

好评差评都掺假 网购评价盼诚信

■本报记者 李伟

网络时代,网购以方便快捷跃升成为市民购物常态。但网购时,除了浏览页面、提交订单及付款等必要环节,收到货后,消费者是否会进行“确认收货”和“订单评价”呢?你是否收到过商家催促评价的信息呢?

最近,有些读者向记者“吐槽”:网购评价已经真假难辨。记者对此进行了调查了解。

顾客

购物看评价,靠谱吗?

新房刚装修好的林先生最近成为小区菜鸟驿站的常客,拆包裹成为每天日常。“基本上拆完快递看看商品没问题我就不再去联络商家了,确认收货或者是订单评价基本是系统默认处理。”他一边拆包裹一边跟记者说,“但是像这种包装里有‘评价返现’纸条的,如果有空,我倒是会按照要求操作一下。”

提到评价返现,一旁也正在取快递的蔡阿姨表示,自己一开始也会跟着商家的要求操作,但现在基本不理睬了。“如今商家要求越来越麻烦,评价从10个字增加到100个字,有的还要配图、拍视频,还要追评,我还真不差那三五块钱。”

想必市民对这些评价返现纸条并不陌生。随包裹附有一张印有大红包、大礼包图案的红色纸条,写着详细评价操作说明,甚至还要求消费者通过微信领取返现,如此诱导下的订单评价又有多少可信度呢?



杨靖画

“买东西前肯定要先看评价。”正在快递柜前取件的市民刘先生表示,他与别人不同,看评价会先看差评,“现在很多好评都是‘刷’出来的,太不真实,还不如看看差评是否在自己的接受范围内,再决定下不下单。”

客服

请更改评价,拜托了!

市民陈女士今年夏天为女儿买了一床凉席,收到货后却大失所望。“凉席收到的时候都脱线了,我立即打开网站,依照真实情况写了评价,勾选了中评提交。”但陈女士没想到的是,很快她就接到了一通陌生来电。“电话接通后,对方十分客气地表明身份,咨询我是不是买了一床凉席

并给了中评,还承诺向我返现20元希望我能改掉评价。”陈女士多次拒绝,对方仍不停电话骚扰。最后,此事以退货退款告终。

无独有偶,漳州职业技术学院学生陈同学也遇到过此类问题。“前段时间买了个八音盒,打开包裹后外包装纸盒已然破裂,想着这是要当礼物送人的,我随手打开软件就给了个差评。”很快,淘宝客服的电话、信息不断。“对方一副楚楚可怜的样子,苦苦央求,软磨硬泡让我改评价。真没想到给个真实评价会有这种遭遇。”小陈无奈地表示。

“商家骚扰提交正当差评的消费者行为应当承担相应法律责任。此类电话骚扰影响消费者的正常工作和生活,有的甚至包含一些人身威胁信

息,已然构成违法。”闽南师范大学法学院副教授王贺洋表示,遇到此类情况,消费者可向消协、市场监督管理局等消费者权益保护部门投诉,如达到严重侵害消费者权益程度,也可报警通过法律手段维权。

商家

遇恶意差评,真头疼!

记者在走访中了解到,作为商家最怕遇见的还是“恶意差评”。“卖出的商品分明没问题,但偶尔还是会遇到客户无故给出不好的评价。”在漳州高新区颜厝镇经营公仔玩偶生意的曾先生告诉记者,“收到差评后,我们的客服通常会联系对方拍产品细节反馈,但偶有客户拒不提供,遇到这种情况我们也很头疼。”

何种情况下消费者才能提交差评,如今尚未形成标准,似乎也很难形成统一意见。王贺洋认为,“判断是否构成恶意差评,商家应当弄清消费者提交差评的原因,如果商品没有任何质量问题,也符合合同约定的相关标准,销售服务也不存在问题,消费者无任何正当理由给予的差评,就明显属于恶意差评。”他补充道,“消费者提交差评时应说明理由,并上传相应的照片作为证据。”

王贺洋建议商家在遇到此类问题时,可向平台进行反映。平台也该有相应的申诉机制,如核实确认属于恶意差评的,应当及时予以撤销。此外,平台也可为商家增设客户黑名单等功能,杜绝此类行为发生。他强调,“无正当理由给予差评,并以此谋取不正当利益的行为已涉嫌违法。可考虑计入个人信用记录,情节严重的,应当依法予以行政处罚。”

“双十一”的订单有的还未“自动收货”,“双十二”已悄然抵达,期盼消费者与商家能更加互利互惠,用真实的评价,用诚信的心态维护好我们的网购生活。

S 声音

hengyin

不妨多些职教“订单班”

■杨玉龙

近年来,随着职业教育的发展,职教“订单班”渐成风潮。招生即招工、入校即入职、学习即工作、毕业即就业是“订单班”的特点。这样的模式,不仅能够让学生在求职就业当中少走弯路,而且企业招人更为便捷,培养出的学生与企业岗位的匹配度更高。

据媒体报道,职教“订单班”的模式,就是相关企业一般提前一年甚至更早介入学院教学计划,学生由校内专任教师和企业指导教师“双导师”教学。企业也将这段时间作为定向培养和实习考察期,让学生毕业后可以迅速转换身份、胜任岗位。职教“订单班”实现的是企业和职业教育深度融合,对于经济社会发展也具有重要的积极意义。

职教“订单班”适合企业人才培养需求,适合学生职业发展需求,适合职业院校专业发展

需求,这也彰显出国家及地方对职业教育的重视。值得一提的是,2019年以来,教育部批准22所学校开展本科层次职业教育试点,打破了职业教育止步于专科层次的“天花板”。而要实现职业教育的高质量发展,就需要“订单班”再多样。

当然,也应看到,职教“订单班”对于企业和职业院校来讲既是机遇更是挑战。这也正需要企业和学校多一些大局观,真正为学生服务好。比如,在专业设定及岗位设定上,更契合学生的口味以及市场的需求。相关数据显示,我国有1.13万所职业学校、3088万在校生,已建成世界规模最大的职业教育体系。但是我国重点领域的技能型人才缺口很大,预计在2025年缺口将接近3000万。故此,期待职教“订单班”多多益善,能够为职业教育事业的高质量发展,以及经济社会的发展持续增力。

“放心店”不能只凭商家良心

■郭元鹏

“放心店”授牌管理模式,是许多城市有关部门采用的一种管理模式。能够被评为“放心店”的商家,在经营中当然是中规中矩的。但是,也需要知道的是,一些“放心店”在拿到牌子之后确实是“让人放心的”,而拿到牌子之后也可能“让人不放心的”。如果仅仅是“让人放心”一发之,就很难确保“放心店”一直让人放心。

“放心不放心,关键在良心”。这是消费者对于一些“放心店”的吐槽。意思是说,一些“放心店”让人不放心,让人不省心,是“放心”还是“不放心”完全依靠的是商家有没有良心。而“放心不放心,关键在良心”其实暴露的就是对“放心店”一发之的乱象。这恰恰是“放心店”管理的漏洞。

“放心店”评选是需要的,这是对经营诚信、商业诚信的褒扬,是倡导所有的经营者都能诚信经营。可是,却不应该是对“放心店”评选之后的“太随心”的管理。

一个方面是,评选“放心店”必须要消费者参与其中,而不是几个专家加上管理部门的几个官员就能决定的事情,要让消费者当评委,评出真正的“放心店”;另一个方面是,在颁发“放心店”牌匾之后,还是需要实现常态化化管理,不能因为其曾经“让人放心”就大撒把的粗放管理,最终却顶着“放心店”的招牌做了“不放心”“不省心”的事儿。

加强“放心店”的监督管理,必须实现常态化、动态化、法制化,如此才能让“放心店”一直让人放心。切莫牌子一发,就大撒把的管理。

禁炒“网红儿童”还须治理精细化

■汪昌莲

近日,文化和旅游部发文加强网络文化市场未成年人保护。其中,严控未成年人参与网络表演,对出现未成年人单独出镜或者由成年人携带出镜超过一定时长且经核定为借助未成年人积累人气、谋取利益的直播间或者短视频账号,或者利用儿童模特摆出不雅姿势、做性暗示动作等吸引流量、带货牟利的账号依法予以严肃处理。(12月2日《人民日报》)

近几年来,网络直播、短视频越来越得到未成年人及家长的青睐。相关数据显示,6.17亿网络直播用户中,青少年参与直播的比例达到45.2%。但网络直播内容良莠不齐,更有未成年人涉足短视频、网络直播,乱象频出。

一些家长和平台受利益驱使,让未成年人充当“网红儿童”,甚至让未成年人在直播过程中,传播一些少儿不宜的内容,以此吸粉生财,明显破坏了孩子的发育和成长规律,严重摧残了孩子的身心健康。同时,将演艺圈及网络直播平台一些浮躁心态以及功利思维,过早地灌输给给孩子,甚至强加在孩子身上,这种拔苗助长的方式,势必造成孩子畸形成长,甚至成为一个不良习气早熟的“小大人”。特别是,一些“网红儿童”的“恶示范”,可能会教坏更多的未成年网民。

今年7月13日,国家网信办发布通知称,严厉打击直播、短视频网站平台存在的涉未成年人有害信息,严格

排查后台“实名认证”制度,严禁未成年人担任主播上线直播。禁令发布后,涉及未成年人的自媒体内容,必然会受到更严格的监管。经历了一番乱象之后,如今国内许多大直播平台都不为16岁以下未成年人设置注册通道,但一些小平台上仍有未成年人出镜直播。

可见,禁炒“网红儿童”,还须网络治理精细化。首先,加快出台未成年人网络保护条例,将“严禁16岁以下未成年人出镜直播”等条款纳入其中,从源头上立法明确禁止未成年人注册网络主播。同时,有关部门应该拿出一个果敢强硬的管理措施,除了出台网络主播“禁童令”之外,建立网络直播申

报、审批制度,对审查通过的直播平台在播内容进行实时监控和跟踪管理,发现问题,及时查处。再者,应对网络直播中的暴力、低俗、危险内容和不文明语言做出严格限制,将未成年人的“视界”限定在保护的范围内。特别是,要完善监管措施,建立网络主播实名制及信息共享“黑名单”体系,加大对制作、传播不良网络信息行为的惩处力度,不能放任主播传播非法视频,侵害他人,尤其是未成年人的权益。

D 读者论坛

uzheluntan

免费“爱心餐”值得提倡

■丁家发

环卫工人被誉为城市的“美容师”,为了减少对城市交通和市民生活的影响,他们经常天没亮就出门,经常饿着肚子清扫垃圾。据报道,12月1日开始,合肥蜀山区渭河路上的蒸饺早餐店为辖区环卫工人免费提供“爱心餐”。

合肥蜀山区这家早餐店,为辖区辛勤劳作的环卫工人提供免费“爱心餐”,这种民间爱心行动,温暖了环卫工人,弘扬了社会正能量,值得鼓励和大力提倡。然而,民间的爱心行动不管大小,也需要一定的成本。各地有不少类似为困难群体提供免费“爱心餐”

的公益活动,一部分由于成本越积越多而难以为继,无法长久地让爱心行动持续下去,最终只好“关门大吉”,终止爱心行动。

笔者认为,类似的免费“爱心餐”需要爱心呵护以及社会多方的支持,才能长远地延续下去。政府部门可以对这种民间爱心行为给予积极鼓励 and 大力倡导,让更多的爱心企业和爱心人士加入类似爱心行动中,要让全社会都来关心和帮助环卫工人等群体,不仅能让“爱心餐”等民间公益活动更多地涌现,还能更持久地延续下去。民间爱心力量不断壮大,社会将变得更加有爱心,更加和谐稳定。

Y 有照为证

ouzhawoizheng



近日,记者在市区丹霞里小区看到,居民楼下的信箱破旧不堪,沾满灰尘,不少信箱门早已破损,影响了市民的正常收件。随着网络信息时代的到来,信箱使用率低是现状,但还是有部分市民有使用的需求。记者呼吁有关部门应从便民服务出发,做好小区配套设施的管理与维护,让市民收件更加方便。

■本报记者 黄子君 摄

“爱心求助纸条”让友善一路同行

■付彪文 杨靖画

近日,来自成都双流的孙女士上了热搜,在社交平台上,她已获得超过50万点赞和2.5万条评论,还接受了央视新闻的采访。这源于她给第一次坐飞机的父亲背后贴“爱心求助纸条”的事。她在纸条上写道:“父母第一次坐飞机,如上前询问,麻烦帮一下。”孙女士说,她的本意是希望陌生人能耐心给予父母一些帮助。

(11月27日《成都商报》)

此前,杭州一位年轻妈妈唯恐18个月大的女儿在航班上哭闹打扰他人,特意用心为邻近乘客准备了手绘致歉卡,该举赢得了众多网友的点赞。孙女士担心父母第一次坐飞机不熟悉,在父亲背后贴“爱心求助纸条”,其做法同样收获了感动与点赞。前者为了求体谅,后者为了求帮助,虽然各自需求不同,但都是为了让友善一路同行。

从网友的留言看,多数网友表示孙女士想得很周全,值得年轻人学习。很多老年人坐飞机、高铁没有经验,并羞于向陌生人求助,有了这样的求助纸条,无论是机场、车站的工作人员,还是周围的乘客,都会感念

子女的孝心或无奈,而变得更加热情起来。航站楼、机场工作人员主动帮忙,送老人到安检区;安检口,工作人员给老人单独开了通道,并引导他们直达登机口;登机时,工作人员专门安排两位老人优先进舱;下飞机后,飞机上的工作人员又一路把老人护送到亲人身边。整个过程就是一路爱心接力,真正做到了让友善一路同行。

“爱心求助纸条”的事虽小,却是文明的“试金石”,它传递着社会主义核心价值观的正能量。我们高兴地看到,近年来这样的小纸条不断传递着社会温情,让我们的生活充满明亮的色彩。

重庆一女孩为公交司机留下暖心纸条,感动了全城公交司机。上面写着:“因为堵车,您遭不耐烦乘客的指责……我喜欢司机,因为你们为我的出行提供保障,感谢您的付出……”网友纷纷点赞女孩的友善、宽容。泉州一学生发现教学楼洗手间水龙头故障,写下纸条提醒,“这个水龙头左半边不紧,稍稍向右调一些。”也引发网友点赞。



我们为什么爱看这样的新闻,为什么被这些纸条所感动,正是因为从中看到了社会的友善、人性的温暖。愿我们以友善一路同行,让我们的城市更文明,社会更和谐。

D 道听图说

aotingtushuo