寄生于良善规则的“吃货”须严惩

■ 邓海建 媒体人

商家刷单炒信固然要严惩,买家扮演职业“吃货”恐怕也不能袖手旁观。尤其对于小微卖家来说,减费降税自然是利好,整饬暗流汹涌的营商环境同样重要。法律之上的良善规则,不能成为被蚕食的漏洞。

一个被称为职业“吃货”的群体,活跃在“撸口子”界。他们在收到商家货物后,申请“仅退款”,花式“威逼”、吃掉货物。记者采访多名受害商家并卧底QQ吃货群发现,职业“吃货”撸的“口子”,多是电商、外卖等平台基于诚信原则,为维护市场秩序而设定的有利于买家的规则。(12月4日澎湃新闻)

这群变相收保护费的职业“吃货”,与其说吃掉的是小卖家的私产,不如说吃掉的是法治底线之上的良善规则。

据说,这种职业“吃货”相比职业索赔而言,既不需要什么本钱,也无须太多专业知识,被称为“0撸”。如今,这种无门槛的撸界“新力量”,还发展出教授“吃货”方法以及售卖个人信息、制造假证的黑灰产业链。各种“撸货”、教学链接,如同病毒一般,在QQ群的世界中拉人、上车、退款、吃货。

相较于传统意义上的“羊毛党”,职业“吃货”的嘴脸更像网络市场中的黑恶势力。这种“吃法”与“吃相”,拿捏的无非是三重利害关系:一是无缝切换“小买家”与职业“吃货”的角色,商家很难在“被吃”之前精准甄别、防患未然。二是熟谙平台游戏规则,投诉至死的本事足以让商家关门打烊。三是料定小商户维权成本高昂,大多会选择息事宁人、破财消灾。软恐吓、硬威胁,几个回合下来,总有一款令商家服输。

说白了,不过是利用散户消费者的“弱势”扮相,依仗平台方对小买家呵护有加的良善规则,上演着靠“倒打一耙”发家致富的无耻伎俩。这大概很容易让人联想起2019年著名的“姑娘在淘宝买了18件衣服后退货、店家打开她朋友圈傻眼了”的故事。当然,这还算不得是“吃货”,顶多算是薅羊毛;真正的“吃货”,是穿出去旅游后不仅不退货、还要求商家必须无条件退款了事。如果小商家碰上了这样的主,恐怕不仅是欲哭无泪,还得赔本赚吆喝。令人担心的是,这些动辄数千人在线的QQ“吃货群”,已然成为多少小微卖家创业路上悲愤而绝望的梦魇?

是啊,轻则下架、重则冻结,相较于平台祭出保护消费者的这些罚单,小卖家哪有“千里喊冤”的成本和精力?就像被采访对象说的,他已经被职业“吃货”搞垮了,不愿意再在网上卖低价正品耳机了。最令人百味杂陈的是,在一个“吃货群”,有成员将受害店家痛斥“吃货”的视频发上来,群主只回了两个字:怕啥。眼下,有什么能令这群职业“吃货”心生畏惧、金盆洗手的呢?

稳健的市场,本质就是个动态均衡的系统。买卖双方都不吃亏,这生意才能做得下去。于此而言,商家刷单炒信固然要严惩,买家扮演职业“吃货”恐怕也不能袖手旁观。尤其对于小微卖家来说,减费降税自然是利好,整饬暗流汹涌的营商环境同样重要。法律之上的良善规则,不能成为被蚕食的漏洞。说句题外话,这些QQ群里的年龄结构显示,00后占到50%以上,大部分都还是学生;在他们的芳华青春,如果职业“吃货”成为第一桶金,难以想象的是,他们会以怎样的心态拥抱这个社会、看待今后的人生。

“秒杀”电脑变卫生纸 又是商家“失误”?

■ 谢晓刚 职员

近日,安徽郑先生向媒体投诉称,自己和同事于2019年8月在京东商城“秒杀”了一台价格为810元的戴尔商用迷你主机,收到快递后却发现是一箱卫生纸,“商家说发错货,让我们取消订单再赔偿200元,但始终没做正面解释和道歉,我们也不接受这个赔偿。”(12月4日澎湃新闻)

又是一次商家“失误”引发的网购争议,刚刚经历过26元网购橘子事件后,社会公众似乎变得不再那么盲目,没有一边倒式同情商家。毕竟,真相到底是因为商家标价“失误”或出于其他目的很难说清,但是,商家事先并没有与消费者沟通,就以一箱卫生纸来替代“失误”,于情于理都难以令人信服。

也有网友批评这两位较真的消费者,称人都会犯错,换位思考一下,当你自己失误的时候,有一个人也咬着你不放,你怎么想?觉得如此僵持不下,有消费者故意为难商家之嫌疑,毕竟810元的售价远低于成本,商家无法履约发货,只好为逃避京东商城的订单发货监控系统,使用了纸巾作为代替品发出。

孰是孰非,相信公道自在人心。但与此前淘宝网发生的26元网购橘子事件不同的是,此事京东商城已经按照平台规则对商家做出处理,经协商后,要求商家重新发货两台主机。

事情得到圆满解决,应该说平息了网上舆情,但连续发生这两起商家价格标签“失误”引发争议事件,却值得我们深思,因为这不仅仅是诚信的问题。

事实上,当下不少购物网站都会推出“秒杀”活动,积聚人气,由于被秒商品价格超低,往往一上架就被抢购一空。但从近期发生的多起“秒杀”争议事件不难看出,这其中有很多值得说道之处。比如,大部分消费都会有体会,常常参与网络秒杀,但秒杀时间刚到却被系统告知不能购买,随后从卖家销售记录上看,所有商品竟同时在开抢后的第二秒全被卖光。面对网购者发出的质疑,相关客服都称:“这个秒杀我们也觉得是抽象+见鬼。”

网购商家“秒杀”怪象外不仅如此,更有不少“秒杀”商品价格低得让人无法相信,什么1元手机、1元电脑,要么就是商家活动5折价居然和平时售价一模一样,等等。估计有过网购经历的消费都曾遇见过。在此种网购环境之下,别说一台价值4599元的戴尔商用迷你主机价格商家标价810元用来“秒杀”,即便你标1元,对于消费者来说也不会觉得是失误。

市场经济,任何商家都不能游离于规则之外,不仅要有坚守诚信的底线,更要有遵守规则的红线思维,即便是员工操作失误也不能让善意消费者承担责任,商家更不能为了挣流量而恶意消费消费者的信任和耐心。要知道,坚守诚信和遵守规则是提升商家信誉、好评度,获取消费者青睐的唯一正道。

而这,除了商家的自律、电商平台积极监管外,更需要执法部门进一步加大执法处理力度,让违规电商“套路”经营无利可图,进而不敢也不必再违规。这既是对消费者的权益负责,也是对电商乃至国家的健康发展、长远发展负责。

智能客服 不能光有智能没有客服

■ 杨兴东 评论员

最近,中国青年报社社会调查中心联合问卷网,对2001名受访者进行的一项调查显示,91.9%的受访者使用过智能客服。57.9%的受访者直言智能客服会理解不了顾客提出的问题,答非所问,49.3%的受访者认为智能客服会用固定的话术应付人,解决不了实际问题。(12月5日中国青年网)

智能客服是时代的进步。人工智能的高速发展,为企业带来了降低人力成本的大好契机。但好事要办好,不是说光投入它,就可以一放了之。诚如中国青年报的社会调查显示,目前情况下,智能客服的确面临着答非所问,问题问了一圈,答案回到原点的尴尬。因此,我们在提倡智能客服时,也希望它能够更多一份充满人性的设计:比如听不懂用户问题时,不再兜圈子,而主动提醒用户转接人工客服。这样一来,是不是矛盾要少了很多?智能客服应用,不能光有智能没有人。

人工智能发展初期,人机协作,才是主流。换言之,智能客服所起的真正作用,是解放电话客服的一部分精力,而不是把它变成一个筐,客户问啥都往这里装。就目前而言,不少企业或许已经形成了路径依赖:压缩人工客服,运营成本更低。这就需要市场的有形之手,监管及时介入,对解决不了问题的智能客服现象加以整治,让消费者享受高质量的客服服务。

近年来,人工智能的使用是一股潮流,很多企业都争相投入对它的使用。但目前,它的技术还远不够成熟,企业在赶潮流的同时,也要意识到包括智能客服在内的一批人工智能应用,还只能解决一般性的程序问题,做不到真正的智能。换言之,企业不能因为要降低人力成本,而一味的依赖人工智能。人工智能高速发展的当下,我们既要肯定新技术的突破,同时也要看到人工智能仍然无法完全替代人的工作这一规律。现在银行、商场很多领域,都投入了人工智能的机器人客服,但并没有一步到位取消真人客服。这种人机协作实践,其实也是在从侧面提醒我们对人工智能的使用,不能只利企业不利民,应是人工智能发展初期的应用共识。

化解购票纠结 让幸福感伴随旅途

■ 李劲松 国企高管

随着长三角铁路第三批24个车站电子客票的启用,标志着长三角高铁线路和动车组停靠站全部迈入电子客票时代。电子客票是今年铁路部门再三敲定并经试用后正式投入使用的新产品。既然是新产品就必然在很大程度上有其使用的科学性、存在的合理性与时代的进步性,简单说就是应时而生。显然,启用电子客票,取消纸质车票,刷证进站乘车,既绿色环保又方便快捷,已经成为社会共识。但是坊间仍有疑虑与纠结,认为电子客票会给部分旅客尤其是老年人带来不便。

笔者认为,这种纠结应是部分人对新鲜事物远期发展的规律认识不足。要化解这种纠结,需要从两个方面将清:

一要深信科技发展具有兼容性。科技的发展是循序渐进的,新旧科技的换代交替不会在某一个时间点完成瞬间交换,而需等到条件完全成熟后,再进行技术彻底交割。这期间就需要一个平稳的过渡过程,也就是相对平稳期。拿通信行业来说,当前市场上出现了5G手机,但市场上仍可以买到1G时代的老年手机。通信部门设置了大量的5G基站,同时也保留了1G基站,为的就是保持技术的兼容。当市场上1G终端设备完全不使用了,1G时代才能正式宣告结束。同理,部分旅客尤其是老年人,不能够一听说“电子客票”四个字,就担心自己“不会搞”或“搞不掂”,甚至误传“窗口不卖票了”。这些担忧当然没必要。原有的购票方式,诸如车站人工售票窗口、自动售票机、代售点、12306网站和手机APP,这些购票渠道和方式都仍然会保持不变。铁路启用电子客票是借助科技,方便旅客购票的技术方法也理所当然地具有兼容性。因此,大可不必暗自纠结。

二要深信社会发展具有包容性。社会的发展绝对不是为了服务于某一部分人,而是服务于社会整体大众的。《2015中国职工养老储备指数大中城市报告》显示,我国人口老龄化已达到较为严重的程度。预计到2020年,我国60岁以上老人将达到2.48亿。中国社会的发展不可能不照顾老年人,从中长期来看,社会的发展恰恰是为了更好地服务老年人。再回到电子客票上,对于老年人等不熟悉互联网的旅客来说,“购票信息单”可以告知相关信息,这个购票信息单可以通过网站自行下载或打印,也可以在车站售票窗口或自动售票机打印。也就是说,铁路发展包容老年旅客也是社会发展包容性的应有之义。

诚然,铁路电子客票作为新生事物,客观上会向全社会提供多种购票的兼容技术方法,主观上也会最大程度包容社会全体成员,最大程度满足公众出行需求。反过来,新生事物也同样需要获得全社会的高度支持与呵护,共同促进新生事物电子客票良好成长。只有消除对电子客票的疑虑与纠结,幸福感才会伴随旅途。

戏画闲言

“手机定位”藏骗案

■ 吴之如 文/画

《澎湃新闻》报道,近日,重庆警方成功破获一起涉嫌通过互联网,利用“手机定位软件”作为诱饵,对受害人实施诈骗的团伙犯罪案件,该案涉及全国超过500人受害,涉案金额100余万元。警方相继抓获犯罪嫌疑人14名,捣毁该案相关违法犯罪团伙2个。

这则报道说,重庆一男子为了用“高科技”手段监视妻子的行踪,在网上联系购买“手机定位”软件,却上当受骗,仅仅一晚就被网络诈骗团伙骗走17000余元。上当者小心眼以致自寻烦恼,失财还受辱,理当吸取教训;而施骗的不法分子当然特别可恶,这伙歹徒落入法网,正是罪有应得。有道是:

“手机定位”藏骗案,谎言敛财心太贪;警方出手镇黑恶,力保人间常平安。

天下总有人不守规矩无视法律践踏道德,企图靠诈骗发财。对于这类害群之马,唯有依法惩办才是有效治理之道。

便民服务 QQ:3329295109 收费标准:55元/行/天(13字1行) 广告热线 028-69959066
独家代理机构:成都锦环宇文化传播有限公司 地址:红星路二段159号成都传媒·红星国际2号楼1702室
律师提示:本刊仅为供需双方提供信息平台,所有信息均为刊登者自行提供。客户交易前请查验相关手续和证照。本刊不对所刊登信息及结果承担法律责任。

●成华区章燕易阳电子产品经营部营业执照正副本统一社会信用代码91510108MA66YQF80W遗失作废

●成都市青白江区官坝塘五金经营部营业执照正副本统一社会信用代码91510113MA6BJ2MW9P遗失作废

●成都德邦传承物业管理有限公司发票领购簿编号1510107915101000577350849W001遗失作废

遗失公告

成都市顺协盈肉业有限公司营业执照副本(统一社会信用代码:91510100MA6CQMTC3G),公章(编号:5101100042576),漆涟蓉法人章(编号:5101100042579),财务专用章(编号:5101100042577),发票专用章(编号:51011000425 78)遗失作废。

●注销公告:四川御隆元道商务咨询有限公司统一社会信用代码91510108MA61T3N95H经股东会决议决定注销公司,请公司相关债权债务人于本公告见报之日起45日内到本公司办理相关债权债务事宜逾期按相关规定处理,特此公告。

●成华区周荣军商贸部个体工商户营业执照正副本注册号510108601167978,经营者:周荣军,遗失作废

●川AQ6672营运证遗失作废

注销公告

成都广顺行汽车销售有限公司,注册号:510107000448662,经公司股东会决议决定注销公司。请债权债务人于本公告见报之日起45日内向我公司申报债权债务。特此公告。

减资公告

经国昇传媒有限公司(统一社会信用代码:91510100MA6AF8XN9M)股东会决定:国昇传媒有限公司注册资本由人民币5000万元减少至100万元。请各债权人自公告之日起45日内向本公司提出清偿债务或者提供债务担保的请求,逾期不提出的视其为没有提出要求。

减资公告

经成都正魁建设工程有限公司(统一社会信用代码:91510100MA6CGL6YXW)股东会决定:成都正魁建设工程有限公司注册资本由人民币5000万元减少至50万元。请各债权人自公告之日起45日内向本公司提出清偿债务或者提供债务担保的请求,逾期不提出的视其为没有提出要求。

减资公告

四川大浪淘沙商务信息咨询有限公司(统一社会信用代码91510107MA6B38AW12)经股东会议决定,注册资本由50万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关债权债务事宜逾期按相关规定处理,特此公告。

减资公告

成都官芹珂宇农业有限公司(统一社会信用代码:91510107MA62BPKM5D)经股东会议决定,注册资本由50万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续。特此公告。

●成都茗彬君科技有限公司统一社会信用代码:91510106MA6CW1794R,营业执照正副本遗失作废

减资公告

成都官芹秀荣农业有限公司(统一社会信用代码:91510107MA673GEJ9N)经股东会议决定,注册资本由50万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

四川芹宇荣秀科技有限公司(统一社会信用代码:91510107MA6B3B3N1R)经股东会议决定,注册资本由50万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

成都漫宇运汽车销售有限公司(统一社会信用代码:91510107MA69MEEDXH)经股东会议决定,注册资本由50万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

成都纵横思域汽车销售有限公司(统一社会信用代码:91510107MA64MJ7U3P)经股东会议决定,注册资本由10万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

●遗失公告:高新区辛迪果饮店营业执照正副本(注册号:510109600233753)、税务登记证正副本(税号:420111198312126630B2)遗失作废

●成都沪居房地产经纪有限公司双楠分公司注册号:5101072902226,营业执照正副本遗失,税号:51010777451622X,税务登记证正副本遗失,均声明作废

减资公告

成都宇航德宇科技有限公司(统一社会信用代码:91510107MA62CTYM0R)经股东会议决定,注册资本由5万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

成都迈特瑞达汽车销售有限公司(统一社会信用代码:91510107MA63504J9F)经公司股东决定,注册资本由10万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

成都鑫敞星驰汽车销售有限公司(统一社会信用代码:91510107MA6AFKY69F)经股东会议决定,注册资本由10万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

成都众景绿源废旧物资回收有限公司(统一社会信用代码91510107MA63EJGC95)经股东会议决定,注册资本由10万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

●注销公告:成都松韵文化传播有限公司(统一社会信用代码91510108MA61RBA77K)经股东决定注销公司,请债权债务人于本公告见报之日起45日内向我公司申报债权债务。

●成华区永康盲人按摩店,营业执照正副本(注册号:510108600356223)遗失作废

减资公告

成都德车讯文化传媒有限公司(统一社会信用代码:91510107MA62CBJJ19)经股东会议决定,注册资本由5万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

成都安捷优鑫汽车服务有限公司(统一社会信用代码:91510107MA6BRRP24F)经股东会议决定,注册资本由10万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

成都华益福捷物流有限公司(统一社会信用代码:91510107MA6641QL5X)经股东会议决定,注册资本由10万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

成都绿然景废旧物资回收有限公司(统一社会信用代码:91510107MA6AEDG00T)经股东会议决定,注册资本由10万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

●注销公告:成都新礼商贸有限公司(统一社会信用代码91510107MA65TKXR6C)经股东决定注销,请债权债务人自本公告见报之日起45日内向我公司申报债权债务。

●成华区渝江北老灶火锅店(税号:51382119860120428201)税控盘遗失作废

减资公告

成都宏业迈特汽车销售有限公司(统一社会信用代码:91510107MA62U7YF1H)经股东会议决定,注册资本由10万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

成都羽尾宏汽车服务有限公司(统一社会信用代码:91510107MA6AT5308W)经股东会议决定,注册资本由10万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

成都兴泰华源再生资源回收有限公司(统一社会信用代码91510107MA6AQPPN4B)经股东会议决定,注册资本由10万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续。

减资公告

成都捷途捷路物流有限公司(统一社会信用代码:91510107MA64NFNM4U)经股东会议决定,注册资本由10万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

减资公告

成都宏畅德通运汽车销售有限公司(统一社会信用代码:91510107MA65LRCM7P)经股东会议决定,注册资本由50万元减少到1万元,请相关债权债务人于公告见报之日起45日内前往公司办理相关手续,特此公告。

●柳文强三方协议编号1367020 2001636现声明遗失作废。

●浙江力天世纪通信有限公司成都分公司(注册号:510107000273786)营业执照正副本遗失作废。

●注销公告:成都腾峰科技有限公司(统一社会信用代码91510100MA6CQ7E178)经股东决定注销公司,请债权债务人自本公告见报之日起45日内向我公司申报债权债务。

●注销公告:四川盛欣怡科技有限公司(统一社会信用代码91510108MA61RURT70)经股东决定注销公司,请债权债务人自本公告见报之日起45日内向我公司申报债权债务。

●注销公告:成都耀鼎教育咨询有限公司(统一社会信用代码91510107MA62P53F1T)经股东决定注销,请债权债务人自本公告见报之日起45日内向我公司申报债权债务。

●注销公告:四川万车宝科技有限公司(统一社会信用代码91510100MA6CG56F07)经股东会决议决定注销,请债权债务人自本公告见报之日起45日内向我公司申报债权债务。

注销公告

成都碧玺源商贸有限公司(注册号510109000465231)经股东决定注销,请债权债务人自本公告见报之日起45日内向我公司申报债权债务。

注销公告

四川海翼轩实业有限公司(统一社会信用代码91510107MA61TTRE26)经股东会决议决定注销,请债权债务人自本公告见报之日起45日内向我公司申报债权债务。

北京阳光国际拍卖有限公司拍卖公告

受相关单位委托,我公司于2019年12月17日上午10:00对南乐县元村库点部分资产进行公开网络拍卖:拍卖标的:南乐县元村库点部分资产。拍卖网址:https://paimai.caa123.org.cn/;预展时间及地点:2019年12月12日至13日,我公司统一组织预展,标的物所在地。有意竞买者请于2019年12月16日12:00前将拍卖保证金3万元缴至拍卖公司指定账户(以到账时间为准),并于2019年12月16日16:00前携带身份证明及保证金汇款凭证到拍卖公司办理竞买手续。我公司地址:北京市海淀区阜成路58号新洲商务大厦803室;联系方式:010-88151361王嘉成

注销公告

成都川洪茶业有限公司(注册号510107000884966)经股东会决议决定注销,请债权债务人自本公告见报之日起45日内向我公司申报债权债务。

●注销公告:成都万森荣贸易有限公司(统一社会信用代码91510104091259842M)经股东会决议决定注销,请债权债务人自本公告见报之日起45日内向我公司申报债权债务。

注销公告

成都卡塔雕塑艺术有限公司(统一社会信用代码:91510107394 1867168)股东决定注销公司。请公司相关债权债务人于本公告见报之日起45日内到公司申报债权债务。

●成都陆盛贸易有限公司(注册号:5101062012236)营业执照正副本遗失作废

●减资公告:成都四喜房地产信息咨询有限公司(统一社会信用代码:91510115MA6C66HY43),经股东会决议决定减少注册资本,由1000万元减少到100万元,请债权债务人于本公告见报之日起45日内,向公司申报债权债务。

●注销公告:成都向善文化传播有限公司(统一社会信用代码91510107MA6CN5U09E)经股东会决议决定注销,请债权债务人自本公告见报之日起45日向我公司申报债权债务。

注销公告

成都悦趴网络科技有限公司(统一社会信用代码:91510104MA6C6L2YXJ)股东决定注销公司。请公司相关债权债务人于本公告见报之日起45日内到公司申报债权债务。

●金牛区郝义日用品商行营业执照注册号510106600446695正副本遗失作废

注销公告

四川大地金盘矿业有限公司(统一社会信用代码:91510000098032966Y)股东会决议决定注销公司。请公司相关债权债务人于本公告见报之日起45日内到公司申报债权债务

注销公告

四川顺通房地产开发有限公司(统一社会信用代码:915100000833586649)股东会决议决定注销公司。请公司相关债权债务人于本公告见报之日起45日内到公司申报债权债务