

既有下单后不发货、物流慢等老问题，又有卖家追着要好评、直播带货藏猫腻等新问题

# “双11”旧病未除，又添新病

本报记者 杨召奎

“11日凌晨参加‘双11’活动，购买并成功支付两张北京往返日本大阪的机票。当日晚上咨询出票相关问题时，却被客服告知‘经核实，您的订单因商家价格投放出现错误，无法进行出票’。本来以为捡个便宜，没想到被卖家给坑了。虽然商家最后补偿了我们500元钱，但再也买不到特价机票了，重新买要多花上千元。”今天，北京西城区消费者王女士向记者诉说在某在线旅游平台购票的遭遇。

“11日凌晨下的单，到现在还没有收到货。快递客服电话了解到，货太多爆仓。15日到北京的货还没发出去，我的货是17日到北京的，还得再等两天。”11月20日，北京市朝阳区消费者楚女士说。

下单后不发货、物流慢等，这些都是“双11”存在的老问题，近年来虽有所改善，但并没有彻底解决。《工人日报》记者在采访中发现，今年“双11”前后又出现了卖家追着索要好评、直播带货有猫腻等新问题。

中国消费者协会11月21日发布的《“双11”消费维权舆情分析报告》(以下简称《报告》)显示，“双11”大促存在快递配送问题多、购物体验打折扣；产品质量藏隐患，消费安全引担忧；价格变化实在快，买的不如卖的“精”；直播带货引争议；“虚假宣传”上热搜；促销短信频造访，不堪骚扰很“闹心”等多种

问题。

## 卖惨、利诱、骚扰，只为要好评

“我也是实在没有办法了，淘宝上给你发消息，你没理我。我是实习生，业绩不达标就要走人的，真不想失去这份工作。你之前购买的东西，麻烦善良的亲亲给个满五星好评，好吗？”

11月20日，重庆沙坪坝区消费者刘女士在收到这样一条短信之后非常生气。“我真的很讨厌收到这类消息，之前还有打电话来跟我卖惨催促我给我好评的。生活很艰难没错，你为了工作也没错，但是明明是购物行为，为什么总给我一种被道德绑架的感觉？”

除了卖惨的，还有利诱的。记者在微博等平台搜索发现，不少消费者都遇到过卖家明示或暗示给好评就返现的情况。比如，“亲，给个五星好评吧，返2元红包哦！”“五星好评即可退3元小红包、3元也是钱、3元也是爱”“收藏店铺+晒美图+10字评价+追评，奖励3元”。

此外，还有消费者反映，如果不给好评，就一直会受到卖家的短信或电话骚扰。

## 直播带货有欺骗行为

今年“双11”期间，作为技术革新升级与网红“粉丝聚焦效应”融合共生的产物，直播带货销售方式尽显风头。美妆、服饰、食品、消费电子、母婴等行业都纷纷拿起“直播工

具”，就连汽车也进了直播间。

根据淘宝直播数据，“双11”期间直播带货成交额近200亿元，超过50%品牌商家通过直播获得新增长。

直播带货让部分商家赚了快钱，但问题也不少。11月18日，有网友发文质疑快手平台某带货主播在直播间夸大宣传产品成分和虚假宣传产品功效，并无售后保障。消费者发现被骗后想申请退款，却发现店铺立马下架所有物品，关闭店铺。

这种情况并非个例。《报告》显示，从11月1日~11月15日，中消协共收集促销宣传负面信息137940条。从日趋势图上看，相关信息在11月11日达到信息高峰，为16209条。主要涉及直播带货欺骗消费者、商家宣传与实际不符、欺诈、有价无货等问题。

## 应聚焦用户体验的提升

对于网店通过各种手段索要好评的做法，网经社电子商务研究中心法律权益部助理分析师蒙慧欣表示，这有违电商平台设置商品评价机制这一初衷。好评返现实上是卖家通过货币返现对消费者进行交易贿赂，诱导消费者对产品和卖方的交易行为进行非客观评价。至于卖惨式索要好评，则是对消费者进行道德绑架。

“消费者网购时，一般都会事先看看商品的评价情况。但现实中，这些评价却未必真实，其中包括卖家以各种方式向消费者索要好评，这就使消费者对商品形成高于其本

身的好感度，从而激发购买欲望。这种索要好评的行为，不仅侵犯了消费者的合法权益，而且对诚信守法商家造成不良冲击。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。

针对直播带货存在的问题，中国消费者协会法律与理论研究部主任陈剑认为，与直播带货火爆的场景相对应的，却是网红与平台规则意识的普遍缺失。一方面，不少网红直播带货不同程度存在夸大不实宣传，甚至销售三无产品、变质产品等问题。另一方面，声称单纯提供“社交表演”，实际却赚取了丰厚收益的电商平台，对维护网络促销秩序缺乏应有的担当，对售卖商品缺乏严格准入审核、统一管理。高红利、低门槛，导致售卖商品质量参差不齐。

针对“双11”前后存在的一些老问题和新问题，中国消费者协会律师团律师李斌表示，电商平台既是“双11”消费者购物的主要渠道，也是购物节期间巨额交易的受益者之一，应依法肩负第一责任。电商平台应摒弃唯流量是举的思维模式，通过转型增效改善消费者购物体验。

李斌认为，走过了11年的“双11”，不应仅是电商收割用户的战场，而应聚焦用户体验的提升。

(本报北京11月21日电)

## 诚信建设万里行

# 零食产业走到了十字路口

本报记者 赵 昂

食的品质和体验感。

尽管国内已经有多家企业进军健康类低糖零食，但也遇到了一定的瓶颈。食品工业前期投入较大，许多企业采取了代加工模式，即自己负责品牌推广，生产交由其他工厂进行，但这样的代加工模式也带来了食品安全和质量风险。中国食品品质研究院高级研究员朱丹蓬认为，代工厂的模式，会让企业缺少自己的核心竞争力，对质量难以进行把控。相比于零食自主品牌企业的步履蹒跚，有的代工业企业反而收益颇丰。

另一大瓶颈就是品牌影响力。目前国内一些大型食品厂商，品牌影响力多集中在某一个单一零食品类，但这些品类能够拓展的市场潜力已经有限，如果扩张到全食品领域，又容易在弱势品类上与强手过招，存在诸多不确定性。另外，在电商集体转型的当下，零食厂商在线上和线下渠道到底应该如何配置资源，也是一个难题。

从某种意义上来说，一些在相对专门领域取得成功的食品厂商，已经走到了发展的十字路口，究竟是继续维持代工模式还是自办生产链条，究竟是继续深耕已有领域还是扩大到全食品领域，不同选择意味着不同的可能。

**深度观察**

# 这些班组“最精彩”

工人日报社首届“最班组”  
全国短视频大赛入围作品选登⑧

最平凡的伟大

中国科大西区教餐厅后勤班组

作为后勤保障班组，他们坚守、专业、团结，为中国科大红专并进、科教报国助力，是中国科大师生攀登科学高峰的幕后功臣，称他们是“最助力”班组可谓恰如其分。视频以3个小故事，讲述班组成员30年如一日辛勤工作，曾在五星级酒店工作的大厨为师生们精心烹饪，年轻的硕士毕业生加入班组与同事们共同提升服务水平。

继·传承 聚·匠心

东风汽车集团股份有限公司乘用车公司贾恩涛创新工作室

贾恩涛创新工作室围绕智能制造展开创新，探索新时代智能制造基层实践路线，新时代工匠定位，示范技术创新，激发创新活力，着力于培育有信念、有思想、有技术、能创新的知识型、技能型新时代智能制造(工业机器人)工匠队伍。

最敬业班组

中国石化集团胜利油田分公司滨南采油厂管理一区林中6号班组

该班组地处偏远小站，仅有两名职工管理着包括油水井、长停井在内的41口井，两条外输油干线和两条注水干线。这两名职工严格按照规范和标准管理每一口井，认真巡查，按时保养、定时加药、按时热洗……他们身上更多的是责任、是奉献，是把每一件小事都认真做好，努力培养更多长寿井的信念。

本报记者 蒋 茜 整理



特别提示:本届“最班组”全国短视频大赛投票截止时间为11月22日24时。



本报记者 邹明强  
本报通讯员 宋汉英

今年7月，邱梦迪从长江大学物流专业毕业后，来到中国一冶荆州市渔龙桥项目部从事物资材料管理工作。

为了促进新人了解塔吊安检知识，项目部组织了塔吊管理人员的教育培训。

“建筑工地塔吊是不可缺少的起重设备，也是高风险的作业。如果不落实好月检、周检、日检工作，安全风险将大幅度增加，且一旦出现事故皆是机毁人亡。”项目部安监站长何泽波进行培训时说，“这本介绍了塔吊的结构及检查要点的书你们得认真看，好好学。”

邱梦迪一有空就抱着书看，了解塔吊的结构、工作结构和电气系统。塔吊的检查项目繁多，涉及结构、机械、电气等方面知识，很多专业内容完全看不懂。安监站的高志福看到这种情况，对他说：“塔吊检查涉及多个专业，你跟着我慢慢学，我先给你讲讲塔吊最基

本的安全检查吧。”

“进行塔吊检查一定得熟悉塔吊档案，现在公司有58台包括塔吊在内的垂直运输设备。我们项目有3台塔吊，项目每台塔吊的档案你都得牢牢记住。塔吊有多少钢丝、多少螺帽，哪根钢丝、哪颗螺帽有过松动、什么时候换过，这些都得记在心里。每座塔吊的螺丝跟其高度都有关系，像我们这座40米高的塔吊就有128个螺丝。”有着20多年塔吊安检经验的高师傅给邱梦迪开起了小灶。

9月5日，塔吊安全检查的日子到了。高师傅递给邱梦迪一双手套，并仔细检查了他身上佩戴的安全设施。当他们来到1号塔吊下方，高师傅说：“你先上吧！”

邱梦迪一咬牙，一跺脚，钻进塔吊内开始往上爬，高师傅紧跟其后，不断提醒“手抓紧

啊”“要一步一步上”……

刚开始，邱梦迪还挺勇猛，可爬到10米高的时候，低头一看，看着远远的地面，立刻感到腿脚发软，不得不放下嘴。高师傅看到这个情况说：“别往下看，往上！”邱梦迪忙调整呼吸节奏以缓解紧张的情绪，降低速度，确定踏实了才迈出下一步。

中途他们检查塔身高强度螺栓紧固时，高师傅说：“螺帽紧固得好不好一般用力扳手来检查，我现在教你一个土办法。第一步看两螺帽之间间隙大不大，紧固好的看不到间隙；第二步用敲击法，用手感觉螺帽的震动判断螺帽的紧固情况。检查时，一个螺帽都不能落下。”

一边攀爬一边检查，到达塔顶时汗早已浸透了衣裳。随后，邱梦迪跟着高师傅检查

场调节价；竞争不充分的班车客运，可实行政府指导价(最高限价)管理。

在规范经营者自主定价行为方面，《意见》要求，道路运输经营者应实行明码标价，公示服务项目及价格，并保持价格基本稳定。班车客运实行政府指导价的，还应在客票(含电子客票)标注或者通过售票渠道公示上限票价。

在深化道路客运价格市场化改革方面，《意见》提出，除农村客运外，由3家及以上经营者共同经营线路，与高铁动车组线路平行线路等竞争充分的班车客运，原则上实行市

日向社会公布。

在健全特殊旅客权益保障方面，《意见》规定，除9座及以下客车外，符合条件的儿童享受免费乘车或者客票半价优待。具体条件为：每1名成人旅客可携带1名6周岁(含6周岁)以下或者身高1.2米(含1.2米)以下、且不单独占用座位的儿童免费乘车，需单独占用座位或者超过1名时超过的人数执行客票半价优待，并提供座位；6周岁~14周岁或者身高为1.2米~1.5米的儿童乘车执行客票半价优待，并提供座位。

**肥矿集团梁宝寺煤矿事故被困人员全部获救升井**

11月21日，在山东能源肥矿集团梁宝寺能源公司，1名被困矿工被成功救出。

当日，记者在“11·19”火灾事故现场了解到，11名被困人员已经升井，获救人员生命体征平稳。

11月19日夜，梁宝寺煤矿3306工作面发现火情，11名人员被困。事故发生后，4支救援大队、12支小队的共144名专业救援人员参与救援。

新华社记者 郭绪雷 摄

了悬臂架杆件、配电箱、钢缆等，并拍照做好记录。各项检查工作做完后就要下去了，下去比上来更累。

“我先下吧！”高师傅说。

“后来我才明白为什么上塔吊时，高师傅让我先上，下塔吊时他却先下。他始终在我的下方，一直都在保护我。”邱梦迪告诉记者。

迈下最后一步，踏上坚实的地面，邱梦迪一直悬着的心才有了着落，虽然身体在颤抖，但他觉得“充满成就感”。

“塔吊检查真是辛苦啊！”但看到高师傅笑得灿烂，邱梦迪明白了他的良苦用心：施工现场的安全都是源自设备巡检人员的专注；安全是项目管理的基础，每一个从业者，只有走好安全第一步，才有可能把后面的职场步伐走扎实。

**安全生产 企业故事**

# 山东全面取消公立医疗机构医用耗材加成

加成12.4亿元。

根据《指导意见》，取消驻济省(部)属公立医疗机构医用耗材加成，同步调整了524项医疗服务项目价格。其中，上调价格项目467项，包括急诊、疼痛、耳鼻喉、妇产科、神经外科等省内优势学科项目，治疗、中医等主

要体现医务人员技术劳务价值且与外省对比价格偏低的项目、介入、全身麻醉、手术、腔镜等技术含量较高且单独收费耗材使用较为集中的项目。另对6岁以下儿童所有口腔治疗项目加收不超过20%。下调价格项目57项，主要包括血常规、肝功、肾功等。

# 深圳医疗系统首家智慧食堂上线

本报讯 (记者刘友婷)深圳市第三人民医院近日上线了阳光智慧食品安全管理平台(以下简称“智慧食堂”)，实现从食品采购、加工到餐桌全过程的信息化监管，每一步都可追溯，让食品安全信息“无死角”。据悉，这是深圳医疗系统首次上线智慧食堂。

智慧食堂是以机结合的方式进行管理，系统采集食品采购、进出人员、食材存放等数据后上传到云端，出现异常情况时会拉响警报。医院管理人员通过手机APP就能实时发现问题、及时进行管理。从进入食堂操作区开始，工作



**杭州2500余辆公交车实现“零排放”**