

“双11”即将到来,针对电商行业存在的问题和如何健康发展,读者们来信献计献策——

身边事

学科学 兴趣浓

让“双11”更加货真价实

“

“双11”电商促销季即将到来,很多人翘首以待。近些年,“双11”丰富了消费者的购物体验,促进了消费结构升级,印证了消费对经济发展的基础性作用。但与此同时,每年“双11”都会曝出一些电商虚假宣传、快递变“慢递”等现象。对于如何用好“双11”契机,满足人们日益增长的美好生活需要,并促进电商行业健康发展,广大读者纷纷来信献计献策。

读者关注

低价促销效应减退

江德斌

商家备战要重质量

殷建光



10月18日,甘肃张掖甘州区劳动街小学的同学们在同机器人交流。当日,张掖市“科技大篷车”巡展系列活动走进甘州区劳动街小学。丰富的科普科技展品吸引了学生前来体验。王将摄(中经视觉)



10月21日,学生们在青岛国际机器人中心与机器人展开互动。当日,山东青岛河西小学组织师生参加秋季科普研学活动,百余名小学生通过参观人工智能、科普讲座、互动体验等活动,感受智能科技的魅力。王海滨摄(中经视觉)

“双11”最初只是一些网友在“光棍节”自我解嘲的话题,后来被电商平台拿来作为回馈网友的由头,不料一路走来,演化为全球最大的网购狂欢节。每逢“双11”,各家电商都会使出浑身解数,以各种名义搞促销活动,吸引消费者下单。而且,“双11”还延伸出“618”“双12”“周年庆”“开学季”等诸多促销日,尽管促销方式不断翻新,但核心模式依然是以大折扣做促销噱头,久而久之便产生了审美疲劳。

名义上的大折扣、大优惠,往往只是花样百出的“套路”,各种层层叠叠的折扣促销方案,已然成为折磨人的“烧脑游戏”,甚至有人戏称是在玩“奥数”测试,没多少人能够搞明白,令人望而生畏。再加上某些虚假促销、假冒伪劣、刷单、产品双标等丑闻,引起舆论

论强烈批评,冲动性购买亦诱发了节后大批退货,均令“双11”的魅力大为减色。

从某种意义上说,“双11”的11年,是电商企业快速发展的11年,也是线上线下博弈的11年,更是消费需求支付方式变化的11年。如今,“双11”的低价促销效应正在减退,一些华而不实的促销“套路”也暴露无遗,消费者已经在更加理性地看待电商促销活动,以更为实用的眼光去选购商品。可以说,“双11”回归消费理性是消费升级的必然趋势,这必将引起连锁反应,促使平台和商家围绕消费者需求,提供更优质的商品和服务,以适应发展变化了的消费需求。

(作者地址:浙江省台州市椒江区城市之光)

随着“双11”临近,很多商家已经在摩拳擦掌,消费者也在翘首以待。笔者认为,商家备战“双11”必须坚持质量至上。

首先,要保证商品质量。在“双11”购物,很多消费者是冲着价格来的,但商家不能仅仅在价格上竞争,更应该在质量上竞争。因为消费者最终享受的是商品的质量。笔者建议,商家在备战“双11”时,要对商品质量认真把关,绝不能让“双11”期间卖出的商品存在质量问题。须知,这期间卖出的商品如果存在质量问题,影响更坏,更伤害消费者的感情;此外,还会对商家的形象、信誉、口碑等产生难以扭转的不良影响。

其次,要提升服务质量。每年“双

11”之后,总有一些消费者投诉商家的服务。根本原因就是一些商家只想着大捞一把,不想着如何提升服务质量,这是大错特错。“双11”不仅是推销商品的一个好平台,更应该是一个升级服务质量的好载体。商家借“双11”可以让自己的服务质量跨上一个新台阶,让自身的商业形象在消费者眼中更靓丽。

同时,要提高商业文化质量。“双11”期间,商家会推出各种各样的商业活动,这些活动构成了商业文化的重要内容。要注重商业文化质量第一,提醒商家在商业活动中告别陋俗与荒诞,让商业文化活动的文化味道厚重起来,进而更好地促进社会文明进步。

(作者单位:河北省冀州职教中心)

根治虚假广告

李丽贤

从往年经验看,一些商家会趁“双11”发布虚假广告,或虚构价格降幅,或虚假质量标识,或先涨价后打折,以吸引消费者下单购买。对此,相关执法部门应加强监管,加大对违法违规行为的处罚力度。

根据《广告法》规定,发布虚假广告,欺骗和误导消费者,使其合法权益受到损害的,广告主应负民事责任。《反不正当竞争法》规定,经营者利用广告对商品作引人误解的虚假广告,监督检查部门可根据情节处1万元以上20万元以下的罚款,最高可处200万元罚款,甚至可以吊销营业执照。虽然处罚标准明确,但一些地方监管执法力度不够,网络交易不容易保留相关证据,加之部分电商卖家和交易平台为提高业绩不惜铤而走险,某些虚假促销行为一时难以禁止。

前些年,由于物价、质监、工商等市场监管职权分散在不同部门,难以形成监管合力,使得一部分电商违法经营有恃无恐。随着国家市场监管总局成立,特别是各地市场监管力量的整合,相关协调和执法工作逐渐顺畅,形成了市场监管合力。近期,多地市场监管部门及消费者协会未雨绸缪,对网络交易平台给予行政指导,对消费者作出消费提醒,及时提示平台商家可能涉及的霸王条款、违规宣传等违法违规行为,显然有利于规范“双11”网络平台经营秩序。此外,各地市场监管部门还应规范电商平台广告行为,遏制虚假广告宣传,净化平台交易环境,并应成立联合检查组加强监管电商卖家和交易平台,一经发现虚假宣传,严肃追究其相关法律责任。

对于广大消费者来说,应增强维权意识,积极向市场监管等相关部门投诉、举报虚假广告行为,共同营造安全放心的网上消费环境,维护公平竞争的市场秩序。

(作者地址:辽宁省调兵山市第三小学)



上图 10月23日,在江西省宜春县电子商务创业孵化园内的松凌贸易有限公司,电商员工紧张有序地包装待销产品。自2016年1月份成立以来,该孵化园通过免费培训,带动1200多人实现电商创业,销售额达2.53亿元。何贱来摄(中经视觉)

左图 10月24日,河北省迁安市伊香农林专业合作社工作人员黄颖和同事们正在挑选富硒红薯干。为能在“双11”期间满足消费者对绿色生态农产品的需要,该合作社目前已备好京东板栗、富硒红薯干、红薯挂面等特色农产品,预计“双11”期间销售额可达100万元。梁玉水摄(中经视觉)

不能成为“快递涨价节”

李英锋

在“双11”到来之前宣布涨价似乎已成快递行业的惯例。近日,有快递公司发布“关于旺季高峰应对预案的告客户书”称,将从今年11月11日起调整快递费。

“双11”又要来了,有人欢喜有人忧。喜的是,网络商家要集中开展让利促销活动,消费者可以得到购物优惠;忧的是,有快递企业明确表示要在“双11”期间上调快递费用,在其带动下,行业内恐掀起调价潮。商家具有逐利的天性,如果快递成本确实上涨,增加的成本可能会“羊毛出在羊身上”,最终通过各种方式由消费者承担。

客观而言,“双11”期间及之后的物流派送时段,快递小哥、货运司机等人力供给是正常的,人力成本不会出现大的波动,其它环节也没有成

本明显上涨的诱因。而且,“双11”购物狂欢节的核心是“让利促销”,快递企业逢节涨价,与网络商家的降价操作背道而驰,增加了消费者负担或网络商家的营销负担,影响了促销效果。

“双11”购物狂欢节不能成为“快递涨价节”,快递企业也应算好长远账,紧扣“双11”主题,增强促销意识,自主消化成本开销,从而保证在“双11”期间实现销售、物流等多环节、全链条让利,给消费者带来更好的消费体验。从长远来看,快递企业在“双11”期间的让利优惠也能给企业积累口碑和信誉,增强用户黏性,为企业赢得更多发展资源和更大发展空间。

(作者单位:河北省滦南县市场监督管理局)

乡村物流亟待提速

曲征

每到“双11”电商促销季,许多农民尤其是年轻人也会加入到购物队伍中。于是,“双11”在很大程度上成为检验乡村快递行业成色的“试金石”。

毋庸讳言,一些农村地区的快递业发展相对缓慢,无论是快递设施、人员配置还是技术水平、服务水平,都比城里落后,在平时就很难满足消费者的需求,一到“双11”,相关问题更加突出。一方面,一些乡村快递点设施简陋,仓库空间有限,许多快递件堆在那里,既影响迅速找到快件,又容易损坏压在下面的快件。另一方面,人员有限,技术落后,导致快件无法送达每个村庄,只好让村民们到乡镇驻地的快递站点收取快件,倘若消费者较真儿,非要快递员送到家门口,就会滋生“二次收费”现象。这在很大程度上影响了农民的消费体验,制约了快递业在乡村的发展。

让快递员将快递件送到每个村庄的购买者手中,尽管符合快递行业的投递规范,但目前看确实有些难度。一是一些村庄距离乡镇驻地很远,快递员需要很长时间才能送达,会影响工作效率,抬高快递配送成本;二是一些村庄与乡镇驻地之间的地势复杂,道路崎岖不平,容易造成快递包裹破损,带来相应的纠纷。所以,必须创新乡村快递配送思路,力争打通“最后一公里”。一方面,考虑到乡村的实际情况,不奢求快递员送到家门口,可以让消费者到乡镇驻地的快递点自取快件,但必须提高服务质量,争取来之即取、取之即走。另一方面,每个村庄可以培养一位取件员,定时来乡镇快递点取走该村的所有快件。当然,快递公司应给予村民取件员一定报酬。

(作者单位:山东省济南市长清第五中学)

志愿服务需具备专业素养

许朝军

志愿服务是一种公众自发参与的志愿行为,目的在于通过志愿公益服务,传扬真善美,倡导道德新风尚,引导社会行为,提升社会和谐度。不过,因为志愿者来源广泛,个体文化程度不一,专业素养不同,导致服务质量和专业化程度难免存在差异,相对于门类多、形式多样的志愿服务而言,有时难以达到人尽其用和人适其岗的高度契合。

现实中,有一些特殊的志愿服务对参与者有不可忽视的特殊要求。比如,提供和教育志愿服务的志愿者,首先应该具有基本的教育心理学基础和教育专业素养。又如,针对老年人开展的关爱老龄志愿服务,要求志愿者必须有专业的心理疏导、老年病预防等基本素养。志愿服务是无门槛的,但却有服务专业化的内在要求。志愿服务需要公益热情,但更需要专业精神。否则,志愿服务质量可能会大打折扣,或者出现“好心办坏事”“好心办错事”等尴尬。

志愿服务需要专业精神,不仅是对志愿服务的基本要求,也是对参与志愿服务对象的考验和提醒。参与志愿服务的对象应做好身心和技能技巧等多种准备,坚持科学选择服务种类、有的放矢奉献爱心、只求公益成效最大化的原则,不仅要自我加压不断提升志愿服务水平,更要结合自身的专业素养、特长等,选择更加适合自己、更能体现个体作用、更能凸显志愿服务成效的服务项目,让志愿服务的成效更明显。

(作者单位:河南省禹州市教育体育局)

本版编辑 马洪超 徐达 祝伟
投稿邮箱 jrbdzhe@163.com
mzjjgc@163.com