■贴近民生看服务——关注衣食住行④

别被网购返现迷了眼

□ 本报记者 杜辉升 本报通讯员 刘兰涛 郭焕如

网上购物方便快捷，成为人们购物的新时尚。众多店家也不断花样翻新，纷纷推出各类优惠活动。特别是那些打着网购返现旗号的网店，更是以此广招买家。但当许多买家购物后要求兑现返现时，却发现并不如原来所想的那么美好和容易，更不像网店承诺的那样简单……近期，许多读者向本报来信或来电，反映他们在网购中遇到的诸多烦恼事。

近日，临沂张女士遇到了一件烦恼事。春节期间，她通过网络购买了100多元的食品，按照该网站标注的返现标准，她本该得到8.5元的返现。但当她申请兑现时，该网站却称“购物返现要满10元才能够申请兑现”。之后，张女士只好又购买了一批商品，但又被告知，“新增商品与食品不属于同一类别，不能累计使用返现交易条件……”张女士返现的要求最终遭到了拒绝。在咨询了相关执法部门后，她发现要想得到这些返现非常难，因为无法取证，维权成本太高。

记者发现，不仅通过第三方平台进行支付的网上商城越来越多，而且一种以“购物返现”为噱头的新网购模式正在发展，随之而来的问题也逐渐增多。

“网购返现”是一种网络营销手段

根据统计数据，2010年中国网民超过4.5亿，今年中国网民数量将超过5亿。随着互联网的发展和普及，网络交易份额也随之飙升，网上交易流程也越来越简化，网购逐渐风靡全国。

一般而言，“网购返现”是指消费者通过第三方网站提供的链接去网上商城购物，第三方网站会根据购物额度给予一定比例的现金返还。从这一点上来看，“网购返现”网站更像是网购中介，他们通过介绍网购客户给商家，从商家那里获得一定比例的提成，从而获利。为最大限度吸引客户，网购中介则以返还现金的方式吸引网购消费者，并通过商家返现和返还给消费者的差价进行牟利。

另外还有一些购物网站，提供积分和返券。即用户消费后，可获得一定比例的积分和赠券，在下一次购物时，消费者可以用积分和赠券抵消购物金额。这样用户等待时间就会很长，而且一些用户因为积分累计达不到指定数额，比如1000分，就不能兑换现金。

相比较而言，“网购返现”就能做到消费一笔，返现一笔，不累计，不延迟，而且现金到账。只是大多数情况下,由于各大网店审核定单的时间不一样，一般都是按月结账，虽然现金是到达账户了，但是并不会立刻就能返给购买者，因为有退货和换货等诸多问题。所以一般情况下，返现也是一个比较长的过程。不过比起积分、优惠券等形式，返还现金更加直观和刺激人。

业内人士预计，“网购返现”正以惊人的速度发展，在未来越来越激烈的市场竞争中，规范度、信誉度、价格竞争力将是衡量返现网站优劣的标杆。

天上不会掉馅饼

“网购返现”的出现迎合了人们的消费心理，“让消费者获益”的名目受到网购人群的关注，但由于缺乏行业标准和相应的监管，一些网购返现暗藏着不少猫腻，令消费者的利益在无形间受损，也引发了不少消费纠纷。

一般消费者需要通过网站或者是软件，到与第三方网络推广平台达成合作关系的网络商家进行购物。产生有效订单后，网络商家按照一定的比例把销售提成返还给网站，返现网站再把一部分销售提成转入网购消费者的支付宝账户。网购返现比例一般在3%至15%之间，部分网站还宣称最高能返现50%，相当于购物享受了五折优惠。

天上真会掉馅饼吗？消费购物之后真能轻松拿到返还的钱吗？回答是否定的，“网购返现”主要存有如下问题：

首先是返现金额缩水。一网民王女士通过某返现网站，在网店购买了一宗洗化用品，总价超过了500元。按照市场价计算，该网店商品的价格要略低于当地超市的价格，另外按照网站的承诺，王小姐购买的这些商品还可以获得10%的返现。算起来，王小姐购买的商品就相当于超市价格的八折，如此折扣是相当可观了。但交易完成后，王小姐只收到10多元的返现。咨询网站，却被告知返现只针对部分特定商品，并非所有商品。

再是层层设置兑现门槛，致使返现化为乌有。像本文开头讲述的临沂张女士遇到的问题就属于此类型，网站设置种种障碍，或者层层条件限制返利，最终使返现无法实现。

最后是故意拖延返现时间。网民李先生今年1月份通过一返现网站购买商品，应该能够获返现20元，网站显示当即返现成功了，但李先生到现在也没有收到这笔返现的钱。他多次联系该网站客服，客服表示一直在处理中。李先生对此很是无奈，“返现的20元钱，还不够我给网店打电话询问的费用呢。干脆我再也不过问此事了。他们网店的目的就是用拖延的法子，逃避兑现他们的承诺。”

返现如浮云，购物需理性

在时下物价飞涨的大环境下，各种省钱的方法成了热门话题。这类以“购物返现”为主的第三方网络推广平台，促销商品涉及数码家电、服饰用品、图书音像、化妆品等多种门类的商品，以“你购物，我返现”为名号，再加上网购的便捷性，着实吸引了不少想要省钱的消费者。但临沂市兰山区消费者协会秘书长朱升新却表示：“网购返现”作为商家的一种促销手段，国家还没有出台相应的规范文件，主要靠商家的自律行为。发生纠纷后，由于证据搜集过程比较繁琐，维权成本较高，导致维权成功率较低。

对此，消协提醒：消费者在登录任何返现网站时，都需要事先仔细阅读网站须知，谨慎选择。在注册会员时，一定要注意隐私保护，谨慎录入身份证信息和银行账户信息，对于网站的邮件提醒和短信提醒，更要保持警惕，最好选择经过认证的返现网站或者门户网站来进入网站。另外，消费者在购物时，一定要坚持科学和理性的态度，按需购买，且不可为了微薄的返现让自己无节制地购物。

■透视镜

小剐蹭不必大动“干戈”

近日，在济南市经三路纬七路路口处，一辆轿车在左拐弯时蹭倒了一位骑自行车的老者。所幸的是老者和自行车没有受到损伤。

“想走？拿钱来！”老者索性拿个马扎，坐在轿车前将车拦住。一时间，引来围观者无数。

目前，汽车已进入寻常百姓的家庭，我们步入了“汽车时代”。随着车辆的不断增加，类似的各种纠纷也随之增多。在当事双方人员及财产没有受到损失的情况下，双方都能互相礼让一下，不仅道路顺畅，人也舒畅，社会会更加和谐。彼此多一些宽容与忍让，我们会生活得更幸福。 □记者 汤序民 报道

民生记者在行动

15863137227 15168862016

0531—85193609

欢迎发送短信拨打电话提供线索

■民声

读者反映的问题，请当地政府及时督办并书面回复编辑部。

阳信县商店镇

义务兵优抚金为何久拖不发

手机号为159543……的读者反映：我是阳信县商店镇的一名刚退出现役的退伍军人。商店镇对2008年入伍的义务兵的优抚金，即2010年的，至今没有发放。我们现已从部队退伍，为此多次找镇政府，得到的答复总是“回家再等等”，这一等又好几个月过去了，始终没有结果。希望相关部门不要再推诿了，尽早按规定发放我们义务兵的优抚金。

枣庄市中区孟庄镇

放炮开采铁矿震裂村民房屋

手机号为134550……的读者反映：我是枣庄市中区孟庄镇侯庄村的村民。在离我们村不到200米处有一处铁矿开采区，放炮开采矿石的时候炮声巨大，把周边许多村民的房顶及墙面都给震裂了。为此村民多次找到镇政府，可始终没有结果。希望相关部门重视我们村民反映，及时处理村民被震裂的房屋问题，彻底消除隐患，维护百姓平安。

■回音

村民口粮地问题已妥善解决

大众日报编辑部：

2月22日读者版“民声”栏目刊载的《武城县甲马营乡谈庄村九口之家五人无口粮地》的报道后，我们党委政府高度重视，马上派专人到该村调查核实。

经查，该村民家庭实际有农业人口8人，现有责任田9.9亩。2008年，谈庄村土地新一轮小调整时，因该村民所在小组长辞职，该组土地没有调成，致使其长儿媳、长孙与该村民小组其他缺地户一样都没有分到责任田。其二儿媳2008年调地时还没有结婚，结婚添子后其土地应按排号顺序分配，后因没有排上号，故无法解决其土地问题，并且像他们这种情况的在该村还有100余人。

该村民反映的土地问题，我们党委政府一直非常重视，曾安排包片、包村干部多次协调，因该村实际情况复杂，难度较大。后经包片领导和包村干部几次到谈庄村反复做工作，最终确定将王力承包的集体开荒地3.8亩转包给该村民，使该村民家庭口粮地问题得到了妥善解决。

武城县甲马营乡人民政府

2011年2月25日

（□记者 刘蓬基 整理）

■ 职场故事

任由烹饪方法万万千，只取其中一个“蒸”！

弱水三千，只取一瓢

□ 陈亦权

上世纪90年代，一位小伙子来到东莞的一家酒楼里学厨艺，时间一天天过去，小伙子隐隐发现给人打工总不是一条真正成大事的路子，于是有了自己经营餐馆的念头。

没多久，小伙子从酒楼辞职开始自己创业，然而毕竟资金有限，该开哪一类饭店好呢？左思右想之后，他来到了一条国道线旁边，租下一处民房，经营起了一家针对过路客的小酒店。小伙子年纪虽然轻，但手艺却已经学得非常不错，什么煎炸熘炒，蒸煮焖烩，各种各样的烹饪方法全都手到擒来，当然，他也把这一套套烹饪方法尽数用在了自己的小酒店里，然而让人意想不到的是，尝鲜的生意只好了半个来月，就逐渐冷清下来。

小伙子为此伤透了脑筋。有一天中午，店里来了一位陌生客，他走进店里后点了一份海带骨头汤和一碗米饭，哗哗地几口吃完就接着开车赶路了，这个情形让小伙子突然意识到，在公路边，来吃饭的都是赶时间的人，所以在这里，任何繁杂的烹饪方法都是一种累赘，只有“快速”才是顾客所真正需要的！

想到这里，小伙子决定只采用一种烹饪方法，然后把这一种烹饪方法做精做成特色，他想来想去最后确定用“蒸”，无论什么原材料，全部做成“蒸菜”。在众多繁杂的烹饪方法中，只有“蒸”最能保证营养，而且最易保温，同时既可以是菜又可以是汤，一人一碗蒸饭，一盅汤水蒸菜，快速营养又保温，一定能做出自己的品牌！然而当他的厨界友人们知道他的想法后，都觉得这个主意实在是太荒诞了，就连他的师傅也善意地提醒他说：“天底下哪有一家饭店只用一种烹饪方法？”

朋友们的否定没有改变小伙子的想法，他很快开始着手餐厅的转型，经过一个月的研究，他终于排列出了一份详细的蒸菜单，投入使用后，小伙子的蒸菜果然深受顾客的热捧，生意一天好过一天，每到中午，来此用餐的司机络绎不绝，卡车停在国道上排成长龙，成为当地美谈。

一年后，小伙子已经在附近经营起三家分店。有一天，一位外地的长途司机略带遗憾地对小伙子说：“虽然你们有三家分店，但是三家分店的蒸菜味道却不一致，我还是最喜欢来你这里吃，一去别的地方，就吃不到你的蒸菜味道了！”

这番话，让小伙子意识到单纯地多开几家分店并不是最理想的结果。几个月后，他以自己的烹饪经验为基础，与广州的一所大学合作，共同研发了一款电脑程控蒸汽柜，一举解决了困扰中式快餐多年的标准化难题，同时，他还广交业内朋友，学习到了许多快餐业的先进管理经验。一年后，小伙子制定了7本从柜台到厨房到餐厅100多个岗位操作手册。至此，从设备到管理，都实现了标准化后，小伙子意识到可以继续扩张开店了！这时，他把眼光瞄准了市区的商业核心地带。

短短几年时间，全国各地的车站旁、商场边都如雨后春笋般冒出了他的蒸菜身影，而快捷、营养、保温的特点，更是受到了消费者的欢迎，短短十几年时间，小伙子的快餐品牌迅速扩展开来，分店遍布大江南北。他把连锁餐厅命名为——真功夫。“真”即为“蒸”的谐音，意思很明显：任由烹饪方法万万千，只取其中一个“蒸”！

当初的那位小伙子，如今已成为连锁餐厅的董事长兼总裁，“弱水三千，只取一瓢”的经营智慧不仅让他成功地进行了一次餐饮改革，个人财富更是连续五年跻身于胡润餐饮富豪榜前十名！

■ 三十六计

机会如刘备

□ 苏潘云

学生时代，学习《三顾茅庐》的故事，只是囫囵吞枣不求甚解。虽然老师一再引导：刘备三次到隆中拜访诸葛亮，邀请他出山，表现了刘备对贤才的渴求，也表明了诸葛亮是当时不可多得的人才。

几十年过去，再读《三顾茅庐》，认识上有了飞跃。对刘备的求贤若渴之真诚并不怀疑，但是，对诸葛亮的“端”产生兴趣与好奇。

大家都知道诸葛亮素来神机妙算，找老天求雨借东风都不在话下，那么，他会不清楚刘备某年某月某日会一顾二顾他的茅庐？可以说，刘备的“三顾”都在他的预料之中。偏偏，诸葛亮就是牛，一次二次的，他故意避而不见。刘备第三次来，他正好在休息——你想呀，就算我们凡俗愚钝之人吧，家里来了客人，总该有些动静，也会立马警醒过来。可是人家刘备恭恭敬敬地站在草堂的台阶下都等候半晌了，那么睿智那么机警的诸葛先生就是睡得特别香甜，怎么也醒不过来。中间，他还悠然翻了个身，竟然，接着睡。刘备继续等，又等了一个时辰，才等来诸葛亮的自然醒。

刘备求贤若渴，天地日月可鉴，很好理解。从今天的职场角度来看《三顾茅庐》，我们能否得到一些启示呢？

诸葛亮要是没有两把刷子，断不敢那么摆谱的，就算诸葛亮一肚子本事，他也实在需要一个明主给他一个施展才能和抱负的机会和土壤呀！但是，当机会到来时，作为杰出人才的诸葛亮应该怎么做，肯定煞费过一番苦心。

假设，让刘备一次性找到他，或者根本不用刘备“三顾”，干脆如毛遂那样主动上门自荐了去，那么刘备，是不是一如既往地当诸葛亮是宝，重视他重用他呢？

又或者，诸葛亮没有把握好度，“端”得过火了，惹得张飞关羽集体火起，即使不杀了你，但，也不再起用你——你怎么办？

有人或许会说，东方不亮西方亮，乱世出英雄，英雄还怕无用武之地吗？然而，综观当时形势，除了刘备，谁是最有前途的君王？

当刘备以尊贵之身作程门立雪之举，伫立草堂台阶左等右等之际，卧于榻上的诸葛亮，其内心当真一点儿都不煎熬纠结吗？不担心刘备怒而拂袖而去？

不由感叹，如果我们具有诸葛亮的真才实学，难道我们还怕找不到适合自己的工作？也许工作，也如刘备，再三再四地找上门来啦。

■ 画说职场 ⑯⑤

慈善，其实是一种很好的心灵休养，能让你带回温馨的感动和更强的责任心，再次投入工作。

■ 减压舱

有时你也“犯傻”？

□ 一 凡

一位畅销书作家说过，永远不要看心灵鸡汤，因为你看傻了都还不知道。这话不一定对，但身在职场，被一些貌似心灵鸡汤的想法给“熏”傻了，却是常有的事。

谣言止于智者，不必理会

小梅最近遇上了麻烦——部门里居然有传言，说小梅是老板的亲戚，是老板安插在员工中的“探子”。为此，同事们纷纷疏远了她。

思前想后，小梅觉得一定是上个月那件事惹的祸。上个月的一个早晨，小梅在电梯里遇到了老板娘，老板娘直夸小梅的新发型很漂亮，并询问发型师的电话，可惜小梅记不清了。不想，当天下午，老板路过办公室的时候，突然探头进来说：“小梅，一会儿给我太太打个电话，她说要跟你一起去做头发。”当时，办公室里一片哗然，还有同事打趣说，原来你跟老板私交这么好啊。由于手头工作忙，小梅也没多解释什么。没想到，这件事以惊人的速度传遍了整个公司。更离谱的是，连老板都知道了这件事，还以为小梅无事生非、攀亲带故，大为不满。

支招：如果谣言与你有关，并且对你不利，那么请选择一个合适的时机，向大家澄清谣言，以扭转对你不利的局势。

把分内事做好，少管闲事

小卓进公司有三年了，论经验、能力、效率，他自认为不比同事差，可为什么得不到老板的重用呢？

一次出差途中，经理秘书为他指点了迷津。原来，认真、负责的小卓，一度是老板心中的重点培养对象。可小卓“两耳不闻窗外事，一心只干分内事”的处事哲学，让老板很不满意。去年底，公司另一个部门的应标案出了大问题，需要重新来过，当时离应标的最后期限没剩几天了，真是十万火急。不少同事在完成本职工作后，都主动去帮忙，而小卓像个没事人一样，到点就下班。试问，机会怎么会降临到一个没有团队意识，不愿多担待一份责任的人身上呢？

支招：做好本职工作，这是晋升加薪的王道。同时还要明白，有机会做一些分外事，也是展示自己的好机会，让上司见识到你多元化的能力。

老挑刺的人，惹不起躲得起

肖杨是新职员，虽然经验不足，但工作努力、认真，深受同事和上司的好评。唯独有一位同事老王总对肖杨“挑三拣四”，觉得他思维不够活跃，设计缺乏创意，难以担当大任。

起初，肖杨并没有在意，总是避免与老王接触，惹不起还躲不起吗？

公司好不容易争取到一个大项目，其中的设计环节非常重要，肖杨想进入设计团队，但部门内的竞争非常激烈。不久，名单出来了，肖杨没能进入项目组。事后他才知道，在选拔人员时，老板特意听取了老王的意见，毕竟老王资历深、经验足，他的话成了老板参考的重要依据。

支招：当轻视你的人给你制造麻烦时，你应该勇敢地正视他，倾听他对你的不满，重新看待自己的不足，有则改之，无则加勉。只有这样，轻视你的人才会越来越少，否则他们始终还会是你进步的“绊脚石”。

职场版联系电话：0531—85193407
职场版电子信箱：liujun@dzwww.com