的年轻人。把更多视线投向这些正能量网红,就会有不一样的青春风采。

H 画里有话
HUALIYOUHUA



现如今,人犬矛盾日益突出。为进一步规范和加强犬只管理,优化居住环境,维护公共安全和治安秩序,云南省文山州政府近日发布了《关于加强文山市区犬类管理的通告》,其中称,在文山市区养犬的,携犬户外时,犬只必须使用束犬链,犬链长度不得超过1米,并由成年人牵引;早上7点至晚上10点禁止遛犬。(据人民网)

有关狗患和文明养狗媒体已经讨论了很多,很多城市都有管理制度出台。这些若认真执行,可以解决大部分养狗带来的问题。但到目前为止,即便是很多文明程度培育得较好的大城市,都还没有很好地解决狗患,根本原因就在于要落实这些措施需要付出巨大成本。“早上7点至晚上10点禁止遛犬”若要落实,恐怕得耗费更高的公共成本。而高成本,有时意味着难以维系。

点评/张丰 漫画/王怀申