高标低售、缺斤短两,低价蟹券提货难,收到死蟹索赔难

大闸蟹行业发券乱象让消费者闹心

专家表示,电商平台有义务对蟹券发售方和发货方进行监管,同时对不诚信行为进行处罚

本报记者 杨召奎

“今年9月2日,我在天猫蟹乡渔舍旗舰店购买了一张79元的大闸蟹提货券。店铺宣传是‘公4两,母3两(单重)’。但在9月22日,我预约提货的时候,卖家表示9月23日才开放预约。23日我预约时发现,从9月24日一直到10月29日都显示‘预约已满’。”近日,江苏无锡的消费者张先生向新浪黑猫投诉平台投诉说。

“9月初在京东上购买了一张大闸蟹蟹券,客服人员先是告知9月20日提货,但我当天提不了后又咨询客服人员,客服人员说改成9月23日提货。9月23日,我预约发现,最早只能预约到今年12月份的。”上海消费者蓝先生投诉称。

大闸蟹蟹券提货难问题并不新鲜。上海市消保委此前进行的一项消费体察活动发现,蟹券发售企业一般在蟹券上注明了提货方式和提货时间。但实际提货发现,不少商家提供的电话无法打通,通过官方网站预约,临近的日期几乎都已约满,甚至出现今年无法提货的情况,这让消费者很闹心。

《工人日报》记者调查发现,大闸蟹蟹券提货难背后原因是,低价大闸蟹蟹券销售者通过控制提货率让部分消费者“提不到货”或“第二年忘记提货”来牟利。

事实上,低价蟹券提货难只是网购大闸蟹蟹券乱象之一。记者调查发现,大闸蟹蟹券还存在高标低售、缺斤短两、收到死蟹索赔难等乱象。

高标低售成潜规则

当前,各大电商平台都在大力推广大闸蟹礼券、礼卡类商品。消费者购买蟹券后可通过电话或者微信向商家预约发货时间,然后让商家送货上门。

但记者在某电商平台查询时了解到,不少蟹券的商品面值、标价与售卖价格并不一致,而售卖价格远低于蟹券上标识的商品面值,高标低售已经成为行业潜规则。

记者在各大电商平台上浏览蟹券发现,不少蟹券上都写着一个数字,有的是2988型,有的是2888型,有的是3688型,甚至8888型……让人误以为这是大闸蟹礼券的价格,但事实并非如此。

例如,10月7日,记者在某电商平台上浏览发现,一款“2988型公4.5两、母3.5两共8只”的蟹券原价698元,秒杀价为258元,但促销价又减10元,最终只需付248元。

业内人士指出,一些人购买蟹券是为了赠送亲朋好友,蟹券上的面值标的高,显得有面子,这也是迎合了部分消费者的需求。而标高原价低价售卖是一种营销策略,目的是迎合消费者“捡便宜”的心理,但事实上,消费者未必买的就便宜。

此外,不少蟹券标注“阳澄湖大闸蟹”来卖出高价。但据媒体报道,市场上很多阳澄湖大闸蟹都是冒牌货。

缺斤短两问题普遍

“我买的是3866型蟹券,买的时候页面标注公蟹5两5只、母蟹3.5两5只。可到手后,母蟹带绳子只有2两左右,而公蟹带绳子不到3.5两。而且售后形同虚设,电话根本打不通,微信也不回复。”说起在“阳澄联合”平台上的购蟹经历,消费者刘女士就气不打一处来。

记者在新浪黑猫投诉、聚投诉等投诉平台检索发现,大闸蟹蟹券提货后缺斤短两问题十分普遍。而上海市消保委此前经过对计划时间内到货的23件大闸蟹产品的称重,发现全部产品均存在短斤缺两的问题,净重量差在10.28%至42%不等。

记者注意到,蟹券商家在大闸蟹标称重量的基础上扣除相应的水分损耗的做法已经成为行业默认的潜规则。商家在计算大闸蟹分量时都会考虑水分损耗,各个品牌对损耗的标准设置不尽相同,从5%至10%不等。

如果说扣除水分损耗消费者还可以勉强接受的话,那么故意标大发小就涉嫌消费欺诈了。

“电商平台竞争激烈,商家会把螃蟹标得特别大,实际发货时,会发特别小的。”江苏苏州的大闸蟹供应商娄先生曾对媒体表示,个头小的螃蟹,价格低得多。

收到死蟹索赔难

“10月4日,我收到大闸蟹后发现死了一只,立马拍照并录了视频向商家反映。工作人员给了我一个售后人员的微信号,让我加他索赔。但我申请了好几次,直到第二天才加上。该售后人员要求我拍照,并提供原始购买订单,否则无法索赔。可是,这个蟹券是朋友送我的,我没有原始购买订单。”北京消费者钟女士对记者表示。

记者调查发现,售后渠道不畅通、理赔流程较繁琐、拍照标准严苛、赔偿标准不合理等让消费者的索赔之路并不顺畅。

上海市消保委有关负责人告诉记者,他们此前在消费体察中发现,部分蟹券品牌的服务热线形同虚设,工作人员推诿搪塞。此外,部分商家在受理投诉时,要求提供订单、付款截图、快递单等各种材料,对取证照片的拍摄也有着诸多要求。如果不按要求拍摄就不给赔偿,这给消费者的投诉理赔设置了很多障碍。

不仅如此,赔偿标准不合理问题也普遍存在。记者调查发现,有的蟹券品牌方只同意按照均价赔偿,但由于不同规格的大闸蟹单价存在很大差异,以均价作为理赔标准显然不合理。另外,还有的品牌以供货价作为理赔标准,而供货价比消费者在电商平台购买的价格低很多。

专家建议平台应加强监管

“当前,大闸蟹蟹券消费确实存在不少乱象。”中国消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江对记者分析指出,其主要原因是,蟹券经营者缺乏诚信意识,相关电商平台管理不到位以及信息不透明,再加上不少蟹券购买者用于送人,而使用者发现问题很少主动维权,或者维权也担心缺乏证据。

陈音江表示,我国《消费者权益保护法》规定,消费者购买和使用商品,其权益都受该法保护。如果蟹券使用者发现问题,哪怕不是自己购买的,只要能证明确实是经营者提供的产品存在问题,就可以找经营者维权索赔。

在陈音江看来,蟹券经营者应该在蟹券上清晰标注发售方、发货方、销售通路以及售后理赔等有关信息,确保维权渠道通畅有效。尤其是售后和赔付方面的信息,如出现无货可提、缺斤少两等情况如何赔付,以及赔付流程和时间等,这些与消费者有重大利害关系的信息都应该在蟹券显著位置明确告知和说明。

“电商平台有义务对蟹券发售方和发货方进行监管,落实相关责任。同时建立信用体系,对于出现不诚信行为的蟹券经营者采取相应处罚措施,对于不及时整改或严重侵犯消费者权益的商家应予清退处理。”陈音江说。

记者注意到,上海市消保委已经推出了《网购大闸蟹券消费服务指引》,要求相关电商平台和企业落实责任,提升服务品质。

诚信建设万里行

最新报告显示 中国全球竞争力综合得分稳中有升

新华社日内瓦10月9日电(记者聂晓阳 陈俊侠)世界经济论坛9日在此间发布的2019年度《全球竞争力报告》显示,中国在全球竞争力综合排名中位列第28位,名次与去年持平,但综合得分稳中有升。

这份最新报告显示,以理想状态为100分计算,纳入评估的141个经济体中最高得分为84.8分,最低为35.1分,各经济体平均得分60.7分。中国的最新得分为73.9分,比去年提高1.3分。

报告显示,中国在市场规模、宏观经济稳定性、创新能力、信息技术应用等指标上得分靠前,在基础设施等指标上也表现突出。

根据这份报告,中国在一些领域的表现与主要由发达经济体组成的经济合作与发展组织(经合组织)内成员不相上下。比如,中国在信息技术应用方面的表现超过了25个经合组织成员,而中国的人均预期寿命高于美国,与经合组织成员的平均水平非常接近。

在这份最新版竞争力综合排名中,新加坡排名第一,美国从去年的第一位跌至第二位。报告显示,在美国商界,不确定性情绪弥漫,贸易开放度显著下降,影响了美国的全球竞争力综合得分。

世界经济论坛从1979年开始发布年度《全球竞争力报告》,旨在对各经济体长期经济增长的驱动因素进行评估。为体现第四次工业革命对经济体竞争力带来的变化,世界经济论坛从去年开始引入多项新的评价指标。

深圳提前实现“千园之城”目标

成为名副其实的“公园里的城市”

本报讯(记者刘友婷)近日,记者从深圳市城市管理和综合执法局获悉,截至今年9月,深圳已经建成各类公园1090个,提前1年实现“千园之城”建设目标。目前,深圳全市公园总面积39319.4公顷,公园绿地500米服务半径覆盖率达到90.87%,成为名副其实的“公园里的城市”。

在深圳不到2000平方公里的土地上,分布着大大小小1090个各类公园,它们由自然公园、城市公园和社区公园三级公园体系构成,就像一张绿色的网,串联起深圳丰富多样的自然生态资源,构成了深圳最重要的自然生态系统。

记者了解到,从2006年开始,深圳率先构建“自然公园—城市公园—社区公园”三级公园体系,基本实现了市民出门500米可达社区公园,2公里可达城市综合公园,5公里可达自然公园的目标。

据悉,深圳将启动《公园城市规划纲要》研究,持续增加公园数量、提升公园品质,将营造世界级的公园城市景观,打造一批世界名园。全市2020年建设社区公园300个,建设郊野径50公里,每年新建或改造公园40个以上;到2025年全市建成社区公园1000个以上,建设郊野径200公里以上;到2035年全市公园总数力争达到1500个,建成社区公园3000个以上,建设郊野径500公里以上。



牤牛河综合治理见成效

游船在霸州市牤牛河内航行(10月9日无人机拍摄)。

河北省霸州市2018年启动牤牛河综合治理工程,通过对河道实施扩建、清淤、景观绿化,建成集田园休闲、生态拓展、城市客厅、文化展示、自然防护五个功能于一体的景观公园,“城市绿肺”生态效应逐步呈现。 新华社记者 李晓果 摄

点到点中欧班列缩短运输时间

本报讯(记者王伟 通讯员江国强)近日,随着X8074次列车的一声鸣笛,运载着南京周边企业生产的机械零配件和小家电共计41车货物,从南京货运中心尧化门站货场开出。这是该货场开出的首趟南京至莫斯科的点到点中欧班列,将由南京运输至满洲里出境,在俄铁后贝加尔站换装,经俄罗斯远东铁路运输,终到莫斯科。

此次点到点中欧班列,采取货车客车化开行模式,点到点直达目的地,换装和整理作业时间较之前传统的中欧班列节约五分之一,为客户大大节约了物流运输时间。为保证此次点到点中欧班列的开行,南京货运中心优化装车作业流程,提高作业效率,南京东站提前介入,提供运能保障,保证了客户当日需求,当日装车,次日开行。

交通部回复关于规范高速公路限速的提案

高速限速忽高忽低等问题将重点解决

本报讯(记者杜鑫)交通运输部近日在回复全国政协委员、东营市副市长冯艺东今年全国两会期间关于规范高速公路限速的提案时明确,公路管理部门将会同公安交通管理部门,重点解决限速值过低,限速值变化过于频繁等问题,为广大驾驶员提供一个安全、高效的高速公路行车环境。

冯艺东在提案中指出,高速公路限速忽高忽低等问题突出,甚至同一高速公路、路况条件相似情况下,出现断崖式降速。记者查阅各地媒体报道,这一问题也困扰着广大驾驶员。

对此,交通运输部回复称,这一问题在一些区域和路段确实存在,限速不科学、不合理问题影响高速公路的安全舒适出行、通行效率和人民群众的切身利益。现行高速公路限速国家标准是2017年国家标准化管理委员会发布的《道路交通标志和标线第五部分:限制速度》。由于该国标发布时间不长,对相关技术要求的认识和理解需进一步加深,贯彻落实需一定时限,限速设置仍需进一步规范。同时也存在为降低交通事故,相关部门增设限速标志不规范的情况。

据悉,上述国标规定:限制速度值以道路的设计速度为基础,可以取设计速度值或低于设计速度值。在符合法律规定的前提下,限制速度值也可以提高10km/h~20km/h,但不高于120km/h。限制速度比设计速度值高10km/h~20km/h的,应进行交通工程论证。

针对冯艺东提出的“保持高速公路限速的相对稳定”的建议,交通运输部表示,将加大相关国标的宣贯力度,改进高速公路限速标志的设置;还将推进限速测速设施的清理工作。加强限速值的科学论证,在几何指标、路侧条件和运营环境等条件未有明显变化时,高速公路限速值不宜频繁变化,以维持车辆行驶舒适、安全,提高安全水平。

近年来,延期交房、烂尾、不能办理房产证等问题凸显

内蒙古大力解决房地产历史遗留问题

本报讯(记者李玉波)近日,记者从内蒙古自治区住建厅了解到,今年内蒙古已解决存在历史遗留问题的房地产项目559个,面积为2306万平方米,19.5万套,占未解决总数的18.5%。

近年来,房地产领域中,延期交房、烂尾、征收后未及时回迁安置,以及已入住多年不能办理房屋产权证等问题在内蒙古地区集中凸显。截至7月底,内蒙古共有未解决的房地产历史遗留问题项目2277个,面积12474万平方米,涉及住户106万户。其中“入住难”项目370个,面积2157.3万平方米;“回迁难”项目237个,面积1453.43万平方米;“办证难”项目1670个,面积8863.24万平方米。

仅在呼和浩特,根据《呼和浩特市房地产项目建设手续存在问题责任清单》,就有477个住宅项目存在房屋权属登记发证困难、无法按期回迁安置、建设进度缓慢等问题。

据该市城乡建设委房地产开发监督管理中心相关工作人员介绍:“相关部门正在加大调查处理力度,已经成立了遗留问题处理领导组。据目前统计,问题楼盘涉及购房人差不多超过了38万户。”

房子对于百姓来说是一件大事。有人辛苦大半生、倾其所有才买到一套属于自己的房子,如何再承受得起“无房本”之痛?呼和浩特一问题楼盘蒙苑MY广场的业主大倒苦水:“买房本来是为了孩子就近上学,可现在孩子都念到初中了,房子还没有着落。”

记者了解到,为切实解决房地产历史遗留问题,内蒙古多点发力,强化政策指引。内蒙古自治区住建厅按月梳理解决全区房地产历史遗留项目工作情况,下文通报各盟市工作进展情况。内蒙古建立由自治区住建厅牵头,自治区发改委、公安厅、财政厅、自然资源厅等10个部门参与的自治区房地产市场调控工作厅际联席会议制度。同时,内蒙古自治区政府对解决房地产历史遗留问题工作开展不力的地区进行了约谈,内蒙古自治区政府督查室组织自治区住建厅、自然资源厅、发改委等部门,以呼和浩特市为重点针对房地产历史遗留问题,开展明察暗访工作。

●“最班组”全国短视频大赛追踪报道之一

你们眼中的寻常,恰是他人心中之“最”

“最班组”等你来发现

本报记者 蒋 菡

“老师,您好!这个‘最班组’想拍的话有提示吗?我在基层呢,不太懂。”

“找个有特色的班组,围绕这个‘最’来拍。”

“我们是石油钻井行业,感觉很普通,找不到‘最’,缺少一双发现‘最’的眼睛。不知道该从哪个角度拍,请老师指点。”

“先找特色,再从中提炼,你要不先罗列几个你们一线班组的特色、特点给我看看,我来出出主意供你们参考。”

“就是想不到特色,感觉很普通,也很辛苦。石油钻井最大的特色就是常年在野外工作,单调,刮风下雨都得干活。衣服很脏,满身油污,有些要1个月甚至两三个月才能回一次家。”

“那就拍‘最辛苦’班组呗!”

“还能拍这个?”

“可以啊!体现正能量,反映一线班组原生态的都可以。”

“这个最辛苦班组是一个班,还是泛指一些班组?拍一些班组最累镜头剪辑合成到一块儿,还是就拍一个班组一个工作场景?”

“应该是一个班组的多个工作场景,能体现‘最’特色的。”

这是10月3日晚上,长庆油田钻井职工李玉江在微信上向工人日报社首届“最班组”全国短视频大赛活动组委会工作人员咨询的情景。

自从9月18日本报在报纸、客户端以及公众号发出大赛启事以来,全国各行各业的很多班组职工都跃跃欲试。工作人员陆续接到不少电话和网上咨询,有的询问具体参赛要求,有的希望获得拍摄“灵感”方面的启发,还有的打听是否免费参赛。“不仅免费参赛,还设了8000元的大奖!我们就是希望通过这个大赛原生态展现新时代广大职工昂扬向上的精神风貌和爱岗敬业、团结协作的职业追求。”一名大赛组委会成员说。

不识庐山真面目,只缘身在此山中。对于很多基层职工来说,日复一日的工作再普通不过,要想从中挖掘到某个“最”,似乎是道难题。其实,“最班组”不仅有临危不乱创造奇迹的川航3U8633机组、设计制造航天器探索月球背面的团队,还有数以万计耕耘在各行各业的一线班组,在普通岗位上绽放光彩的他们也是当之无愧的“最班组”。

你们眼中的寻常,恰是他人心中之“最”。

9月24日,大赛收到了第一个参赛作品——来自中国铁路成都局集团有限公司成都供电段职工拍摄的女接触网工班组“露一手”,展现了干净利落爬上蜈蚣梯更换吊弦作业的英姿。虽然作品标题并未含有“最”字,但对看过这段短视频的人来说,“最飒爽”3个字已然浮现在他们脑海中。

截至10月8日,组委会已经收到来自电力、石油、铁路、航空等行业的20多件参赛作品。

更多精彩还在路上。中国国防邮电工会邮政工作部部长李月珍介绍,邮政系统各班组正在积极筹备短视频拍摄,顺丰、圆通、宅急送等公司正在落实。

中国石化销售有限公司华南分公司参赛作品策划人钟吉森告诉记者,他们拍了中控调度室这个“最科技”团队。“主要介绍远程无人操作。以今年上半年发生在四川的一次地震为案例,展示工作人员在广州的中控室如何成功指挥远在四川的管道员工精准操作,成功化解地震带来的危机。”他不无自豪地说,像这样的应急操作,他们每年有10次左右。

更多精彩内容请扫描二维码



本报社址:北京市东城区安德路甲61号 邮政编码:100718 定价:全年352元 每季88元 每月29.3元 零售:逢4版0.56元 逢8版1.12元 广告经营许可证京东工商广字0184号 上期(北京)开印时间:3:00 印完时间:4:30