



今日金评

退衣风波:冤冤相报不如明晰规则



漫画:朱慧卿

日前,有淘宝卖家反映,一位顾客在五一假期前购入18件衣服,总价4600多元,假期后以“不喜欢”为由发起无理由退货,但卖家发现,买家朋友圈有大量买家和朋友穿店里衣服旅行拍的照片。5月12日,当事人通过微博公开致歉,阿里巴巴集团公关部回应称,经双方协商,买家所购衣物9件不可退。(5月12日《新京报》)

事件发生后,买家黄小姐个人信息遭曝光,不停有人打电话、发短信辱骂她,还有人找到了她住的地方。“我道歉,我承认自己错误,求求大家,不要再让事情再发酵了。”黄小姐在致歉信中说。

最初,黄小姐的态度显然不太让人舒服。“你买了衣服你不试穿吗?”确实,试穿不是你的错,但穿着去旅游拍照还要再退货,就是你的错。店主李先生说,每逢节假日都会有一些买家,穿着买来的衣服出门旅游,随后再要求退货。估计他这也是忍无可忍。

由于卖家和买家存在强势和弱势的不平等关系,“七天无理由退货”的初衷是保护弱势一方权利,给顾客留下进行选择的空间。而因为顾客的大胆购物,也促进了卖家销量,应该说这是一个双赢规则。

可惜,总有钻空子的人。我们不能容忍黄小姐

的不诚信,当然,也不能通过人肉搜索的办法来一报还一报。

2017年6月1日实行的《最高人民法院、最高人民检察院关于办理侵犯公民个人信息刑事案件适用法律若干问题的解释》,首次明确“人肉搜索”案件中,行为人未经权利人同意即将其身份、照片、姓名、生活细节等个人信息公布于众,实际是向不特定多数人提供公民个人信息,情节严重的,处三年以下有期徒刑或者拘役。

实事求是的说,实体商店买衣服“七天无理由退货”,多年来一直在施行,并没有因为有人恶意退货而中断。这是因为恶意退货的人毕竟是个别,这种小概率不影响“七天无理由退货”效应带来的促销大几率,也就是说,商家因此损失的成本是在可忍受范围内。或许因为网络退货更方便一些,使得电商卖家遭遇稍多的退货量,但要解决这一问题,不能让“七天无理由退货”背锅,不能“以暴制暴”,而是需要平台征求商家意见,在尊重法律的前提下,明确相应的规则,什么样的情况可不予退货。同时,平台要根据大数据计算,对同一买家在不同卖家中恶意退货几次就可以纳入失信记录,平台不再接受这个买家的订单。甚至各电商平台还可以信息共享,更有效地来治理恶意退货的行为。

丁慎毅

三江潮声

门诊电脑上贴的
这张温馨提示
应该多多益善

“各位朋友:尽我可能会给大家加号,排队时间较长,但请耐心等待。40号以后要下午。谢谢配合。”杭州市中医院中医妇科副主任中医师马景的门诊电脑屏后贴着这样一张纸条。(5月8日澎湃新闻)

不知从哪天开始,医患关系越来越紧张,几乎到了越来越多医护人员不支持子女报考医科类院校的地步。解开医患关系紧张的钥匙在哪里?我认为,有一把钥匙叫纸条——杭州市中医院中医妇科副主任中医师马景贴在门诊电脑屏后的温馨提示。

一是做高尚医德的医生。人们之所以愿意将生命托付给一群“陌生人”,正是因为这群人是生命的“守护神”。一号难求,病人急切看病,医生愿不愿意给病人加个号成为许多患者最纠结的事。马景从2015年在门诊工作开始就尽量“无限制”加号,每周日上午的半天门诊,几乎都延续到晚上8点多下班。马景说,“自己少休息一点,能方便这么多患者,值得。”她把做一名良医放在首位,用一点一滴的行动坚守医者仁心,从身边小事做起彰显高尚医德。

二是做换位思考的医生。中国医师协会一份医患关系调研报告显示:在频发的医疗纠纷中,因技术原因引起的不到两成,而医德医风、服务态度和语言沟通等占到八成。如果医护人员和患者都能换位思考,那么医患关系将会和谐很多。马景看到很多患者都大老远来,感受到“很不容易,看一次医生成本也高”,于是能加号就尽量加。如此考虑患者的感受,那怕冰都会融化,何况人?

三是做温暖感人的医生。眼下,尽管挂号渠道越来越多越来越方便,但“总还有很多患者挂不到号”。怎么办?要么给黄牛留下空子钻要么增加挂号,增加挂号无疑会增加医护人员工作量。构建和谐医患关系,医生回归纯粹的看病角色成为主要措施。有网友如此评价,“杭州市中医院中医妇科副主任中医师马景必须点赞!”难能可贵的是,该科室加号已经是常态化的事情了,70多岁的硕导何嘉琳门诊日早晨7点就到岗了,科室主任章勤前段时间胸椎骨折戴着支架还坚持门诊。

白鹿原

不吐不快

论文扔学生“扔”的是怒其不争

5月11日下午,一则高校答辩现场老师向学生扔论文的视频在网上传播。画面中,老师对站在讲台上进行答辩的学生进行严厉批评,指责学生答辩准备不充分,并将学生的论文扔向讲台。视频发出后迅速引发舆论关注,有不少自称是该校学生的网友就此事展开讨论。(5月12日南方网)

在视频中可以看到,站在讲台上遭到台下老师扔论文的既有男生也有女生,从老师简短的严厉批评中更可以听出,老师并没有指责学生论文的质量问题,而是“怒斥”学生对论文答辩的态度,言下之意,是学生没有认真对论文答辩,意图敷衍过关。一些熟知内情的该校学生更透露,扔论文的被称作“大仙老师”,不仅教学水平高,平时对学生也非常严格和负责任。此事应当是答辩学生自己的问题。

按理说,无论对于站在台上做答辩的学生,还是坐在台下的老师,双方都应该彼此尊重。而为了缓和消除答辩学生的紧张心理,老师更应当包容学生在答辩过程中出现的某些“言差语错”,甚至是不当行为。一边严厉批评的同时,又将论文扔向站在讲台上的学生,的确显得有些“简单粗暴”,难怪会让站在讲台上的答辩学生既尴尬又羞愧。

但是,老师的这一行为有错吗?面对即将毕业的大学生,负责论文审查鉴定的老师可以有多种选项,如果不是出于对答辩学生的未来负责和严格履职的需要,“大仙老师”完全可以对学生的准备不足“睁只眼闭只眼”,对答辩准备不足甚至论文本身存在严重问题的学生“网开一面”,说不定还会给自己今后留下很多“后路”,而事实上这样的老师乃至导师更不乏其人,不少已经被公开曝光的学术不端行为,也正是从这样的“审查答辩”过来的。

“大仙老师”在情绪激动之下才做出这种严厉举动,表面看起来是有些“过激”,但稍加品味就不难体会到“大仙老师”内心的复杂,既有老师对学生的“恨铁不成钢”,又有长辈对晚辈的痛心与教诲,同时也是对某些浮躁心态乃至学术不端行为的一种痛斥。其实,我们更能感受到论文扔给了学生,“大仙老师”的内心恐怕比学生更难堪,“羞辱”的是学生,“打脸”的何尝不是当老师的自己?

很显然,被扔论文的学生辜负了老师期望,对于这样的学生,老师对其严厉批评是一种责任和爱护,把论文扔过去看似是一种不规范行为,但“扔”出了师道中可贵的责任心。

朱永华

百姓话语

别再给天价“情商课”缴“智商税”了

孩子内向、爱发脾气,报个情商课,就能统统解决?近日,“情商班”火爆家长圈,有辅导班声称:3岁就能让孩子成为“社交万人迷”。0—3岁一年的情商课收费在万元出头,3—6岁则要近2万元,两年课程则要3.6万元。(5月12日《现代快报》)

从情商教育机构的报价来看,每一个阶段的“情商班”学费都价格不菲,宣传材料上,则充斥着“控制情绪不随意发泄”“增强抗压能力”“懂得团队合作”“学会和小伙伴沟通交流”等词句,还被宣传成可以速成提高孩子情商。

至于情商课的效果,有的家长认为有用,有的家长则认为毫无效果。事实上,情绪本身没有优劣之分,在动画片《头脑特工队》里,就生动展示了人的快乐、悲伤、恐惧、厌恶、愤怒等五种情绪,每一种情绪都是人复杂性格的组成部分,也是亿万年进化的结果。事实上,并非只有快乐是唯一有用的情绪,每一种情绪都有自身的作用。因此,我们应该坦然面对各种情绪,能够接纳悲伤、失落、恐惧的情绪,允许情绪释放,敞开我们的真实一面,不

再需要一直伪装和演戏。

家长给孩子报天价“情商班”,乃是希望通过上情商课,改变孩子的内向性格,让孩子变得更加开朗活泼,帮助孩子更善于表达自我、表现自己。这实际上来讲,家长是在否定孩子的自我性格,试图重新塑造一个外向型的性格,以便孩子未来长大后,更适应社会发展。事实上,在社会上,情商确实对社交有利,但只有部分职业需要一定的情商技巧,例如销售、房产经纪、客服代表等。而诸如科学家、会计、艺术等职业,过多追求情商反而是负担,因为从事这些职业的人,精力应该更多地花在学习上,而非人情世故。

因此,家长应理性看待情商课的真实作用,花高价将孩子训练成早熟的“社交高手”,看似提高了情商指数,可也让孩子过早失去了童真,得失之间未必划算。而且,人的性格是复杂、多元的,社会发展亦是如此,家长需要做的,则是多关注、多陪伴孩子,营造一个良好的家庭氛围,给予爱的教育,让孩子的心理得到健康成长。

江德斌