

拉夫劳伦成了“退单王” 诚信是最大的受害者

傅凯仁

据报道,“双11”开售以来,知名服装品牌拉夫劳伦在淘宝的成交总额超过16亿元,但退货率达到了惊人的95%。这一现象缘于许多消费者为了获得跨店满减优惠,大量下单购买拉夫劳伦的商品,满减优惠到手后,又以“七天无理由退款”的方式,对已购的拉夫劳伦商品予以退货。对此,淘宝客服表示已注意到上述情况,而平台官方暂无具体的回应。

跨店满减优惠是近年来电商集中促销活动中常见的规则,今年有的平台将该规则的效应进一步放大,在“跨店满300减50”且上不封顶的基础上,对有关会员发放了“3000减240”“满7000减560”等大额满减优惠券。这一满减机制被部分消费者精准利用,像拉夫劳伦这类单价较高(一般在千元以上)的商品,很适合用来凑单以达到享受大额满减的条件,而被大量购买后又大量退货,这类商品也就成了事实上的受害者。

跨店满减规则之下,平台赚足了集中促销的流量,也做大了交易额的数字,作为该规则的设计者,平台无疑是跨店满减

规则最直接的受益者。部分消费者面对复杂的规则,在各种攻略的诱导下“薅羊毛”,劳神费力不说,也违背了自己内心的真诚。

任何交易都应当以诚信为先,电商集中促销也不例外。诚信交易的重要前提之一是规则的公平性,即规则设计应当科学合理,以支持、保障公平交易,兼顾交易各方的利益,避免因信息不对称、欺诈、强迫行为等导致畸轻畸重(一方或几方明显占便宜,另一方或几方明显吃亏)。从这个意义上说,由于规则不尽科学合理,跨店满减优惠催生了消费者凑单享优惠再退货的情况,诚信成了最大的受害者。

按照跨店满减规则,消费者在平台的多个商家购物,消费总额达到一定的数量,享受的优惠就能达到相应的级别。这自然会鼓励消费者选购更多商品,以享受到更多优惠。与此同时,“七天无理由退款”规定在电商大促期间可正常使用,作为电商大促活动的主要组织者,作为满减优惠规则的设计者,平台理当对消费者可能运用跨店满减规则和“七天无理由退款”规定进行凑单享优惠再退货操作,以及如此操作可能给被退货商家造成的损

失有清晰的预判。然而,如果未采取措施防止出现大量凑单享满减再退货的情况,也未能避免给被退货商家造成损失,无异于对上述情况的默许。

消费者凑单享满减优惠再退货,虽然没有违反平台规则和法律法規的规定,但从本质上讲是一种不诚信消费行为,而这主要就是从平台的跨店满减规则引发的。除此之外,该规则还引发了一些商家的不诚信行为:有商家为了说服用户在自家下单,主动给用户支招,让用户凑单其他家商品再退货。这些商家明知被退货商家会因此遭受损失,仍然有意引导用户在其他商家进行凑单再退货操作,这不但是一种不诚信行为,严重的甚至可能构成不正当竞争。在这个环节上,诚信也成了不合理平台规则的受害者。

“妙言至径,大道至简”,平台大促期间推出优惠政策,其实用不着搞太复杂的规则设计,由商家直接给消费者打折(平台可按一定条件给商家补贴),就是最公平、最有效的优惠。某些不合理且有违诚信的规则,不但可能让消费者和商家遭受损失,还可能促使消费者和商家用脚投票,最终平台自身也会成为受害者。

破解“检查贵”困局 不能只靠“灵魂砍价”

孔德淇

同一个检查检验项目,不同省份价格相差几倍;到医院开几个检查动辄上千元……这样的经历让一些患者直呼:“检查检验太贵了!”近日,国家医保局统一部署各省开展医疗服务价格规范治理,推动量大价高的检查检验项目合理下调价格,为患者看病就医负担“瘦身”。

检查检验项目作为医疗服务的重要环节,长期存在地区差异大、整体价格高的问题。这不仅阻碍了医疗资源的公平分配,也加重了患者的经济负担。国家医保局的此次行动,无疑是一场“及时雨”。

给出价格“锚点”,是此次治理的一大亮点。国家医保局通过分析试剂和设备采购成本,统计各省份价格的代表性数据,为各省提供价格治理参考,既保障了物耗成本和检验人员的劳动付出,又推动了地区间价格的协同均衡,为规范检查检验项目价格奠定了基础。

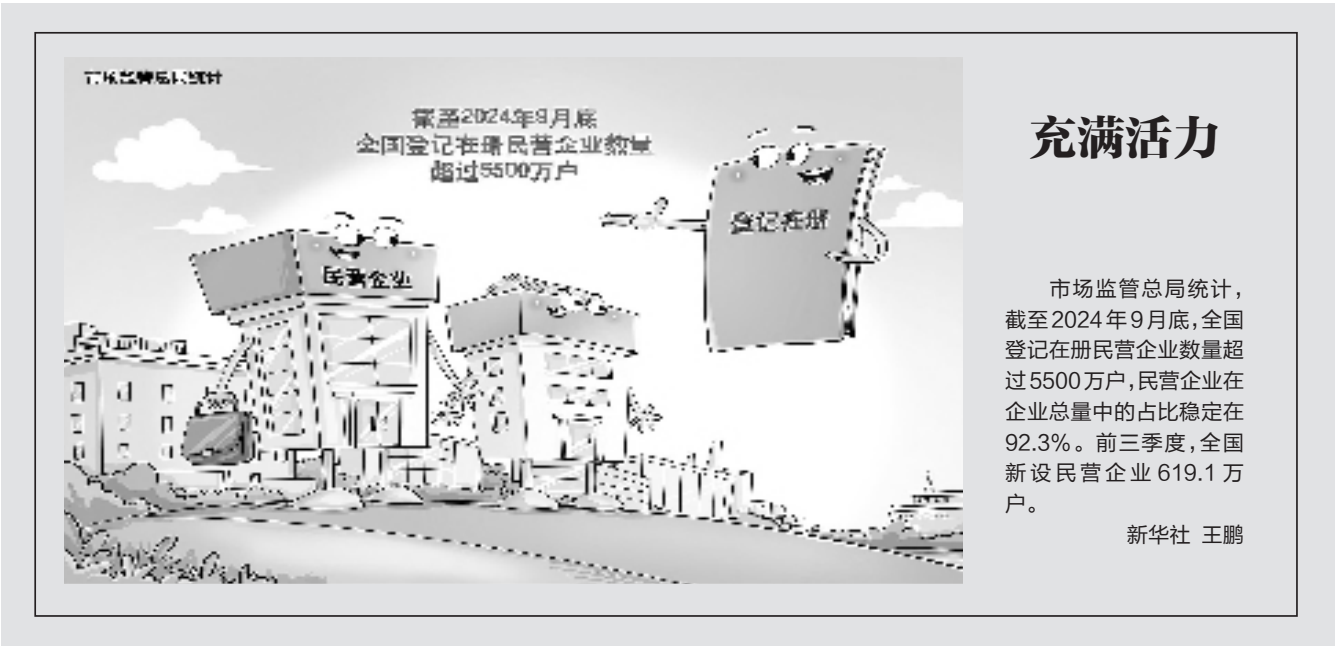
然而,破解“检查贵”困局并非易事,表面看是经济问题,实则根源复杂。一方面,检验试剂和设备采购成本虚高是导致价格居高不下的重要因素。在市场经济环境下,不同地区采购成本有差异可理解,但差异达数倍之多,不免让人反思是否存在供应商不正当抬价,或医院采购缺乏有效成本控制机制的问题。另一方面,医院对检查检验项目的高度依赖也是问题之一。现代医学强调检查检验的重要性无可厚非,但在实际操作中,部分医院为追求经济效益过度开单,使患者不堪重负。

不同地方同一项检查检验费用相差悬殊,也反映出医疗资源分配的不均衡。经济发达地区可能有更多的资金投入到医疗设备和试剂的采购上,从而降低了单位成本,而经济欠发达地区则可能因资金有限,不得不承受较高的采购价格。这种差异进一步加剧了地区之间的医疗差距,使得贫困地区的患者难以获得优质的医疗服务。

国家医保局的行动虽迈出重要一步,但仅靠价格下调远远不够,还应建立公开透明采购机制,强化对供应商资质审查和价格监管,确保患者享受合理价格,同时加强内部管理,建立科学的诊疗指南和绩效考核机制,规范诊疗行为、引导合理开单,提高医疗服务质量和效率。

此外,推动检查结果互认也是关键举措。目前国家卫健委及各地正积极推进该项工作,但实际操作中仍有困难。不同医院检查标准和设备存在差异,需进一步统一标准,加强信息共享和技术交流,提高结果准确性和可靠性,并加强对医生的培训教育,提高其对结果互认的认识和执行力度。

从更宏观的角度看,解决“检查检验太贵”问题是实现医疗公平的重要组成部分。医疗公平不仅是指每个人都能看得起病,还应包括享受同等质量的医疗服务,其核心要点仍在于规范服务、理顺收费。在此进程中,政府理应强化监督管理职能并给予政策上的引领,医院需要提升自身服务品质与管理效能,企业则应积极参与价格竞争和技术创新。各方齐心协力、付诸行动,切实为患者减轻负担,让医疗服务更加公平、可及、优质,此乃众望所归。



规则制定要跟上奔跑的“小猪包裹”



本报评论员 王乃召

近日,河南一名快递小哥在仓库分拣快递时,意外遇到一只身上贴着快递面单等待分拣的小猪。视频发到网上后,“小猪包裹”立刻成为网络焦点。视频乍看很萌很有趣,但细想之下,当事各方对安全风险和相关法律法规的漠视,实在让人笑不出来。

早在1990年实施的《中华人民共和国邮政法实施细则》第33条就明确规定,禁止寄递或者在邮件内夹带各种活的动物。然而这起事件中,商家、消费者和物流,一个敢卖、一个敢买、一个敢送,显然没把法律法规当回事。

活物寄递存在极大的风险隐患,决不可掉以轻心。有些活物可能携带病

毒、病菌,寄递过程中还存在产生排泄物、逃脱伤人等风险,轻则造成同批次货物受污染从而引发纠纷,重则传播疾病、威胁人身安全。

事实上,这已经不是第一次出现类似的活物快递事件了。近年来,尽管相关部门、电商平台一直在加强对活物售卖、运输的监管,快递公司也都表示不承揽活物寄递业务,但在利益的驱使下,仍有一些商家和快递网点铤而走险,通过普通快递收发活体动物。邮寄的毒蛇、毒虫伤人事件并不少见。

活物寄递屡禁不止,究其原因,主要是相关规则制定未能跟上市场发展的步伐。

从法律法规的角度看,《中华人民共和国邮政法实施细则》虽然规定了不能寄递活物,但缺乏明确的处罚规定。没有处罚,法律就失去了威慑力,部分快递公司或快递人员就会为了利益以身试法。此外,近年来,随着我国快递市场和宠物、生鲜市场的不断壮大,活物买

卖、运输的需求也随之大幅增长,对活物寄递简单地一禁了之,也已不符合当前的市场环境。

从商家和快递公司的角度看,专门的托运渠道费用较高,审核流程也较为麻烦。一直以来,航空、铁路、公路都可以提供活体动物的运输服务,但需要托运人提供当地动植物检疫部门的免疫注射证明和动物检疫证书等。这些渠道运输成本较高,办理手续时间长,一些网店经营者迫于成本压力和发货速度,更愿意选择普通快递。

因此,整治活物寄递乱象,当务之急是找到一条兼具安全与发展的道路。一方面,需要有关部门进一步健全完善相关法律法规,细化禁止收寄动物名录,细化惩罚细则,加强对快递行业的监管,堵塞漏洞、消除盲区,杜绝违规寄递;另一方面,要积极引导市场建立专门、规范的活物寄递渠道,便利检疫措施,降低物流成本,疏堵结合,引导产业在合法合规的轨道上健康发展。