

热议

良性市场,消费者就得有地方说理

□光明

摘要 | 为消费者提供说理和说话的地方,只是良性市场的第一步,接下来则要保证说理有效果、说话有人听。

双“11”结束,几个亿的物流订单开始转化为堆在快递仓库里的如山货物。就在消费者目光都聚焦物流业的时候,11月16日,国务院法制办推出《快递条例(征求意见稿)》,公开征求意见。

引人注目的内容如下:冒领、私拆、倒卖他人物件,企业最高可被罚20万元;快递员乱扔脚踏快件,最高或被罚5万元;不得非法出售、泄露用户信息,用户快件丢失可获赔偿;邮政管理部门负责接受投诉和举报,自接到投诉、举报之日起7日内作出答复。这些是《征求意见稿》8章51条中的一小部分,却直接反映消费者诉求点的干货,涵盖了舆论热议多年的野蛮分拣、漏件丢件、泄露信息等快递业的痼疾。

《征求意见稿》偏重权利义务的厘清、处罚的设定和责任的分

配,只是执行上的难点还在这些之外。自电子商务带动物流业兴盛以来,消费者投诉和救济的途径形式上已经形成:初阶是向快递公司投诉,进阶是向邮政部门投诉,以“国家邮政局申诉网站”为终端。前者依靠企业自律,能否维权存在极大的偶然性;后者以单一渠道应对庞大的、几乎是日常性的投诉,解决效果可以推知。稍微浏览一下“国家邮政局申诉网站”每天滚动的投诉信息,就知道要足量匹配这些的人力成本和行政成本有多么难以达到。

当然,人们也可以选择向快递公司投诉,走法律途径,前提是要先读读去年《重庆商报》的这篇报道:“包裹被快递弄丢,你会打大半年官司吗?”

快递业那些引起众怒的事件,是怎么成为现象并获得解决

的?2013年初,“随手抛、飞脚踢”的野蛮分拣画面被央视曝光,随后,深圳市邮政管理局马上开始调查取证,对涉事圆通、顺丰和韵达的站点进行了处罚整改。这几家都是市场上主流快递公司,三家同时涉事几乎就代表了行业生态,但邮政管理部门并没有先于媒体了解行业状况,或者对业态本身就缺乏约束力。

就在此次《快递条例》征求意见的同时,另一篇关于快递业的报道:《网购的衣服怎么少6件?中通快递员穿着呢》,也颇耐人寻味。文中,发现网购衣服丢失的消费者,遭遇了快递公司工作人员的推诿,直到现场抓到该公司快递员穿着自己丢失的衣服,才获得了和快递公司博弈的资格。而在媒体介入采访之后,涉事公司方以标准外交口径回应称,“非

常重视客户反映的情况,并在第一时间与客户取得联系”云云。

如果说前一条新闻透露了邮政主管部门的实际管理能力,后一条新闻则以具体样本展示了消费者在与快递公司博弈时的实际处境,这两者加起来,让貌似已经形成的维权渠道显得非常脆弱,也确证了当执法是“步枪点射”而不是“机枪扫射”时,可能产生的现实结果。

为消费者提供说理的地方和说话的地方,只是良性市场迈出的第一步,接下来则要保证说理有效果、说话有人听。在扩大申诉渠道的同时,应建立由权威部门主导的、引入多方评估的快递公司测评,定期向社会公开快递公司的服务能力和诚信水平,并形成和电商的互动,助力市场形成有序竞争。

今语言 言近意远 似少实多

德不孤,必有邻。无数事实证明,最优秀的结果都是在健康的商业竞争环境下取得的。“寄语洛城风日道,明年春色倍还人。”我们相信,“永不行贿”的马云和马云们,“拼真本事,拼的是睡地板,拼的是勤奋,拼的是不断改变自己,拥抱变化”,好日子还在后头。

——中纪委机关报《中国纪检监察报》昨天刊文称

@微言博议

@王志安:社会科学看起来人人都可以讨论,门槛很低。其实这是一种假象,就好比唱歌一样,哼两嗓子门槛的确很低,但真想进入中国好声音决赛,那大多数跑调大王一点可能都没有。但问题是,微博上的跑调大王,各个都认为自己是好声音的冠军人选。

@茅于軾:金融业要为实体经济服务,资金都用来生产实物,是我国全面产能过剩的根本原因。落后的经济学以为,实物是财富,虚拟的东西不可能是财富,信息不是财富。但白领工人成天面对的是一台计算机,他们的产品就是信息。这种落后的经济学极大地阻碍我国经济的发展。

@财上海:降准是放水,必需品物价水涨船高,普通企业被迫工资上涨,成本上涨,利润越来越差。只有降息才能救一把企业,现在企业贷款利率普遍在7%-9%,且申请困难。这个资金价格,其实就是拖着不倒闭,根本不赚钱。企业贷款利率降到3%以下,才有活力。

@马靖昊说会计:任何违背人性的制度,说得再美好,其最终结果必是一种灾难。要承认人类中有君子,也有小人,好的制度不是围绕尧舜来制定的,而应是围绕小人来制定的。人类的悲剧在于人本是动物却常常忘记了自己的动物性。所有的制度如果无视人的动物性,那就一定会扯到蛋。然后,再调整,再退回去,付出的代价就很大。市场经济就是全面考虑了人的动物性的制度,用钱去刺激,用钱去管理,用钱去分配,这些都极大地促进了生产力的发展,但千万不要忘记用法律去保护公平。

@董藩:中央经济工作会议临近了。从形势看,这次会议比近五年以来任何一次压力都大,因为形势极其严峻。盼望困境倒逼改革,这次真能拿出一些大招,像我上房地产投资理财课时讲的“九阴真经”“降龙十八掌”那样,招招见效才行。有些主管部门从维护本部门职能和权力出发,拒绝真改革,欺上瞒下,不能再这样了。

@叶檀:多数证监会落马的官员与发行尤其是创业板发行有关。一个市场以融资为主要目标、成本可以忽略不计,上市相当于取得通向金山的钥匙,租金可想而知。信息严重不对称的社会中,信息就是钱。上市可以一言万金,审批也可以一条万金,通过市场资金挪腾,巨额财富被攫取洗白。资金市场的财富转移能力是难以想象的,恐怕以百万元为单位都是不入眼的小数字。股票市场进行的制度性改革,可从审核制改为注册制,从根本上缩小权力与制度寻租空间。

@社会学谢宇:大数据的概念我觉得有点被滥用了。大数据在特定的情况下是很有用的,什么情况?当它们提供我们传统方法没有收集到或无法收集到的数据。但大数据只能提高你的精度,并不能减少偏差,偏差是致命的。所以大数据主要的功能是提供了我们原来没有的数据,而不是数据越大越好。

(以上言论来自新浪微博)

漫活



隐瞒不报

重要资产总被“遗忘”、出境出国“说走就走”、家属移居海外“不知情”……去年以来,中纪委和各地纪检监察部门针对党员领导干部的通报中,“隐瞒不报个人有关事项”屡被提及。

新修订的《中国共产党纪律处分条例》,将不如实报告个人事项列入违反组织纪律要求。从“只申报、不抽查”到扩大抽查比例、实行“凡提必查”制度,抓住了干部日常监管的“牛鼻子”。专家表示,伴随个人事项申报制度的不断完善,有利于从源头预防和治理贪腐现象,让党员干部从“不敢腐”到“不能腐”“不想腐”。

新华社发

观察

让孩子做作业到半夜,怎么都说不过去

□吴非

摘要 | 不能认为政府三令五申发布“减负”通知就可以免责,细查一下不难发现,教育行政部门的“政绩观”有时正是学生作业多的幕后推手。作业超量,教师也难辞其咎。再就是家庭教育失当。

南阳市十三中九年级学生云博,在早读课上突然昏迷,送医抢救无效死亡。头天晚上,他写作业到12点多,早上6点20起床,至多睡了6个小时,据说他经常这样做作业到半夜。

对这一不幸事件不应过早下结论,同时我相信没有任何人会故意迫害一名少年。然而,对一些身体不太健壮或是有某些疾病的孩子来说,做这么多作业,可能就会成为压垮他生命的最后一根稻草。

一名勤奋努力的初中生每天作业要做到半夜,无论如何是说不过去的。对中小学生的作业量,我们也一向缺乏专业分析,有

时学校认为作业量正常,家长却抱怨太多;有时学校贯彻“减负”,家长又认为学校“放鸭子”“抓得不紧”。初中生作业做到半夜,学习带给他的就不可能是幸福的回忆,而是煎熬和忍耐。然而,学生作业为何这么多呢?

不能认为政府三令五申发布“减负”通知就可以免责,细查一下不难发现,教育行政部门的“政绩观”有时正是学生作业多的幕后推手。有些城市的教育主管部门对学生的中考成绩私下进行排名,学生的考试分数成了教育主管部门以及校领导的政绩。而提高孩子们分数最简单直接的做法就是多做作业,搞题海战术。

作业超量,教师也难辞其咎。目前,大批中小学教师自身是应试教育的产物,虽然完整地接受了从小学到大学的教育,但因受过某些教育伤害,有些教师对教育本身就缺乏深刻认识。例如,有青年教师对城市学校正常的双休日很不理解,认为“我们那时每月休息两天已经算多了的”“我们高三基本没有体育课”……教师本人是“熬”出来的,他怎么可能理性地从事教学?

再就是家庭教育失当。云博同学的父亲悔恨不该在孩子极度疲劳时仍然“励志”,这个问题有普遍性。家庭畸形的励志教育,不尊重少年儿童的天性,过度鼓

吹“不能输在起跑线上”,宣扬“成王败寇”……必然毁灭孩子的好奇心和想象力,让他们压力陡升。

借此也想劝媒体关注一下“教辅市场”。中国中小学“教辅”GDP已经高到惊人,所形成的产业链条规模也捆绑了基础教育。“焦点访谈”曾关注小学生作业本与橡皮的质量,可是,学生书包里有多少折磨人的“教辅”,也可以聚焦一下,那可是压在中小生身上的一座大山。我很怀疑这回猝死的云博同学家里有一堆没做完的教辅。对很多中小生而言,目前还不是玩得太多,而是睡眠不足。

今晚,让孩子们早点睡吧。