

三星,请拿诚意说服中国消费者

本报评论员
高路



三星那则将自己撇得干干净净的回应至少在传播效果上说并不是最佳的选择。

在苹果新品发布季,“电池门”又在巨头三星身上补了一刀。继内地曝出中国行货(国行)版Galaxy Note 7爆炸后,香港也有消费者称其购买的三星Note 7手机发生爆炸。

对这三部手机,三星的回应如出一辙,称都是因为外力所致。而韩国媒体的分析则更耸人听闻,报道称,三星和电池生产商进行了加热试验,结果显示,用电磁炉200度加热2-3分钟,产品的损坏样子和照片最相似。暗指中国消费者或故意加热三星Note7以骗取赔偿金。

三星要法律维权,有意思的是首炸的爆料人也建议三星诉讼,将他绳之以法。既然大家都觉得自己理直气壮,志在必得,这个事反而简单了,我们也不用去猜测谁对谁错,三星公司只要拿起法律的武器为自己维权,爆料人只要准备好资料,收集好证据应对就行。作为当事方,爆料人有权利说出自己所了解的事

情,三星公司当然也有权利发表自己对事件的看法,我们并不担心真相会被掩盖。

对三星而言,真正的危机是因为爆炸事件引发的信任危机,以及面对危机三星的作为是否能得到认同。从三星的处理过程看失分不少,没有第一时间召回,经有关部门约谈后才召回了一千多台,三星是被舆论在推着走,而不是走在舆论的前头。这种轻慢连消费者协会都看不下去了,近日,深圳消委会就公开质询批评三星。

消费者并不是专家,无从去判断哪个批次的产品出了问题。对三星而言,有人恶意破坏三星形象可恶;对消费者而言,三部都是外力所致,都要找三星的麻烦,同样欠缺说服力。你也不可能指望几句话就能打消公众的疑虑,不管在别的国家三星公司的信誉怎么样,至少在中国市场,三星的公信力还远没有

到一言九鼎的地步。所以,任何建立在自证清白基础上的声明都缺乏公信力。消费者心有疑虑最好的办法是证明给消费者看,自己的公信力不够可以委托第三方机构鉴定,一国一家鉴定机构权威性不够,不妨多找几家。

如此说来,三星那则将自己撇得干干净净的回应至少在传播效果上说并不是最佳的选择。

其实,取信于消费者并不难,拿起法律的武器固然不错,但更重要的是,积极配合监管部门的调查,慎重应对突发事件,慎下结论,同时,采取各种措施确保使用者的安全。该升级的升级,该召回的召回,哪怕没有问题,也不妨慎重一点做得稳妥一点,把消费者的利益放在第一位,而不是将企业的利益放在第一位。这个市场没有谁是不可或缺的,三星实在没有挥霍信任的资本。

拒为导师打工得零分,潜规则太嚣张

本报评论员
魏英杰



要纠正这种不正常师生关系,避免学生沦为导师苦力,应抓紧相关制度建设。

河北保定某大学出了个奇葩导师。从2011年7月起,就读该校风景园林硕士专业的小坡(化名),就被导师王某要求在其管理的公司打工。为其通宵达旦赶项目不说,还不时被要求不去上课,节假日不能回家,而每月报酬仅数百元。

一年后,忍无可忍的小坡拒绝继续为这家公司打工。结果,王某不仅要求他变更导师,还要求他按照“演练”内容当学院领导道歉,把全部责任揽在自己身上,甚至还给他在“导师评价”上打了零分。

没错,高校里是有学生给老师“打工”的现象。许多学生也干脆称导师为“老板”。但除了正常的学术课题研究,这些活动大多不是规定动作,不在学生的学业范围内。严格来讲,这其实是一种潜规则。从好的方面讲,跟着导师“混”,除了能学到一些知识,多少还能从中获得一定报酬。但就其本质而论,这

多少带有强迫意味,很容易变成导师利用手中权力剥削学生的廉价劳动力。只是受制于师生不对等关系,当学生的往往不敢不从,敢怒不敢言。

当然了,当导师的一般也不会太过分,总要在某一方面(知识、学分或金钱)满足学生的需求,否则双方很可能闹得很不愉快。但这个王某之所以成为导师中的奇葩,就在于他不仅把潜规则当作理所当然,而且为了发泄私愤,把导师权力滥用到极致,对学生进行打击报复。这不但跌破了为人师表的底线,也跌破了做人的底线。

这出“拍案惊奇”到这还不算完。小坡找学校信访讨说法,一开始学校居然表示,王某安排小坡到公司实习,并无不妥。实际上,这根本不是什么实习,也与课题研究无关,纯粹就是市场项目。校方只因在这家公司占了一点股份,竟然混淆黑白,为王某帮腔,难怪

王某打击报复学生的时候如此底气十足。

但潜规则就是潜规则,黑的不可能被涂抹成白的。在小坡的不断举报下,近日该校终于承认审核不力、把关不严、管理不到位,将依据有关规定对相关人员和单位进行责任追究。但也要看到,学生给导师“打工”,本身是一种“灰色”作业,倘若王某不是违反规范给学生打零分,还真不知道该怎么追责呢。

这起案例说明,要纠正这种不正常师生关系,避免学生沦为导师苦力,应抓紧相关制度建设。特别是要规范清楚教学与科研的内容,严禁导师“夹带私货”,界定清楚学生参与课题项目的范围,消除灰色地带。此外,高校还应对学生参与导师课题项目和教学实践进行监督检查,防止导师滥用权力。潜规则大行其道,往往在于明规则的缺失,只有建立有效的制度规范,才能杜绝类似破坏正常教学秩序、损害学生正当权益的现象。

COME ON



杭州大厦 开生日趴啦!

9
23
25

2016周年庆 | 耀·在一起



全城开趴

★ 爆款

★ 30场

★ 品牌大SHOW

★ 血拼

★ 百万商品任性折

★ 4位超人气巨星

★ 6大狂欢玩法

★ 方显霸气!

★ SHINE

★ 耀·在一起

★ 4位超人跨

★ 20家美店

★ 惊喜盛宴

★ TIME TOGETHER