



某毛绒玩具店，逼真的玩偶让年轻消费者毫不犹豫地下单。
长沙晚报全媒体记者 陈星源 摄

“先用后付”下单挺爽？别掉进了消费陷阱

受访维权专家和监管部门均认为，应采用弹窗等醒目方式提示，并将选择权明明白白交给消费者

● 长沙晚报全媒体记者 周辉霞

网络购物诞生以来，平台方持续积极地简化购物步骤，通过购物的便利，提高商品的转化率。消费者在新鲜体验带来的愉悦和对支付安全的担忧中逐步改变消费习惯，推动着线上消费迅猛发展。一年一度“双11”网络购物的热潮在11日到达峰值，关于网购便利与消费安全的平衡点，因为一则“一觉醒来爷爷‘先用后付’买了54样东西”新闻，引发消费者的热议和关注。

“先用后付，免密支付”这种新潮的消费模式，如何在便利消费过程的同时，也尊重消费者选择权和知情权？受访维权专家和监管部门均认为，应采用弹窗等醒目方式提示消费者，并将选择权明明白白交到消费者手中。

功能开通后，会与“免密支付”默认绑定。这对消费者来说，零费用、零动作便可以买到商品先用起来，后付的时候可能发现自己可能忽视了商品的真实价格，或者是购买了许多本不需要的商品，如同掉进了网购的陷阱里，后悔不已。

莫让技术霸凌消费者

今年7月施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》明确规定：经营者不得利用技术手段，强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务，或者排除、限制消费者选择其他经营者提供的商品或者服务。

这一条例实施后的第一波消费高峰“双11”，就因为新的支付方式引发的争议，也引起了消费者权益保护专家以及监管部门的关注。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江在接受媒体采访时，从技术开发的角度来分析这一付款方式对于消费者权益的侵害，颇有见地。他认为，“先用后付”模式在实际操作中，平台通过技术手段代替消费者进行思考并做决定，忽视了消费者真实的需求和感受。平台应制定公平合理的规则，并告知消费者，让消费者在充分知情的情况下自主选择，充分保障消费者的知情权和选择权。

湖南省消保委和长沙市市场监管部门发布消费提示，提醒消费者要注意这种网购付款方式，认为平台应该让消费者自主选择是否开通“先用后付”，其次要通过服务协议详细告知消费者的权利和义务，并充分说明“先用后付”的优势以及逾期后果、相关风险等，同时还要设置简单便捷的取消方式，当消费者不需要“先用后付”时，可以方便地关闭。

收藏变为秒下单

11日，有网友发文称，一觉醒来爷爷先用后付买了54样东西，包括9块手表3口锅和4个电水壶。更让该网友崩溃的是，他们花了一个多小时，才将拦截的拦截。

网友的吐槽立即引起热议，消费者们纷纷查看自己是否也中招。00后女职员小贾说，她点开自己拼多多购物记录显示，看到下单支付页面均显示为0元，开始还觉得很兴奋，后来发现再买东西时，系统都认同为0元支付，自己得退出后，才能更换支付方式。

更多消费者是担心老人或孩子网购时，系统会“先用后付”下单。莫名其妙地买回一堆东西。消费者李林的母亲前几天突然收到一个快递，打开看后发现是自己购物车里曾收藏的米粉链接，母亲只是收藏，却莫名被下单。她检查母亲的手机后才发现，付款方式栏自动勾选“先用后付”，但老人家并没有注意到，便产生了交易。

记者在淘宝等平台搜索“先用后付”，发现不少消费者有过类似的经历。有的消费者因此超计划购买大量不实用的东西，有的担心随后的频繁退货会影响到自己的信用。

关闭设置“躲猫猫”

“先用后付”，又被称为“先享后付”，采用这种新型支付模式的平台，面向信用达标的用户默认开通的功能，消费者在网上购物下单时可以先不用付款，商品确认收货后再付款。目前淘宝、京东、美团等多个平台都相继推出了该项服务，允许消费者在一定还款期限内免息购买。

从该功能的使用设计来看，“先用后付”确实让网购更加便利。但从消费者使用体验来看，这一功能确实侵犯了消费者的选择权。

记者点开一外卖平台集团的APP，在选定餐品付款时，系统自动选择了“月付”的付款方式，并注明了“先消费”，提醒还款到期日。如果记者在体验过程中不留心这个环节，系统就会自动开通“先消费后付款”功能。

“先用后付”省去了输密码等麻烦步骤，作为一名网络小达人，我比较喜欢。关注消费潮流的媒体人范女士认为，这种付款方式的漏洞是，当消费者不想采用这种方式支付时，比较难找到关闭路径，或者是因为有未完成的订单而关不掉。商家像“躲猫猫”一样设置取消按钮，无形中已经剥夺了消费者的自主选择权和知情权。除此之外，有的平台“先用后付”的

不止追求性价比

为社交、为情绪下单，这届年轻人的“双11”有点不一样

● 长沙晚报全媒体记者 陈星源

一年一度的“双11”消费节正迎来高潮。作为“史上最长的双11”，长达一个多月的促销周期让更多消费者得以入场。在“悦己”消费观念的冲击下，不再只卷低价的“双11”，凭借哪些特质打动了年轻消费者的芳心？记者近日在长沙线下市场进行走访，了解年轻人“双11”买单的理由。

线上线下同价，质量放心才下单

“今年‘双11’期间换了一部新手机，只花了4600元，价格还是很给力的！”长沙市民刘小姐告诉记者，自己一直有换新手机的打算，趁着“双11”优惠果断出手，也算了却了一桩心事。

记者计算后发现，刘小姐的购入价相比原价节省了近1000元。令记者感到意外的是，这部手机的销售渠道来自品牌线下直营店。这便是本届“双11”的亮点之一——线上与线下的价格“壁垒”逐渐打破，消费者在线下确认商品质量后，便能以最优惠的价格提走货物。

走进芙蓉中路上的一家华为品牌门店，“双11”活动的优惠吸引了不少消费者前来，其中不乏年轻人。“我们现在所有数码产品都有活动，最高可享1800元的优惠。”门店工作人员向记者介绍，现在购买还可享受至高12期的分期免息。

“我们品牌线上线下同价同质，消费者无需担心。”谈及商品质量，门店工作人员表示，“以旧换新”是今年“双11”的关键词之一，部分品牌也适时推出了自己的以旧换新

政策。例如，华为品牌以旧换新可享额外补贴30%，活动预计将持续到月底。门店工作人员解释，消费者只需将旧手机带来门店，工作人员根据使用年限、状态等为其定价，再按定价的1.3倍对新机价格进行相应抵扣。

超包装设计更划算，“话题之王”受欢迎

无论是大瓶饮料还是大包装零食，都在今年刮起了一股抢购之风，成为年轻人争相打卡的品类。在“双11”这一优惠节点上，大包装商品更是成为各大商超里的“显眼包”。

记者在盒马鲜生华创店看到，该店的大包装零食位于超市中心位置。其中某品牌的组合包薯片更是“回购榜”排名第一的热门商品，只需19.9元就能拿下一组，还能叠加超市满99元减20元的优惠。

大瓶饮料也是该店的特色，从各色果汁到气泡水、茶饮等应有尽有，容量多在1L以上，让消费者轻松收获“吨吨吨”的快乐。“这款1.08kg的椰子水卖得一直很好，价格也只要12.9元一瓶。”该店工作人员向记者推介。无独有偶，富兴时代广场的卜蜂莲花超市也为大包装零食开辟了专门的货架，并打出“超大大包、超划算”的字样，长度将近一米的一排排“大辣片”很是吸睛。

大包商品之所以如此诱人，与其隐藏的社交属性密不可分。“囤零食有一种幸福的治愈感，正好‘双11’价格比较优惠，就想多囤一点！”大学生小翠抓起几袋大零食放进购物车。她告诉记者，大包装商品除了较为实惠以外，还很有视觉冲击力，在同学、朋友们之间具有较高的话题度，因此格外受欢迎。

情绪价值先拉满，盲盒玩具得人心

说到近几年“双11”的“销冠”，毛绒玩具必有一席之地。据天猫数据统计，今年“双11”毛绒玩具开卖仅2小时，成交额突破去年开卖首日全天，多品牌迎来爆发性增长。在长沙线下，这些软乎乎的“萌物”们也正俘获着年轻人的芳心，带来情绪消费的新商机。

拽拽的羊驼、憨态可掬的大熊猫、软萌的兔子……走进步步高星城天地的一家毛绒玩具店，熊猫工厂、JellyCat等多个热门品牌的逼真玩偶，让人仿若置身于动物园，引来年轻人打卡拍照。

其中，一款号称“纯羊毛材质”的大熊猫玩偶，便以成都大熊猫繁育研究基地的“和花”“福宝”“萌兰”等为蓝本，1:1仿真制作而成。“我很喜欢大熊猫‘和花’，没想到在线下看到了它，这下不得不买了！”市民张女士表示，拥有这只玩偶后，无需跋山涉水就能零距离当“饲养员”，这种陪伴感让她毫不犹豫地下了单。

作为提供情绪价值的“始祖”，老“网红”泡泡玛特同样人气不减。步步高星城天地店内，不同IP的盲盒琳琅满目，对款式的不确定性激发了年轻人的兴趣和好奇心，也带来了惊喜感和刺激感。在“花小钱买快乐”的驱动下，记者看到，不少年轻人为了盲盒买了单，甚至还有游客拖着行李箱专程前来购物。

Just So Soul研究院近日发布的《2024 Z世代双十一消费行为报告》显示，今年“双11”，超四成年轻人偏爱为“情绪价值”买单，成为如今年轻人首要消费态度。从“买得省”到“买得快乐”，长沙年轻人也正以个性应对“双11”，让情感消费、兴趣消费等新场景大放异彩。

长沙力破城市道路积水难题，易涝点整治成效初显 城市内涝常态隐患完成整治160处

● 孙占锋 龙佳红

今年66处内涝点已完成37处整治，其他29处正按计划进行推进；排水设施127项任务已完成123项，其他4项任务预计12月30日完成……截至10月底，长沙城市内涝隐患整治工作取得了阶段性的显著成果，为城市的安全与稳定筑牢根基，让市民在面对降雨天气时多了一份安心与从容。

未雨绸缪，精准调度解难题

今年前10个月，长沙全市累计降水量达1636.3毫米，较历年同期偏多19.8%，汛期（4月1日起）累计降水量1311.0毫米，较历年同期更是偏多32.5%。强降雨频繁光顾，给城市排水系统带来了巨大压力。据统计，全主城区共出现积水点352处，经仔细甄别确认内涝点为66处，其中内6区62处，长沙县4处。

面对严峻挑战，长沙市住房和城乡建设局等相关部门迅速行动，展开了一场整治内涝点的攻坚战。尤其在精准调度方面，市城区防办展现出高效的组织协调能力和，因为未雨绸缪是化解难题最好的方法。排水设施改造往往还涉及燃气管道、军用光缆迁改，更是马虎不得。

前不久，市住建局、市资规局、市城管局以及雨花区相关单位、市高速公路管理局、新奥燃气公司、军用光缆管理公司、相关设计勘察等多个单位负责人，就王家咀上游低排管涵改造工作召开专题协调会。由于这一改造工程关系到周边众多居民和企业的正常生活与生产运营，既要解决内涝积水隐患，又不能影响燃气和通信安全。

最终，协调会明确由雨花区公建中心继续细化实施方案，征求新奥燃气公司的意见，并报区政府同意后实施，稳步推进排水改造工程，为后续整治工作的顺利开展奠定了坚实基础。



今年，长沙展开了一场整治内涝点的攻坚战，城市内涝常态隐患整治任务目前已完成160处。孙占锋 摄

推进销号，督查整治除隐患

位于长沙县的京港澳高速长沙收费站，过去遇到大暴雨极易发生内涝积水，严重影响市民出行。今年以来，在长沙市住建局的指导下，长沙县城区防办通过西龙路箱涵与盼盼路箱涵连通门工程，极大提升了收费站周边排水能力。

“逢大雨内涝积水的情况，在今年明显缓解，2024年雨季多轮强降雨天气过程中，这里只有一次出现积水，但很快就恢复了正常。”11月6日，站在京港澳高速长沙收费站附近的申湘路箱涵边上，长沙县市政设施维护中心维护部副部长范斌介绍，距离2公里外的西龙路箱涵行洪闸，是解决这个内涝积水点问题的关键。

联排联调，保障城市有序运转

据介绍，长沙实行点长制负责制，对红旗渠沿线、比亚迪、中南大学铁道学院、高桥建材市场等7个重点内涝点，加大调度频次，由点长每周跟进整治进度，按周调度，全力推进重点内涝点整治工作的进展。

10月25日上午，市城区防办组织相关专家、设计单位召开长沙市排水系统联排联调方案审查会议，并顺利通过审查，下一步将在汛期检验联排联调方案的操作性，并逐步完善。

“加强与相关部门联动，强化洪涝联排联调；做好易涝积水点和风险点整治，重点加强地下空间的防涝措施”，也是住

作为已完成销号的内涝整治任务，京港澳高速长沙收费站并不是唯一一个。来自市住建局的统计数据，截至今年10月底，长沙市193个城市内涝常态隐患整治任务完成率达82.9%。其中，66处内涝点已完成37处，其他29处正按计划进行推进。排水设施127项任务已完成123项，其他4项任务预计12月30日完成。

隐患一个销号解除，和日常的督查整治密不可分。上个月，市城区防办负责人带队，再次对全市66处内涝点分区展开督查，通过查看现场和座谈了解整治进展情况、存在的问题，对整治工作提出相关建议和要求，确保整治任务按期完成。

建部的明确要求。长沙市正用好新增国债和超长期国债资金，持续完善“源头减排、管网排放、蓄排并举、超标应急”的城市排水防涝工程体系。另外，结合城市更新行动、城市燃气管道等老化更新改造、老旧小区改造等工作，系统推进排水管网和泵站建设改造，加快补齐设施短板，尽快消除内涝点。

在针对城市内涝常态隐患整治过程中，长沙市相关部门通力协作，积极推进内涝积水点整改攻坚和排水设施的系统改造，全力保障市民的正常生活与城市的有序运转。

“红色物业”引领行业高质量发展

长沙一批物业服务企业和项目获推介

● 孙占锋

培养工作能力佳的“红色物业”管理队伍，树立阳光正能量的“红色物业”品牌形象……近日，长沙市物业行业党委公布2023年度“红色物业”标准化建设观摩企业、项目和优秀个人名单，全市共有10家物业服务企业、10个物业服务项目和10名个人入选，同步公布了“红色物业”标准化建设推介企业、项目和优秀志愿服务者名单，彰显了长沙在推动物业行业党建引领基层治理方面取得的显著成效，为全市物业服务水平的提升注入强大动力。

党建引领，打造独具特色的红色服务体系

在市住建局、市物业行业党委指导下，以党建为引领，打造独具特色的红色服务体系，是众多“红色物业”的共同特色。获评长沙市“红色物业”标准化建设推介企业的长沙中电建江河物业管理有限公司，就在服务的湘水郡项目中设立了“红色驿站”，为居民提供一站式便民服务，涵盖快递代收、水电维修预约、政策咨询等功能。

获评“红色物业”标准化建设工作突出个人的尹佳，是江河物业管理有限公司党支部纪检委员、副总经理。在物业行业从业15年的她，深知物业服务工作的核心在于提升业主的幸福感和获得感，她积极参与公司红色阵地的规划和建设，确保红色阵地成为公司党建工作的重要载体。

在市住建局的积极推动下，物业管理中的“双向进入、交叉任职”机制成为“红色物业”建设的一大亮点。

入选“红色物业”推介企业的长房物业等积极选派党员骨干进入社区党组织任职，参与社区事务决策与治理；同时社区党组织也安排优秀党员干部深入物业服务企业，指导党建工作与业务开展。

此次全市共评选出“红色物业”标准化建设观摩企业10家、观摩项目10个、先进个人10名，以及34家推介企业、39个推介项目、39名优秀志愿服务者。这些入选的单位和个人是长沙众多物业服务企业和从业者中的优秀代表，他们在“红色物业”建设过程中积极探索创新，形成了一系列可复制、可推广的经验模式。



在党建引领下，各物业服务企业举办了丰富多彩的业主活动。资料图片

深度融合，助推基层治理体系完善创新

“通过打造‘红色物业’，促进党建与业务工作深度融合的方式，有效打破了物业企业与业主、与社区之间的沟通壁垒，实现了资源共享与优势互补。”市住建局、市物业行业党委相关负责人介绍，在物业企业日常工作中，党组织能发挥“领头雁”作用，在处理小区环境整治、矛盾纠纷调解等问题时，各方协同作战，形成强大合力，极大提高基层治理效率和居民满意度。

比如推介企业中的湖南上步物业管理有限公司，在“红色物业”建设中注重发挥党员先锋模范作用，成立了党员志愿服务队，定期深入小区孤寡老人和困难家庭，提供上门帮扶服务，包括生活物资采购、家居设施维修等。

这些“红色物业”标准化建设成果不

仅体现在服务品质的提升上，更体现在基层治理体系的完善与创新。通过党建引领，物业企业更加主动地参与到社区公共事务管理中，与社区党组织、业主委员会“三驾马车”并驾齐驱。

“让‘红色物业’成为城市基层治理中一道亮丽的风景线，不断增强居民的获得感、幸福感和安全感。”市住建局党组书记、局长张跃先说，将持续推进“党建+住建”工作模式，将支部建在项目上、支部建在小区里、支部建在窗口上，把“红色物业”建设作为提升城市基层治理水平的重要抓手，巩固和拓展现有成果，持续完善“双向进入、交叉任职”等工作机制，鼓励更多物业服务企业和个人积极投身“红色物业”建设，不断开创物业工作新局面。

长沙市“红色物业”标准化建设观摩项目

中盈广场	湖南豪布斯卡物业管理股份有限公司
高峰雅园	第一大平融科物业管理(北京)有限公司长沙分公司
湖南投资大厦	湖南广欣物业发展有限公司
华宫大厦	湖南上步物业管理有限公司
第一湾小区	湖南百诚达物业管理有限公司
三润城	湖南润城物业管理有限公司
广悦星苑	长沙沁园物业管理有限公司
百合花园	湖南林树桥城市运营服务有限公司
盛翠华庭	宁乡市大众物业管理有限公司
华远华中心	北京市圣瑞物业服务有限责任公司长沙分公司



扫码查看表彰名单