

积分换车票,要优惠更要普惠



铁路部门所面临的挑战,是消费心理的变化,是互联网经济所营造的新消费环境。日益白热化的竞争,让互联网经济几乎成了优惠的代名词,优惠又极为普遍地融入到消费过程。已经享受过大量且形式多样的让利,消费者真的很难再满足于连普惠都做不到的“积分兑换”。

从12月20日起,也就是本周三,铁路部门将推出“铁路畅行”常旅客会员服务,以后购买火车票可以积分,积分可用于兑换车票。具体说来,购买火车票可以按票价的5倍计算积分,积分首次达到10000分以上,可以用积分兑换指定车次的列车车票。

对于乘客来说,火车票积分制意味着购票优惠,这一新规则得到了不少称赞之声,其新举措也被认为是铁路部门在市场化运营的道路上更进一步。不过,相对于人们对推广积分制的一致肯定,具体的积分规则却招来了不少抱怨,从舆论的反应来看,很多人对此并不领情。多样化的舆论声音和有差异的态度,很值得玩味。

人们对优惠表示欢迎很好理解,值得重点关注的则是

很多消费者“不领情”的态度。抱怨或者说“吐槽”,集中于积分兑换细则。按规定,获得兑换资格需要拥有10000积分,考虑到12个月的记分期,乘客需要在一年之内购买2000元的火车票才能享受到优惠。对于普通旅客来说,这一门槛有些高不可攀,也难怪新的服务项目加上了“常旅客”的限定词。再考虑到可兑换车票限于“指定车次”,很可能意味着“常旅客”也未必一定有机会享受优惠,受益范围就更狭窄了。

有优惠总比没优惠要好,出台优惠政策的确体现了铁路部门的进步,可对于消费者的“不领情”态度,提供优惠的铁路部门也不能忽视。很显然,消费者不仅仅在乎是否有优惠,人们还要“计较”优惠的“质量”,比如门槛是高还是

低,又比如流程是简易还是复杂。这种变化其实不难理解,近些年来互联网经济的发展,极大抬高了消费者对商家让利的心理预期。日益白热化的竞争,让互联网经济几乎成了优惠的代名词,优惠又极为普遍地融入到消费过程。已经享受过大量且形式多样的让利,消费者真的很难再满足于连普惠都做不到的“积分兑换”。

换句话说,铁路部门所面临的挑战,是消费心理的变化,是互联网经济所营造的新消费环境,对于2013年才正式实现政企分开的铁路部门来说,要想实现真正的运营市场化,适应并满足新的消费心理预期,需要艰难地弯道超车。一方面是体制机制改革,这需要长期的过程,大船想要掉头必须克服极大的惯性。另一方面则是具体服务项目的推出,

需要更深刻地分析消费心理,多一些以用户为导向的互联网思维。相对而言,实现后一方面在技术上难度较小,难点就在于如何在占据市场优势地位的前提下,还有动力将“用户导向”融入产品或服务的设计之中。

尽管从行业领域内部来看,铁路部门面临的直接竞争较小,但考虑到消费环境和消费心理的变化,在领域内处于绝对优势的经营主体,不仅仍然面临竞争,竞争的压力还不小。当然,这种“跨行业”的、以赢得消费者信任为目标的竞争,影响到的不只是铁路部门,这在很多存在“自然垄断”的领域具有普遍性。以“普惠服务”为目标的火车票积分兑换,却没能换来“皆大欢喜”,需要深入分析这一现象的不止于铁路部门。

电子商务议题,中国已成为引领者

大家谈

刘远举

12月13日,世界贸易组织(WTO)发布《电子商务联合声明》,重申全球电子商务的重要性及其为包容性贸易和发展所创造的机会,支持和提升电子商务为全球企业和消费者带来益处。声明还表示,应重视电子商务为“发展中国家,尤其是那些最不发达国家,以及中小微企业”带来的机会。

这表明,对于电子商务在全球化深入与普惠进程中的作用和重要性,各国有着共识。声明强调电子商务将帮助全球小微企业发展,必然推动电子世界贸易平台在全球加速落地。

在2016年3月的博鳌亚洲论坛上,马云第一次提出了电

子世界贸易平台(eWTP)。其作用是在24小时通关、税收优惠等层面,为全世界中小企业打造一个真正属于自己、可以自由公平开放贸易的平台,帮助发展中国家和中小企业参与全球化,让消费者在这个平台上实现“全球买、全球卖”。所以,某种程度上,此次WTO部长会议发布的支持电子商务发展以帮助全球小微企业、实现普惠式全球化的声明,意味着在全球化的电子商务议题方面,中国已经从跟随者变身为引领者。

在国内常常看到这样的新闻,某地积压了多少吨水果,希望消费者购买解困。出现滞销的原因,往往是地理位置偏远,基础设施落后,或者个人经营能力较差,市场信息不畅通,不知道如何把产品消息扩散出去。不过,消息一旦见诸媒体,借助了中国发达的电子商务与物流后,只要不是

太偏远,问题通常都能顺利解决。

国际贸易中,也有类似现象。国际贸易兴起之初,充满着各种障碍,如距离遥远、法律制度不同、文化不同、信用度较难把握等,为了克服这些困难,国际贸易行业发展出复杂的制度,衍生出各种专业的服务机构。一般来说,发达国家中,这些国际贸易服务相对比较发达,也容易获得,但对发展中国家,特别是落后国家来说,国际贸易的服务就比较难获得。而且各国的国际贸易服务,如海关、税务、商检、银行,出于效率原因,都是为大企业准备的。对中小企业来说,由于实力较小,获取专业的国际贸易服务难度大,价格高。所以,这些复杂制度就形成了障碍,进而阻碍了中小企业涉足全球贸易。国际社会有必要建立新的机制、新的基础设施来帮助全球的,特

别是发展中国家的中小企业,进入国际市场。

不难发现,全球中小企业进入国际市场面临的挑战,与当年中国个体户、中小企业进入全国市场的挑战几乎是一样的。解决这个难题,中国人有着丰富的经验。与支付宝、微信、滴滴等全球独角兽的成功一样,中国在互联网技术的应用与创新方面,目前已经是全球的领先者。而中国在电子商务方面多年的积累,已经使得中国从技术创新的推动者,进一步变身为商业制度与商业模式上的引领者。一直以来,中国都是各类全球化方式的遵从者。现在,中国正在参与制定未来的国际规则。可以预见,电子商务的“中国经验”将被应用到更多发展中国家,更多的中小企业将得到帮助,更多的人将分享到全球化成果。(作者为上海金融与法律研究院研究员)

媒体视点

“离柜概不负责”老皇历该扔了

浙江慈溪秦女士在某银行取款22400元,银行却给了她24000元。事后,银行讨要多给的1600元遭拒。秦女士坚称,银行规定储户钱“离柜概不负责”,她也“离柜概不负责”。

双方闹上法庭后,毫无悬念,秦女士败诉了。毕竟,“离柜概不负责”的店堂告示大不过法律:法律上,储户被银行多付的钱属于不当得利,储户不退还,“妥妥的”违法。即便如此,不少网友不服气了:“离柜概不负责”以往是有些银行说的,轮到自己的时候,就来双重标准?

但事实上,“离柜概不负责”之类的不公平格式条款,对谁都没有约束力,若银行少了储户的钱,离柜后照样得赔。不管谁拥有“最终解释权”,违反法律规定都是无效的,这是常识。而秦女士对一个店堂告示较起真后,网友一边倒地支持她,未必是都不懂法律,而是对一贯的霸王条款做派的声讨。

说实话,我已经很多年没在银行看到“离柜概不负责”的牌子了。但从网友反馈看,这类告示可能并未完全消失。秦女士的遭遇对此显然是种鞭挞:有些霸王式思维不改,指不定什么时候会“反受其乱”。

这些霸王条款中,“离柜概不负责”的告示或许是少了,可其他店大欺客式做法仍有很多,比如媒体频频曝光的储户卡未离身却被异地盗刷,有的明明跟银行管理漏洞有关,可很多银行“概不负责”,当起甩手掌柜。到头来,进入司法程序后,银行通常都会被判担责。

回到该事件上,“钱给多该退”无疑打了“离柜概不负责”一耳光。而“离柜概不负责”这种老皇历,也该扔进观念垃圾堆了。就算有些银行本意在提醒储户认真核对,以免受损,那也无法撇清自身核对之责。妄图拿单方制定的“离柜概不负责”为自己卸责,只能是妄想。(摘自《新京报》,作者马涂明)

财政为高速“埋单”,不只招徕游客

公民论坛

魏文彪

日前,一张题为《利川市人民政府关于请求利万高速公路湖北段实行单边免费通行的函》的利川市政府文件照片在当地流传,引发舆论关注。据悉,上述文件是由利川市政府发给湖北交投鄂西高速公路有限公司,落款日期为2017年12月14日。利川市委书记、市政府办公室、湖北交投鄂西高速公路有限公司综合管理部证实上述文件的真实性。(12月17日荆楚网)

15日晚,利川市委书记在接受媒体记者采访时介绍,利川市政府给湖北交投鄂西高速公路有限公司发请求函源

于利万高速即将通车,而利川市是旅游城市,为吸引万州乃至重庆的游客过来,才请求湖北交投鄂西高速公路有限公司给予支持,所产生的费用也将由利川市政府埋单。利川市此举无疑具有较强的针对性。因为每当人们想开车到某地去旅游的时候,往往会因为想到要交纳不菲的高速通行费,而打消自驾出游的念头。不菲的高速通行费,确实已经一定程度上成为阻碍人们更多地旅游休闲的“拦路虎”,这从法定节假日自驾游井喷现象中可以证明。

其实,不单是对于像利川这样的旅游城市,对于非旅游城市来说,不菲的高速通行费也会因为增加人们出行与物流成本,而起到阻碍人员与物资更好地交流与流通的消极作

用,进而影响各地经济社会获得更好更快的发展。所以,高速公路免费通行,不单对旅游城市是利好,对于非旅游城市来说,同样是利好,可以起到在更大程度上促进各地经济社会发展与各领域进步的积极效用。

利川市这样请求利万高速公路湖北段实行单边免费通行,所产生的费用由利川市政府埋单,虽然利川市政府将会为此而多增加一些财政支出,但是由此引来更多的游客来利川旅游,游客在利川进行消费,给当地经济社会发展与民众增收带来的利益,将会超过利川市政府为高速公路免费通行埋单的经费,实际上是一桩非常划算的“买卖”。同样的,如果非旅游城市为高速公路免费通行埋单,因为在更大程度上促进人员交流与物

资流通所能获得的收益,一样会远大于其为高速公路免费通行埋单所支付的经费,所得将会远远大于所失。

当然,高速免费、政府埋单,不一定要表现为利川市这种政府直接替通行车辆交纳通行费的方式。更为根本与长久的做法是,将目前以经营性公路为主的高速公路建设方式,逐步转变为由政府通过发行政府债券方式,来建设高速公路,同时,将消费者缴纳的燃油税用于高速公路的维修保养,最终取消高速公路通行费,以起到在更大程度上降低人员流通与物流成本,在更大程度上为促进各地经济社会发展发挥积极作用。