

身陷“假票门”携程推责推得掉吗

文 澜



今日论语

近日,携程用户发布两篇爆料贴,爆“到机场发现机票无效”“携程所购机票涉积分倒卖”,由此引发的信任危机让携程遭遇“假票门”。事件发生后,央视《新闻1+1》栏目曝光携程兜售假票黑幕。

许多网友纷纷跟贴留言,反映遭遇过的票务问题,更有不少微博大V跟进此事。据统计,包括蒋方舟、作业本在内的有一定影响力的公众人物都曾投诉过携程,沟通维权过程一波三折,更不用说那些不被重视的普通用户了。

虽然对携程的指摘已成鼎沸之势,但公众看到的回复仍是敷衍式的,只把责任推给供应商:

“本次事件是由于供应商违规操作造成,携程已与该票台停止合作,对票台做出了相应的处罚,并提出对傅先生进行三倍补偿。”这样的携程,已经不是让乘客走不走了,而是开始摆出一副“欺客”的姿态了。

贪图更多的商业利益,是在线购票网站问题频发的症结所在。据业内人士分析,由于机票价格战愈演愈恶劣,各机票代理商及销售平台利润空间压缩、竞争激烈,部分机构“积分倒卖”已成为公开的“潜规则”。而更多人遭遇过的“显示出票成功但到场无票”的原因,则可能是代理商收了消费者的钱后,为了多赚差价,寻找更低价票源,并

没有第一时间为消费者出票,在寻找过程中错过了订票时间。

回顾国人的出行历史,从最初的电话订票、上门送票,到电子商务走进寻常人家,越来越多的人选择网络购票,而携程、去哪儿等网站正是在这一过程中,从一文不名成长为为人尽皆知的商业巨头。一路走来,是商业信誉的点滴积累,也必然伴随着诸多不易和辛劳。如今品牌树立起来了,应该更好地服务消费者,通过增加商品附加值的方式,寻找新的利润增长点,岂能算计乘客,采用打擦边球甚至违规方式牟求利润?这种吃今天的饭,砸明天的锅的经营方式,不正是竭泽而渔的最好诠释吗?

互联网时代,越来越多消费者

选择到大的中间平台上挑选自己心仪的服务,网络中间商理应承担起资质审核、交易安全保障的义务,毕竟消费者是冲着你的商业品牌来的。如果只在事后以第三方服务出了问题为由推卸责任,这样的说法和临时工的借口又有何异?

现如今,普通民众皮夹子里的钞票越来越多,想要来一场说走就走旅行的人也越来越多。从这点上来看,提供机票、酒店住宿预订等旅游服务商品的互联网平台,尚有很大的增长空间。如果只看眼前,觉得利润增长遇到了困难,用户扩展遇到了瓶颈,就牺牲用户体验,降低服务质量,对售假违规行为放任不理,这无疑是对消费者最大的不负责任。

提防“有用强迫症”

日报观点

一位深受观众喜爱的国家一级演员日前一番言论引发了热议。“现在的演员,接受了太多以竞争为主、甚至强调‘你死我活’的教育,变得急功近利。不光演员,很多人都得了‘有用强迫症’,崇尚一切都以‘有用’为标尺,有用学之,无用弃之。许多技能和它们原本提升自我、怡情悦性的初衷渐行渐远……”

是啊,不知从何时起,是否“有用”竟成了人们对于事情做出判断与进行选择的标准,读怎样的文章、选什么课程、提升哪方面的修养、交怎样的朋友……概莫如此。

说到这里,不禁想起此前采访清华大学经管学院院长钱颖一教授时,他表露出的无奈:目前,学校在本科一二年级开展通识教育,致力于夯实学生的人文基础、提升综合素质,可竟引来不少学生的抱怨,理由是在大三寻找实习单位时吃亏,因为其他院校在一二年级就已经开始教授大量专业课,强调实用性、强调到用人单位之后能尽快上手。

不禁要问,如果将目光不是聚焦于当下,而是聚焦于人一生的成长来看,究竟怎样的教育才更“有用”?

许多大学老师都谈到这样的观点:当我们同已经毕业10年、

20年的校友交谈时,他们对于大学时期所学知识的评价与在校期间有很大不同,让他们感到遗憾的是,当时学的一些所谓有用的知识在日后变得无用,后悔没有在当时更多学习一些当时看上去无用,后来很有用的课程,如人文、艺术以及其他社会科学类的知识。

而这就是目前教育界内部讨论颇多,且逐渐达成共识的概念——“无用知识的有用性”。

期待,教育少一些功利,社会少一些浮躁,“有用强迫症”尽早治愈。(呐言 刊今日人民日报 本报有删节)



“我们就想与您合娶一个”

有经济学家替 3000 万光棍出主意:合娶老婆。这一奇葩观点引发网友集体吐槽。

天呈 画



新民随笔

晒

吴 强

这两天微信圈刷屏的是晒历史、晒情怀:你的第一个联系人是谁,你们现在还有联系么?如果恰巧第一个联系人正是当下的身边人,那倒也皆大欢喜,顶多晒出来被讥讽为“秀恩爱”——我有身边朋友有此遭遇;如果不是,那就有些尴尬,晒也不是,不晒更不是。有人打趣,微信这个是要拆人家的节奏。

想起几年前,微信朋友圈刚推出的时候,有朋友向我推荐它的好,说你可以让你的朋友知道你在做什么,你也可以关注到你的朋友在做什么。我当时说,好像没啥兴趣去特别关注别人,而自己的私人生活也没啥希望人家关注的。如今,后者依然如此,前者却总是无奈地被刷屏,因为,有一样东西,叫“晒”。

晒,本身也没啥不好,个人兴趣而已。晒美食、晒美景、晒娃、晒恩爱、晒情怀、晒烦恼,如果博得几个赞、几句评论,虚荣心或多或少都有些满足。虚荣心像海绵,是一种很容易膨胀的东西,得了一点赞许的水,或者哪怕不是赞许,只是关注,或者关注也不是,只是礼貌,就很容易膨胀起来。毕竟,手机上点一点、发一发,也花不了多少时间和代价。于是,晒,就容易走向为晒而晒。

一旦为晒而晒了,好端端上移动终端的人,就算是“毁”了。从此,此人患上手机依赖症,醉心于在网络上塑造自己的形象,并且为了有一个好形象,弄虚作假也好、夸大其词也好、虚情假意也好,都在所不惜;也不惜花费大量的时间,甚至把本该直接存在于人和人之间的关系,也必须要通过机器来实现,昨天有新闻报道,甚至同床共枕的夫妻之间道晚安都通过手机。

如果晒还有经济利益在其中,那虚荣心的膨胀更会到无以复加的地步,否则,怎么解释深夜飙车要通过直播晒出来,甚至连床第之事也被搬到直播平台要晒出来呢?只可惜,这时候的晒,但凡触犯了相关法律法规,自有法律法规伺候着——千万别以为,晒只是无关紧要的个人小节。

所以,那些为晒而晒的,我看,是种病,得治。

新民新语

家长群“恩仇录”

马 丹

这几年,随着移动互联网的发展,家校微信群成为学校与家长沟通的新形式,方便老师发布通知、布置作业、通报学生情况。方便是方便了,但这个看似一团和气的“小社会”实则暗流涌动,有些成了家长向老师“争宠”的战场,有些则成为攀比自己孩子的秀舞台。这家长群里的“恩仇录”确实有点让人吃不消了。

自从加入女儿班级的家长微信群后,我的朋友J先生就一直处于苦闷状态,时不时就要跑来和我吐吐苦水。这几天正值上海中小学期末考试阶段,他无奈地掏出手机给我看:班里最高分、班里最低分、哪些小朋友被表扬了、哪些小朋友还需努力,这些在我们小时候可以偷偷“按下不表”的“班级内部信息”,事无巨细都被班主任一一点名。

孩子无处遁形,家长觉得不堪其扰,老师也有了逃离的念头。人们总觉得微信群节省了时间,但里面却充斥了不少无用的周旋,就比如,家长一刻不停地感谢,老师感谢家长的“感谢”。当然,我并不是说,老师和家长间完全不需要这种礼节性的客套,但老师和家长间如何保持“专业距离”却值得人思考。

家长在微信群里“拼命”,攀比的、吹捧的,甚至发现金红包笼络人心的,究其原因都是出于潜意识里的竞争心态,唯恐自己表现过于低调而导致自家孩子被老师忽视。而这出“恩仇剧”的走向,其实还是得靠老师来掌舵“导演”。一方面,老师得自省,把每个学生、每项教学活动的表现都赤裸裸地“公示”出来,别说孩子的隐私无法保障,更会成为“增负”的推手;另一方面,老师也得给微信群立点规矩:哪些通知不允许“点赞”,哪些与学生无关的任务不求助于家长,哪些沟通还是以线下面谈为佳。

对现代信息社会而言,微信群只是困扰老师和家长的一个平台,而这种困扰并不会只存在这样一个平台中。科技的发展自然能帮助解决一部分的沟通问题,但更重要的,或许还是家长和老师间建起更健康良好的信任合作关系,否则,今天在微信群中出现的“江湖恩怨”还会延续。

自由谭

每当看到公共场合的不文明行为,比如乱插队、随地吐痰、乱扔垃圾,我就想到梁实秋先生的那篇名作《排队》。文章描写的是七八十年前的事,却穿越历史,直指当下。

梁实秋谈到一个细节:“抗战胜利后我回到北平,家人告诉我许多敌伪横行霸道的事迹,其中之一是,前门火车站票房前常有日本警察手持竹鞭来回巡视,遇到不排队抢先买票的人,就高高举起竹鞭,嗖的一声抽在他背上。挨了一鞭之后,此人便一声不响地排在队尾了。”

这一鞭子,颇有效果,却让人五味杂陈。乱插队,挨鞭子,似乎并

鞭子与笼子

王石川

不冤。可是你日本警察有什么权利动粗?有什么权利像对待牲口一样对待那些排队的人?梁实秋当年听到此事后的感受则是这样的:不排队的人是应该挨一鞭子,只是不应该由日本人来执行。其实,由中国人执行似乎也不妥,以抽鞭子对待不排队,并不文明,有以暴制暴之嫌。

不过,近年来一些国人屡屡呼吁引进新加坡的鞭刑,甚至有全国人大代表认为,引进新加坡鞭刑,可对犯罪嫌疑人形成长期的威慑力。据悉,新加坡的鞭刑对男不对女,将受刑男性摊在架子上鞭打臀

部,“藤条先泡几天,拿出来打,由鞭刑师来打”,几鞭子下去就皮开肉绽。用鞭刑对付不文明行为,显得过于粗暴,也未免太残忍了些。

对待不文明行为,难道就没更好的招数?必须厘清的是,我们中国人并不是不讲礼貌的人,“礼义之邦,君子无所争”的说法古已有之。比如,古人讲究揖让。可是,为何陌生人聚集在一起的时候,便不肯排队,而一定要“奋不顾身”?

问题就出在“陌生人”身上。因为彼此不相识,说点脏话没什么,乱扔杂物也没人指正,即便有人点

出,也可以不听,基本上“零后果”。

对付不文明行为,固然不需要鞭子,但需要笼子。何谓笼子?就是健全规章制度,用笼子关住不文明行为。比如在地铁上不能进食,如果进食就受到处罚,甚至可告知其所在单位,或者示众。一旦不文明就可付出代价,还敢不文明吗?同时,应鼓励人们举报,在不伤害其隐私的前提下,可以将不文明行为拍摄并发到相关监督平台。

梁实秋说:不要以为不守秩序、不排队是我们的民族性,生活习惯是可以改的。法是人定的,要什么样的生活方式便应该有什么样的法。如果法规更健全一些,监督更到位一些,那些不文明行为便被锁在笼子里,国民便能自觉守住底线。届时,还需要鞭子吗?