

# “双十一”结束后一些消费者发现： 预售比现买还贵，保价售后套路多

一年一度的“双十一”正式落下帷幕。虽然销售总量依旧火爆，但今年各大电商平台纷纷推出的预售模式却引发了不小争议。

笔者调查发现，预售引发大量吐槽。有不少消费者反映，付完尾款后发现，有些号称最低价的预售商品比现买还贵；找商家协商，却发现保价套路多，售后服务混乱。

## 预售比现买还贵

自10月下旬以来，各大电商平台纷纷开启预售活动，以最低价、限量款等吸引消费者预付下单。数据显示，今年“双十一”期间，各大电商平台预售期热度同比大幅增长。10月20日，天猫、京东同时开启“双十一”预售，据淘宝直播数据显示，仅首日，两名头部主播首场直播观看人次均在2亿以上，销售额合计逾200亿元，其中不少是预售商品。11月1日零点后，“尾款人”陆续开始支付。笔者采访发现，很多消费者反映，有的商品预售价高于现价。还有消费者发现，需要支付的尾款高于预售时标出的尾款。预售期间，小彭看到一家体育用品网店打出的优惠：指定日期时间段下单，算上送定金和符合该商品价格段

的满减优惠，一双运动鞋到手价只需268元。等到付尾款，他一步步操作下来需要支付287元。

一位大学生告诉笔者，她发现个别商家在“到手价”上做手脚。“消费者通常认为的‘到手价’等于‘定金+尾款’，但有商家故意将‘到手价’解释为‘尾款’，隐蔽地提高了价格。”

在黑猫投诉上，有消费者投诉称，商家承诺预付减双倍定金，结果只减了一倍。某运动品牌被消费者大量投诉，均称商家在承诺预售价为最低价后，放出力度更大的优惠券。

业内人士表示，一些商家标榜的最低预售价高于直接支付价，属于不履行价格承诺，涉嫌虚假宣传。

## 预售商品想要退款不容易

“7天无理由退换”已成多数网购商品惯例，但不少消费者表示，预售商品想退款却没那么便捷。

笔者调查发现，定金是很多消费者对预售吐槽最多的。虽然有些商家承诺可以退还定金，但一些消费者按照预售协议申请时发现困难重重。

天津一位消费者告诉笔者，

某运动品牌商家曾表示，预售期间前4小时内付定金，后期不满意可以退定金。但后来要退货时商家说，需要等到收货后才能申请退款，结果长时间都无法拿到退款。

许多平台宣传的保价服务也很难实现。小吕发现，某电商推出的保价规则避开了“双十一”当天，还有的商家在预售结束时下架商品链接，使该商品无法保价。一位消费者告诉笔者，付定金购买某品牌乳液时客服承诺享受保价，等收到货后，却发现无法申请保价。

此外，预售期过长、收货时间晚、无法修改寄送地址等，也是消费者反映比较集中的问题。据黑猫投诉统计，10月20日至11月13日，涉及预售的投诉量达5280条，投诉主要集中在服饰、美妆等。

近日，市场监管总局下发《关于规范“双十一”网络促销经营活动的工作提示》指出，禁止采取“先提价后打折”、虚构原价、不履行价格承诺等违法方式开展促销，杜绝虚假宣传，妥善化解网络消费纠纷。

中国消费者协会也发出消费提示，提醒消费者购买预售产品的，要明确预付款和尾款的支付时间及金额，商家的发货时间、双

方的违约责任等重要事项。

针对预售出现的问题，电商平台是否已有监管举措？笔者以消费者身份咨询了多家平台的客服，对方均表示注意到今年消费者关于预售的投诉，会向商家发出通知规范相关行为。

## 如何保障消费者权益？

数据显示，今年“双十一”期间，天猫及京东平台预售成交总额高达1863亿元，同比增长34.4%。

笔者发现，预售不仅是“双十一”促销手段，其实早已存在于电商日常销售中，其中尤其以服装类居多。不少小的服装品牌常年就是付款后7天发货、14天发货，有的甚至45天发货。

业内人士表示，对消费者而言，电商平台往往会给予一定的价格优惠；对商家而言，通过预售可以事先锁定部分用户，从而对销售额有更准确的预判及准备，备货也更加从容。表面上看，这应该是一种消费者和商家双赢的方式。但由于相关规则不够完善，易给消费者带来不满意体验。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，

商家采用预售经营时，必须遵守消费者权益保护法、电子商务法等法律法规。预售制从消费者付预付款到商家发货有一个时间差，这段时间如果商家出现经营不善或遇到其他问题，导致无法正常履行订单义务，有的甚至可能关门跑路。如果出现类似情况，消费者往往很难维权。

从长远来看，不规范的预售将逐渐透支消费者的信赖。陈音江认为，商家首先要诚信守法经营，制定公平合理的预售规则，并且事先有效告知消费者，尤其是预售规则中一些跟消费者有重要关系的信息，要以醒目方式有效告知，兑现预售规则和双方约定的有关承诺，确保产品质量和售后服务等。

北京云嘉律师事务所律师赵占领建议，电商平台应建立更有效的内部监管机制，加强对商家经营行为的监督，督促商家及时履约或退款，对预售欺诈行为及时采取制止措施，必要时可直接取消电商人驻资格或要求其承担赔偿责任。市场监管部门应加强监管，一旦发现违法违规或者损害消费者权益的行为，要及时依法查处。

（新华社 周闻韬 宋佳 白佳丽 韩佳诺）

这段时间，走进青海西宁市城西区虎台街道，一幕幕感人画面映入眼帘，在这里，“小巷总理”成为最美战士，迎难而上，无畏前行，温暖着这座城，抚慰着百姓心。

## 画面一： “辖区的情况我最了解，我不上谁上”

10月31日13时，连续打了30多个电话的张梅已经声音嘶哑。张梅是海晏路社区党委书记、居委会主任，管理着23个小区楼院，3286户8456人。入户排查、电话询问、防疫宣传、隔离疏导、送菜送物……张梅每天奔走在新冠肺炎疫情防疫一线，早晚忙碌。“我是居委会主任，这第一道防线一定要守住，辖区的情况我最了解，我不上谁上。”她笑着说。

去年，张梅在处理解决老旧小区物业事宜时，不慎摔伤造成三踝骨折，至今，长时间的行走还会带来痛楚。她的丈夫赵武卫是一名党员，这次也主动当起了志愿者，经常用自家车子帮助社区拉送防护物资。他看到社区工作人员24小时在社区值班，还买来食材，为大家准备午饭。一份份色香味美的暖心饭菜让工作人员顿时感受到了社区大家庭的温暖，更加有决心和信心战胜疫情。

## 画面二：“我们辛苦点，居民就踏实点”

每天早上7点，冷湖路社区党委书记、居委会主任刘毅就出门了。冷湖路社区单位多、巷道多、住户多，防控难度大。这段时间以来，刘毅带领以社区委员、小区党员为主的防疫小分队，开展了“敲门行动”，逐家逐户进行入户排查、宣传防疫知识。她把辖区分成9个网格，采取倡议发起来、微信转起来、入户讲起来、喇叭响起来、公告贴起来等方式，组织动员党员群众全方位搞好疫情防控。

不管白天黑夜，刘毅的手机总是响个不停，上级布置任务、群里各种通知，大事小情都要一一落实，22个小区楼院，每天都要跑两遍。正在忙碌，电话铃响了，是她妈妈打来的电话。“妈妈每天都会给我打个电话，其实她身体也不好。婆婆是阿尔兹海默症，公公也86岁了。我在社区，丈夫在超市，担心传染，这段时间一直没有回去看望老人。离别是为了平安的相聚，等疫情结束，再好好孝敬老人吧。”刘毅感叹道。

## 画面三：“时间紧刻不容缓，任务重分秒必争”

“苗苗，不能陪你，你要自己照顾好自己。”挂掉电话，李洪安鼻子一酸。就在不久前，李洪安同在街道工作的妻子杨苗被确诊为乳腺癌，在医院化疗后独自在家休养，2岁的孩子憨憨交给母亲照顾。作为城西区最年轻的社区党委书记、居委会主任，32岁的李洪安语气坚定地表示：“说不揪心，肯定是假话。妻子、孩子都是我深爱的人，妻子是病人，一个人在家，怎会不牵挂。可是，非常时期，总不能要组织照顾吧？”

连日来，值班值守、核酸检测、信息登记……“我们社区有29个小区楼院，4886户12606人，我们都要一户一户走到、看到、说到。作为社区书记，为居民守好门、看好家，我责无旁贷。”因为睡眠不足，李洪安的双眼布满血丝，在口罩遮挡的脸上显得更为扎眼。但他仍然坚定地说：“辛苦的不止我一个人，但再苦再累，我们都会坚持下去，直到疫情退去。”

这一站是辛苦，下一站是幸福  
——记西宁市城西区「小巷总理」战「疫」记  
吕正措 徐志涛

# “这件事确实是自己应该做的” ——记第八届全国道德模范提名奖获得者李斌

宋敏

11月5日，中央精神文明建设指导委员会发布第八届全国道德模范名单和第八届全国道德模范提名奖获得者名单。来自北京市石景山区的乘务管理员李斌荣获了全国道德模范见义勇为类提名奖。

平日里的李斌是个一说话就脸红的内向人。但为了保护乘客，他奋勇夺刀挺身而出，成了众人钦佩的英雄。面对大家的赞许，李斌只是说：“这件事确实是自己应该做的。”

2020年9月5日，当941路公交车行驶至石景山区老山站时，一名男子因和另一名乘客发生了争执，掏出水果刀向乘客

刺去。这时，正在后门处巡视车厢的李斌发现情况，第一时间冲上前去，阻止该男子继续行凶。公交司机见到情况紧急，及时靠边停车，疏散乘客，没有造成其他乘客受伤。行凶男子疯狂地挥舞着手臂，手中水果刀一次次扎向李斌。李斌忍着伤痛，抓住该男子的手，最终与公交司机和随后赶到的民警合力将其抓获。

在这场事件中，男乘客伤无碍自行前往就医，但李斌的头部、身上共被刀划出9处伤口，缝合了22针。李斌提到自己当时的想法很简单：“你要说不害怕是假的，但是说当时遇到事儿了什么也不能想，其实你也来不

及想，你在车上就是管这一块，就是下意识的反应，扭头就往上升。”

如今，李斌已回归正常生活，在他看来，乘务管理员遇到暴恐时绝不能畏惧，遇到乘客纠纷时要及时沟通妥善解决，遇到老弱病残孕时更要助人为乐。在实际工作中，他也秉持着这样的理念。任职公交管理员三年来，李斌是941线路上公认的业务尖子，在车上捡到6个手机、3个钱包，为乘客挽回损失共计3万余元，获得乘客赠予的锦旗3面、表扬信7封。

这次获得全国道德模范提名奖，李斌感到很荣幸，“我就是

一名普通的乘务管理员，在车上保障乘客安全，就是我们的工作。给我这么大的荣誉，我感觉挺受鼓舞的。”他说，“我会在以后的工作中再接再厉，为乘客提供更好的服务。”

据悉，石景山区将持续挖掘具有高尚品德的道德模范人物，在全社会大力宣传道德模范的先进事迹，同时组织开展“文明同行 感谢有你”礼遇道德模范系列活动，引导广大干部群众追求先进、崇尚先进、学习先进，推动社会文明程度和道德水平进一步提高，为石景山区创建全国文明城市、服务保障冬奥筹办汇聚更多榜样力量。

# 发挥志愿服务力量奏响“千年盐都”幸福乐章

（上接1版）

## 精准聚焦 解决群众“急难愁盼”

9月28日，自流井区五星街磨子井社区珍珠山幸福苑里人头攒动，新运抵的花草映衬着社区居民的笑脸，让修葺一新的院落显得欢乐祥和，这里是幸福苑“美丽花园携手共筑”花园认领活动现场。为了满足社区老旧小区居民想让环境变得更美的心愿，磨子井社区联合五心社会工作服务中心统一购买绿植，免费让居民们认领，并引导大家一起动手，齐心协力将零散空地改造

为花园。“零散空地集中变身花园，这个举措好。”社区居民宋翼仁对花园认领活动赞不绝口，越来越美的社区环境让他开心不已。

“花园认领活动是社区开展‘我为群众办实事’志愿服务的有效载体。”磨子井社区党委书记钟惠介绍说，“拥有更加美丽的宜居环境一直是社区居民们的心愿，接下来，社区将继续拓展老旧小区改造的新路径，提升广大社区

居民的获得感和幸福感。”

磨子井社区的花园认领活动是自贡市扎实开展“我为群众办实事”志愿服务专项行动的暖心举措之一。

为解决群众“急难愁盼”的操心事、烦心事、揪心事，自贡市级党员领导干部带头开展“六个一”活动，即：组织开展一次专题调研、一次专题宣讲、一次专题党课、一次专题接访、一次入户走访、领办一件民生实事。聚焦群众关心的热点难点问题，梳理形成5大类32项重点任务，配套制定实施“盐都未来工程”、卫生健康保障、农村公共文化建设和政务服务改革等

10个重点子方案，明确了“双减”政策落地、社区养老、交通出行等重点民生实事。

同时，自贡市把“我为群众办实事”志愿服务有机融入日常工作，设立了“办不成事”“水电气广电联办”“绿色直通办”等特色窗口，累计为群众办结各类“急难愁盼”身边事8683件；整合政务服务资源，全覆盖开设镇村级便民服务站（代办点）987个，将便民利民延伸到基层阵地，各级政务服务平台开展“假日延时”“主动上门”“独立审批”等贴心服务，目前累计接待群众7685人次。

## 践行初心 为党旗添光彩

10月29日早上六点多，天还未亮，自贡九七七爱心公益协会的一支党员志愿者小分队已经集结好队伍，从自贡市区赶往代寺镇龙贯山稻粱加工中心。为了帮助富顺县因新冠肺炎疫情封控的小区居民解决吃米难问题，这一天，他们要把接收到的爱心企业捐赠的上万斤稻谷加工成大米，再分装好，运送到需要的小区。

一到加工中心，志愿者们迅速投入工作，建起了一条完整的从搬运稻谷到分装新米的“生产

流水线”。等到所有稻谷加工完成已经是下午四点，志愿者们脸上满是汗水，衣裤上也都覆盖着一层粉尘，但来不及说累，大家又继续行动，第一时间将大米送往居民手上。

这是今年自贡九七七爱心公益协会党员志愿者奋战在疫情防控一线的一个片段，也是自贡市千千万万个冲锋在前的党员志愿者的缩影。面对突发新冠肺炎疫情，自贡市广大党员志愿者勇于担当，冲锋在前。7900余名党

员志愿者下沉村（社区），有力有序参与疫情防控，做到疫情防控和业务工作两不误。医疗卫生系统的1700余名党员志愿者迅速集结，成立党员志愿突击队33个，全力以赴投入疫情防控工作。村（社区）党组织设立党员先锋岗2300余个，组建志愿服务队620余支，一体推进重点人员摸排、宣传动员、核酸检测等工作。

在自贡，党员志愿者活跃在城市的每一个角落。4月以来，自贡市以“我为党旗添光彩”为主题，全面开展“不忘初心、牢记使命”党员志愿服务专项行动，组织16万名党员志愿者亮身份、亮承诺、亮服务，积极投身新时代文明实践

（上接1版）

我们更要始终铭记，新征程上，始终恪守对人民的承诺，顺应人民的期待，永远做老百姓“自家的党”，着力解决人民群众的急难愁盼，不断提升人民群众获得感、幸福感和安全感，汇聚起心往一处想、劲往一处使的磅礴伟力。

党同人民一条心、军民团结如一人，则无往不胜、无坚不摧。

## 梦想，奋斗以成

今年“十一”前夕，兴泉铁路兴清段、浦梅铁路建冠段正式开通运营，结束了福建宁化、清流、江西宁都、石城4个原中央苏区县不通铁路的历史。

山河依旧，换了人间。从当年用木头独轮车走羊肠泥土路，到建成国家Ⅰ级单线电气化铁路，苏区铁路“大团圆”映射着红色热土的历史性跨越。

这是一条圆梦之路，也是一条奋斗之路。无论是在革命年代，还是在脱贫攻坚的路上，在党的坚强领导下，老区人民总是以自强不息、艰苦奋斗的顽强斗志、不屈不挠、敢于胜利的英雄气概，在追梦路上砥砺前行——

井冈山革命斗争时期，为了打破敌人的经济封锁，红军“从军长到伙夫，除粮食外一律吃五分钱的伙食”；为解决食盐紧缺的困难，广大军民把老房子的墙根土挖出来熬硝盐……

“政府只能扶持我们，不能抚养我们，幸福是奋斗出来的。”这是井冈山山山村村民彭夏英常说的一句话。靠着勤劳的双手，彭夏英如今不仅脱了贫，还当选全国妇女代表大会代表、荣获全国脱贫攻坚奋进奖。

神山村这座昔日井冈山最偏远的贫困村，也变身网红打卡乡村旅游点。全村80%的村民参与乡村旅游，人均年收入从4年前的不足3000元到超过2万元，村集体经济收入由几乎为零增至50多万元。

时光流转，不朽的是奋斗精神；重整行装，需要的是锲而不舍。

静静的茅坪河畔、八角楼前，一棵高大的古枫常有游客驻足凝思。这棵树长于石头缝，突破重压，长大后竟把石头撑开，一百多年过去了，依然生机盎然，一如矢志奋斗、顽强不屈的革命老区……

历史已经写就，历史正在创造，历史还将见证：在党的坚强领导下，阔步行进于实现第二个百年奋斗目标新征程的老区，锚定目标、开拓进取，必将创造新的辉煌！

（新华社 熊丰 余贤红）