

大疆降价引纠纷：线下服务应“跟上节奏”

10月8日，“大疆预告降价已购买消费者退货维权”上了微博热搜。

据媒体报道，近日，淘宝、京东等平台的大疆官方店铺预告多款产品于10月9日开始降价的消息，许多刚刚购买了大疆即将降价产品的消费者开始在购物平台、社交媒体上维权，争取退差价。

有消费者反映，在电商平台购买的相关大疆产品一般都能顺利退货，但一些在线下购买的消费者进展却并不顺利，因为线下渠道没有“价保”。

线下服务需及早跟线上对齐

严格说，购买商品后遭遇降价，消费者并没有“绝对”理直气壮的维权理由。因为，法律上并没有规定卖家有补差价的强制义务，一切需依照事先约定行事，比如商家已承诺“15天内降价补差”。

但问题在于，大疆这次降价本身是主动促销，并非出自不可抗力，其目的是为了邀买消费者人心。如果仅因少数消费者要求“补差价”而产生纠纷，搅动舆论，其产生的无疑是相反效果。顾客就是上帝，从在商言商的角度而言，大疆理应满足这部分消费者并不过分的要求，避免因小失大。

表面上，这是一场普通的价格调整引发的舆论波澜，但实质上折射出一个更深层的问题：中国线下零售服务体系，正在被线上体验标准“重新定义”，而其显然还没跟上节奏。这才是引发此次事件的核心。

为什么线上购买大疆产品的消费者没有因降价问题而群情激愤？这是因为“七天无理由退货”和“价保”几乎

已成各大电商平台的标配，尤其是那些知名品牌的官方旗舰店更是如此。

比如，在某平台的大疆自营旗舰店上，甚至明确标明“30天无理由退货”。事实上，就算服装百货这些日常消费品，只要是在线上购买，基本也都是七天无理由退货，且退货流程极为简单快捷。这使得消费者可以更放心、更频繁地进行购物。

反观线下，有多少商家真正支持“七天无理由退货”？就算支持，流程也颇为繁琐，消费者需要保存购物凭证，还要付出往返店家的时间成本。

近年来，中国线上零售异军突起，其成功秘诀不只是因为技术和商业模式领先，同时也是服务上的领先。这种领先的服务，已改变了消费者的习惯和购物体验，提高了消费者的心智与口味，尤其是对年轻一代而言。

这就是现实。面对这一现实，如果线下零售业迟迟不能在保有特色的同时，及早与线上服务标准实现对齐，必然会遭遇进一步的溃败。

价格不是“想怎么定就怎么定”

值得一提的是，在发达国家市场，其线下零售业并没有面临类似的服务标准对齐的挑战。这是因为，欧美线上零售崛起之前，其市场竞争与法律环境就已非常成熟，线下零售服务已经高度发达，拥有完善的价保、退货等售后服务体系。

比如，欧美大型零售商普遍提供“Price Match”（价格匹配）政策。只要在购买后规定时间内发现官方渠道降价，可直接申请差价返还。消费者清楚规则，根本不必靠“维权帖”争取权益。

从这个角度讲，中国线上零售较高的服务标准，实际上只是率先与国际标准接轨而已。这一步，线下零售业迟早也要走。

但这并不是说类似大疆降价风波不会发生在西方市场。这类问题，其实也反映了现代零售的一个典型困境：品牌一致性危机。

在数字时代，用户不会区分直营与授权，他们只认品牌整体体验。只

要品牌标识挂在那里，售后责任与体验一致性就是消费者的天然诉求。

比如，2019年，就发生了苹果价格差异诉讼案，美国消费者集体起诉苹果，指控其在线上与线下零售渠道的价格策略存在不公平差异。

在2020年的特斯拉“降价诉讼风波”中，因特斯拉在美国和欧洲市场多次突然下调新车价格，引发老车主集体投诉与法律行动。消费者认为这种“无提前公告的降价”构成价格误导，损害了刚刚购车的用户利益。

在成熟市场，价格不是企业“想怎么定就怎么定”的自由行为，而是受消费者权益保护与反垄断法律的约束。

相较之下，中国市场品牌众多、渠道复杂，监管与消费者教育尚在完善中。这使得品牌可以“渠道分层”，用不同政策应对不同客户群，而不必承担太高的法律与舆论成本。但随着国内市场的逐步完善、成熟，这一时间窗口，恐怕不会长久。

综合新京报等（谕路 整理）

临时开放应急车道是交通安全管理的创新突破

□ 邢承木

应急车道作为保障抢险救援、医疗救护等紧急事务的“生命通道”，其专用属性在《道路交通安全法实施条例》中有明确界定，非紧急情况严禁社会车辆占用。但今年国庆中秋双节期间，江苏全省高速公路出口总流量达528.9万辆，创下历史新高，拥堵路段车辆寸步难行与应急车道闲置形成的强烈反差，倒逼交通管理部门突破常规，以临时开放应急车道的创新举措破解困局，彰显了治理能力的进阶。

这种突破首先体现在对“紧急情况”的精准再定义。传统认知中，只有车辆故障、人员突发疾病等才算紧急情况，但长假期间的极端拥堵已远超普通交通问题范畴。长时间缓行不仅导致司乘人员滞留、焦虑，更会因车辆剐蹭等小事故引发连锁反应，加剧拥堵风险，甚至延误真正的应急救援。江苏交通部门立足实际，将“长距离长时段车辆缓行”纳入需紧急干预的场景，通过动态开放应急车道提升通行效率，既未违背法律初衷，更回应了民生迫切需求。

突破更体现在“智慧管控”支撑下的科学施策。临时开放绝非简单“放行”，而是建立在精准研判与系统保障之上的精细管理。江苏创新发布“应急车道智慧扩容一张图”，通过260块提示牌、213块可变情报板及苏通大桥“红绿灯”式提醒，

让开放信息清晰可达。更有无人机巡航与智慧监控联动，车流出现拥堵趋势即启动开放程序，形成“空中监测+平台调度+导航引导”的立体体系。

跨部门协同机制的健全，则让创新突破更具实操性。江苏整合“一路五方”力量，加密430处应急救援驻点，推行救援拖车免费政策，确保轻微事故“快处快撤”，从源头减少拥堵诱因。这种“疏堵结合”的治理逻辑，与郑州郑栾高速通过多部门会商论证开放条件、安徽多地跨区域联动疏导的实践形成呼应，证明了协同共治是破解交通难题的关键。

从全国范围看，江苏的探索并非个例，却极具示范价值。成都绕城高速通过科技赋能分时段开放应急车道，使早高峰通行效率提升12%；湖州试点路段单小时流量提升超15%，印证了该模式的可行性。这些实践共同说明，临时开放应急车道的突破，本质是从“静态管控”向“动态治理”的转型，是交通管理从经验驱动向数据驱动的升级。

当然，创新需坚守安全底线。应急车道的核心功能始终是“生命通道”，临时开放必须建立在硬件达标、预案完备的基础上。江苏与多地的实践均证明，只要依托科技实现精准调控、依靠协同筑牢保障防线，就能在效率与安全之间找到平衡。

“上班前三天少干活”值得用工单位认真倾听

□ 唐传艳

国庆假期已结束，不少网民表示，提不起精神。北京安贞医院睡眠医学中心主任医师谢江介绍，这种现象就是“节后综合征”。有医生表示，“节后综合征”并非真正意义上的疾病，而是生活节奏与环境变化导致生物钟紊乱、心理压力增加而产生的一系列身心反应。另有医生对此建议，刚上班前三天不宜安排高强度的工作，以免加剧症状。

“节后综合征”是生物钟与心理状态的双重紊乱，若职工强行投入高强度工作，可能加剧失眠、疲劳等症状，形成恶性循环。通过主动调整工作节奏，职工可逐步恢复规律作息，减少咖啡因、酒精依赖，促进血清素分泌以稳定情绪。这种自我管理不仅是对抗“节后综合征”的直接手段，更是培养长期健康工作习惯的契机。

问题在于，即使有医学的建议作为支持，但用工单位若忽视这一建议，仍安排高强度任务，职工便难以自主调整。尤其是，某些行业在节后立即进入项目冲刺期，职工即便意识到需要适应期，也不得不强行投入工作。这种“建议虽好，执行却难”的困境，凸显出用工单位在决策中的主导地位。职工的个人意愿与实际工作安排之间的矛盾，是这条好建议落地的主要障碍。

其实，作为工作安排的决策主体，

用工单位有责任根据职工的身心规律调整工作。“节前三天少干活”既能减少职工因突然高强度工作引发的身心不适，又能通过有序过渡帮助职工逐步恢复工作状态。用工单位若能主动采纳这一建议，实质上是在履行对职工身心健康的合理关照义务，符合《劳动法》中“保护劳动者合法权益”的基本原则。

此外，职工在适应期减少高强度工作，还能降低因疲劳导致的失误率，提升工作质量。比如，避免因注意力涣散引发的操作失误、沟通误差等问题，减少单位因返工、纠纷等产生的隐性成本。用工单位主动调整工作节奏，还能增强职工的归属感和忠诚度，降低人才流失率。当职工感受到单位对其身心健康的重视，更可能以积极态度投入后续工作。这种人性化管理还能提升单位的社会形象，吸引更多优秀人才加入，从而在人才竞争中占据优势。

“上班前三天少干活”的建议，表面看是调整职工工作节奏，实则涉及用工单位的管理理念转型。在“以人为本”的现代管理思维下，用工单位若能认真倾听这一建议，摒弃“唯效率论”的短视思维，构建更健康、更可持续的职场生态，既是对职工权益的切实保障，也是对单位的长远投资，从而实现职工与单位的双赢。