

网购狂欢离不开消费体验升级

■评论员观察

本报评论员 朱文龙

消费升级本质指的是消费者愿意花更多的钱,购买产品的更多附加价值。消费升级的内容也是多方位的,除了消费量或者消费品的升级外,更重要的是消费体验的升级。在很大程度上,消费体验的好坏影响了消费者的购买行为,进而决定着消费升级的成败。

从11月11日零时开始,截至11日22时29分,天猫“双11”成交突破2000亿元,到24时,全天交易额达2135亿元,远超去年“双11”。京东方面,截至11日24时,累计下单金额超过1598亿元。其他电商平台也跟着这波购物狂潮,颇有斩获。

在成交额创新高的背后,是中国方兴未艾的消费升级浪潮。对于消费升级,人们一直以来有个误解,即“越卖越贵”,事实上,消费升级本质指的是消费者愿意花更多的钱,购买产品的更多附加价值。消费升级的内容也是多方位的,除了消费量或者消费品的升级外,更重要的是消费体验的升级,即产品的使用体验是不是愉悦,有没有带来精神和审

美上的满足等等。

今年“双11”,电商交易再次呈现火爆景象,中国社会井喷的消费潜力,又一次让人们惊叹。不过,从往年的报道来看,在消费纪录不断刷新的同时,节后退货率与投诉量也在大幅攀升,比如狂欢之后的“退货潮”,比如假货问题的集中爆发,比如四处堆积的快递包装垃圾……这些问题,在令人振奋的数字中是反映不出来的。或许与天量的交易额相比,网购陷阱中的那些问题看似影响不大,但直接影响了消费者的消费体验,从长远来看,对电商平台的发展也是不利的。

而消费体验的好坏,在很大程度上,影响了消费者的购

买行为,进而决定着消费升级的成败。“双11”后之所以出现投诉潮,其根本原因在于电子商务的体量在快速膨胀的同时监督管理却落在后面。所以,对于网络卖家来说,不要认为“双11”结束了就万事大吉了,要及时受理和依法处理消费者投诉。这既是维护电商企业良好形象的途径,也是企业做大做强持续健康发展的保证。与此同时,电商平台也应及时转变观念,从注重“量”转向注重“质”,让每一位消费者,既能感受到购物的快乐,也能收获愉悦的消费体验。

但是,并不是所有的电商都会积极自律,一些卖家因为逐利的本能也可能会于预价

格,有意或无意地设置消费陷阱,这就需要监管部门及时作为。对于电商平台和网络卖家,监管部门要做到常态化规范化的巡查,主动对接电商平台,加强监管力度。

在这点上,快递业务的做法值得称赞。据媒体报道,根据国家邮政局监测数据显示,11月11日全天各邮政、快递企业共处理了4.16亿件,同比增长了25.68%。全行业积极探索多元方式释放压力,提升了末端的配送能力。据媒体报道,天猫“双11”开场30分钟,上海、杭州、青岛等地的消费者就签收到了包裹,在消费者惊叹“太快了”的同时,消费体验的满足感也大大增强。

引入惩罚性赔偿,让违法者望而却步

■大家谈

□吴元中

11月11日,国家市场监管总局公布《疫苗管理法》(征求意见稿)。其中规定,因疫苗质量问题造成受种者损害的,疫苗上市许可持有人应当依法承担赔偿责任,明知疫苗存在质量问题仍然销售,造成受种者死亡或者健康严重损害的,受种者有权请求相应的惩罚性赔偿。疾病预防控制机构、接种单位违反工作规范、免疫程序、疫苗使用指导原则、接种方案给受种者造成损害的,依法承担赔偿责任。

相关部门不认真履职、违反规定给受种者造成损害,让其承担赔偿责任是理所当然,无须多言。真正引人注目的,是关于明知疫苗

存在质量问题仍然销售的惩罚性赔偿责任。

长期以来,由于认为民事主体间地位是平等的,不存在谁对谁的惩罚问题,在损害赔偿问题上一直奉行填补原则。亦即,造成多少损害就给予多少赔偿,如果没有造成损害后果,即使存在违约与侵权行为,也不予赔偿。比如,扇人两耳光或踢人一脚,因为无须花费医疗费,也没有造成任何损害后果,则无须为打人恶行付出代价,受害人也因为没有赔偿的依据无法维权。

这种原则则不仅不存在惩罚性问题,而且存在赔偿不足和只注重物质损害不注重人格尊严伤害的问题。毕竟,扇人一耳光虽然没有造成肉体损害后果,但人毕竟是有尊严的,对人格尊严的伤害是不容忽视的。而现行人身损害赔偿制度,只赔偿医疗费、误工费、护理费

等花费或有形的物质性损失,对于身体疼痛与心理伤痛等无形的损害与人格伤害则不予赔偿。

也正因为如此,对多种违约与侵权行为,不仅缺乏必要的惩罚,而且赔偿也往往不够充分。这样一来,一些人就不会太拿违约、施暴当回事。由此也就不难理解,为什么人们常常感慨:社会上怎么会有那么多的不诚信现象,那么强的暴戾之气。比如,公交车司机、环卫工、医护人员等动不动就挨打。在重庆公交车坠江事件中,一向被认为温柔的女人也动不动就暴力相向,甚至敢于殴打比自己年轻力壮的男司机。

毫无疑问,该认真反思一下相关法律制度的有效性与相关指导原则的确当性了。本来,平等主体、平等地位也只是指当事人间人格平等、任何人不能把自己

意志凌驾于他人之上,并不涉及违约与违法行为的后果问题——并不是说,对违约与违法后果只能“填补”,不能为了更有效地遏制违法行为而采取惩罚性措施。主体间的平等与防范违法措施,根本就是两个不同的范畴。

法律的本质在于防恶,在于通过有效的惩罚遏制住犯罪、侵权、违约等破坏秩序与危害社会的行为。只有惩罚有力,违法后果令人顾忌,才会遏制住违法行为,也才会使得法律具有严肃性,令人敬畏。如果违法而不受惩罚,或者惩罚仅仅是象征性的,就难免如汉密尔顿所说,貌似法律的命令或者决议事实上不过是劝告或建议而已,是没有人当回事的。还望以《疫苗管理法》为开端,在整个民事赔偿领域全面引入惩罚性赔偿机制。

辩论“孔子是否快乐”是一堂好课

■试说新语

□何勇海

“学而时习之,不亦说乎?有朋自远方来,不亦乐乎?”“知者乐水,仁者乐山。知者动,仁者静。知者乐,仁者寿。”《论语》里这些耳熟能详的言论,有不少是关于“乐”的。那么,提了诸多与“乐”有关言论的孔子,他又是否快乐呢?“孔子是否快乐?”这个新奇的问题,在日前成为杭州高新实验学校初一班级辩论赛的主题,不仅引经据典,甚至搬出了概率学,也找来了西方心理学依据。

关于孔子的快乐观及人生智慧,文化学术界早有一些研究与论述,论著。比如有学者指出,历经不幸、不顺的孔子,却具有学习之乐、交友之乐、修身之乐、养生之乐、

为师之乐、天伦之乐、诗乐之乐、固穷之乐;也有学者补充,孔子也有歌舞之乐、山水之乐、饮食之乐。这些快乐支撑起孔子的豁达乐观、不屈不凡的品格。而让中学生尤其是初一学生研究、辩论“孔子是否快乐”,着实少见,算得上是一堂优秀的语文课。

首先,这堂辩论课促进了学生的深入学习,促进了学生对孔子的深入了解。无论是论证“孔子是快乐的”还是论证“孔子是不快乐的”,正反方学生都需要搜集整理资料,讨论论点与论据等。据说大家除了反复阅读《论语》、搜索孔子生平阅历,也看了《孔子传》和《孔子》电影,还观摩了大学生辩论赛视频。两周的时间亲密接触、认真研究一个古人,这是他们从来没有过的经历。这样的教学方式无疑更能提起学习兴趣。

其次,这种教学方式更能培养学生做学问的能力,更能培养异质思维。“纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行”,同样,从老师那里得来的知识也可能“终觉浅”,毕竟老师的单向知识传授相当于把知识嚼烂再吐给学生。让学生自己组织一场辩论赛,则相当于让学生自己做一次学问。而反方引经据典作出的孔子是不幸、失败、无趣的,“三千弟子却只有七十二贤人,优秀率才2.4%”的结论,无疑是具有质疑精神的一种体现。

此外,这堂辩论课在让学生透彻理解孔子的快乐观之余,对他们的人生也会有或多或少的启迪。比如有学生表示,“孔子的快乐,不能仅理解为一种浅层的情绪,更是一种乐观的精神品质和热爱生活的态度”。确实,孔子身世悲惨、家境贫苦——3

岁丧父,17岁丧母,经历十多年追杀逃难,颠沛流离,衣食无着,但他仍然以豁达乐观的快乐态度对待人生,能正确对待“得之”与“未得”,这样的人生境界,不愧为千古圣人。

真希望这样的好课多起来。一堂好课,首先要温暖学生,要让学生有学习热情,而非让他们疲乏厌倦,提不起兴趣;其次要超越浅层化、碎片化教学,要为学生自主互动、合作探究创造条件,带领学生逐步走向深入,而非仅限于知识层面的复述与记忆;此外,还要让学生在知识中大口“呼吸”,也就是要进行拓展教学,让学生的知识面宽起来。让学生辩论“孔子是否快乐”,就是这样的好课,可惜目前此类好课比较稀缺。

985、211高校之所以存在标签化的问题,是因为这一方面带有比较强的行政评审意味,因此,社会舆论以及学校都把学校入围视为对学校办学的认可,进而入围本身就成了办学成就,也导致学校“重入围,轻建设”。另一方面则是985、211没有退出机制,只要入围,不管建设如何,就一直有985、211的身份。

我国在启动“双一流”建设时,明确提到了985、211工程建设的弊端,因此提出“双一流”建设要实行动态淘汰,引入竞争机制。但很多人并不相信真会有淘汰。如果他们相信的话,就不会用“双一流”毕业作为用人标准了,因为说不定再过两年,这所学校就会因建设不合格而被调出建设名单。

建立“双一流”建设高校退出机制,对引导学校“重入围,更重建设”,以及防止“双一流”成为学校新的标签,十分重要。如果有若干所学校被调整出“双一流”建设名单,那种把“双一流”标签化的观点才会没有市场。

(摘自《北京青年报》,作者艾萍娇)