

网上中国

标准化是鲜花绿植电商行业发展的关键

# 网购鲜花，请避开这些“坑”

本报记者 金晨



在湖南省长沙市岳麓区莲花镇爱格花卉基地，一名工作人员通过网络直播卖花。 郭立亮摄（人民图片）

## 货不对板，资深买家也“翻车”

“我都有10多年的网购经验了，没想到会在网购鲜花上遭遇‘翻车’。”今年2月，在北京某高校工作的教师李女士在某电商平台订购了几束鲜花为母亲庆生。然而收到花后，满心期待的李女士却怎么也高兴不起来。

“商家宣传图片里的康乃馨粉嫩嫩的很温馨，结果收到的实物却一点生气都没有。”李女士告诉记者，这些鲜花不仅干巴巴，而且有一半以上都出现了烂心的情况，基本处于凋谢状态。“收到的两盆粉色兰花也被商家错发成了白色，只能临时再去买，实在是令人失望。”

上海的侯先生网购鲜花后也有类似“翻车”经历。“女朋友非常喜欢向日葵，我就在网上订购了一款名为‘春日暖阳’的鲜切花组合，想给她一个惊喜，结果却让我很尴尬。”侯先生说，当时商家宣传图片显示这款组合里包括9支向日葵，然而实际到手却只有3支，配花也变成了“杂草”一般的绿叶。

“货不对板的情况在行业内并不少见。”北京玉泉路花卉市场内某鲜花店主王先生告诉记者，相较于线下销售，网上卖花有较大的“操作空间”，品种、品质、数量都可以做手脚。“有些商贩为了减小损失，甚至还会把快凋谢的花掺着卖，尤其是保质期比较短的组合鲜切花，都是一次性用途为主，一般消费者收到不太新鲜的花也就自认倒霉。”

## 维权困难，推诿卸责不少见

“不满意包退换”“不新鲜、有坏花直接退款”……在销售鲜花的电商店铺中，“包退换”已成为各家宣传重点。消费者看似可以放心下单，实际却暗藏猫腻。

“售后客服说花从昆明发到北京，是因为快递运输和气候原因导致花干枯，不属于无条件退款的范围。”李女士表示，她对这样的说法并不认同，商家明知道要长时间运输，却没有在花的根部施加任何保湿的措施，完全是为了压缩成本。“后来客服几个小时才回复一次，明显就是在逃避责任。”

除了推诿卸责，部分商家甚至还直接玩起“失踪”的把戏。去年5月，张女士在网上购买了4株荷兰进口重瓣大花朱顶红种球，经过半年多的悉心照料，朱顶红终于抽出花剑、长出骨朵，张女士却发现自己“种瓜得豆”，4株无一例外都是普通的单瓣朱顶红。

“半年多的时间，我一直盼着我种的朱顶红也能开出图片里那样的花，没想到被骗了，感情、精力全都浪费了。”张女士表示，本想着去找商家理论一番，然而再打开“我的订单”，发现产品已经下架，图片也都被删除，根本无从对比。“我多次联系客服，没有人理我，投诉到平台客服却被告知‘过了维权期’，最气的是当初我还给出了五星好评，现在也不能改了。”

业内人士指出，相较于其他电商购物项目，网购鲜花绿植尤其是幼苗、种子等生长周期较长的商品，消费者维权往往更加困难。当消费者发现问题时，所购产品很可能已经下架，导致取证困难。即便商品仍在销售，店铺也会以“方法不对”“气候不适应”等借口搪塞消

下单一束精致而温馨的鲜切花，到货后却发现干瘪烂心、几近凋零。跟客服费尽口舌，换来的却是不断推诿卸责……近年，鲜花绿植的线上销售逐渐火了起来，不仅降低了商家的销售成本，也为消费者带来便利，然而货不对板、售后推责、维权困难等问题也频频曝出，让消费者困扰不已。



▲在河南省许昌市鄢陵县建设绿色基地，一名工作人员通过直播的形式向消费者介绍花卉品种。 牛书培摄（人民图片）

▶某鲜花电商平台网页截图。 图片来源于网络



费者，平台又以“交易时间已经过了维权期”为由推脱监管责任，从而造成消费维权难度大、成本高等一系列问题。

## 良莠不齐，行业标准待规范

针对网购、网售鲜花绿植出现的一系列问题，上海市消保委曾在一份调查报告中提出，要尽快出台相关标准规范，进一步提升网售鲜花绿植的品质和标准化，引导行业有序发展。

业内人士认为，由于标准和规范缺失，商家的产品和服务缺乏可衡量性与可比较性，消费者在购买前无法理性选择，购买后也无法科学评价，由此导致大量与网售鲜花绿植相关的消费纠纷。

为减少或避免这类消费纠纷，专家指出，有关部门需要根据网购鲜花绿植的特点、投诉等情况，为网售鲜花绿植制定专门的宣传、交易规则，并敦促平台根据产

品生长周期，适当延长售后保障及维权期等，保障消费者的权益，防止消费者遭遇售后无门、维权困难等问题。

“身为从业者，我也希望网售鲜花能够更规范，给我们一个公平竞争的市场环境。”王先生表示，不少网上卖花的商家用“白色兰花”“优质玫瑰”等模糊字眼介绍产品，但实际上鲜花绿植分类繁杂，即便属于同一品种，形态长势、环境喜好也各有不同，价格更可能天差地别。他希望平台能够制定鲜花绿植类产品的统一描述标准，这样“既便于消费者准确挑选，也能避免商家钻空子，欺负消费者不懂行”。

“标准化将成为鲜花绿植电商行业发展的关键。”北京工商大学商业经济研究所所长洪涛认为，包括鲜花绿植在内的电商农产品需要有更高的品质保证，而只有实现标准化才能避免消费者的期待与实际产品脱节，让消费者满意度提升，回头客才会多起来。“如果不能解决网售鲜花绿植产品标准化的问题，那么‘劣币驱逐良币’的情况就会一再上演，消费者对网购鲜花绿植的信心也可能随之受损。”

互联网大咖秀

戴尔·拉内伯格

## 把高速网络带到千家万户

海外网 吴正丹

KCOM集团是英国公认的可提供最快宽带服务的公司，其历史可追溯到1904年，总部位于英国东部约克郡赫尔斯市。2019年，电信行业资深经理人戴尔·拉内伯格担任KCOM集团首席执行官。在戴尔的带领下，KCOM集团成为英国2025年千兆宽带普及计划的有力支持者。

戴尔毕业于澳大利亚弗林德斯大学，并在澳大利亚管理研究生院深造，取得工商管理硕士学位。他的职业生涯起步于澳大利亚新闻集团。在随后的20余年间，他在电信技术、开发及改造等方面积累了丰富的经验。在瑞典，他曾加入管理咨询公司科尔尼和战略咨询公司奥卡姆(Occam Associates)；在爱尔兰，他担任过电信服务提供商艾尔(eir)的高管。加入KCOM集团之前，他长期担任维珍传媒集团执行董事，帮助企业追加30亿英镑的投资，在400万处公共场所增强移动网络服务。

2019年10月，戴尔加入KCOM集团。在他的带领下，公司的光纤到户工程初见成效，使公司所在地赫尔斯成为英国第一个全光纤网络布局的城市。随后，戴尔将目光扩展到整个东约克郡和北林肯郡，他说：“我们一直在进行大规模投资，目标就是将我们的全光纤网络服务覆盖到传统经营范围以外的地区。”在戴尔看来，作为拥有百年历史又在竞争中屡获殊荣的老牌电信企业，KCOM凭借坚实的技术后盾，有实力提供各项高速的宽带网络服务。“光纤这一至关重要的基础设施一旦进入千家万户，与各类企业、各个行业联系起来，将极大改变人们生活生产的方方面面。”戴尔说。

与在维珍传媒集团时期相似，戴尔敢于并善于以投资推动网络电信业务扩张。2020年6月，KCOM获得了银行3000万英镑的融资，而这仅仅是企业高达1亿英镑投资计划的一部分。戴尔自信满满地表示：“对赫尔斯地区网络建设的持续投资，不但帮助这座城市在英国乃至世界范围内成为宽带速度名列前茅的标杆，更为当地经济建设加上助推器。数据表明，赫尔斯因KCOM的光纤网络服务获益近5亿英镑。”同时，KCOM公司的项目也有力支撑英国的千兆宽带普及计划，戴尔认为“包括光纤在内的千兆级别网络连接能力，对英国的未来至关重要”。



图片来源于网络

## 遗失声明

本单位因“西亭大社片区旧村改造项目”需对西亭社区辖区内的房屋及地上物进行补偿，要求厦门市集美区杏林街道西亭社区权属人陈天顺等伍口人提供《福建省同安县土地房产所有证》同字第058177号，右起第一栏东至：陈马驻，西至：巷，南至：陈振安，北至：路；右起第二栏东至：陈协望，西至：陈颇盛，南至：陈大鹤，北至：后路。因陈炳乙(身份证号码：35020519471180011)等人保管不慎，遗失证件，特代为发布房屋产权证遗失声明。如有异议者，请即日起15日内向征收人厦门市集美区人民政府杏林街道办事处或实施单位厦门市集晟房屋征迁服务有限公司提供有效证件。

联系电话：厦门市集美区人民政府杏林街道办事处0592-6288007  
厦门市集晟房屋征迁服务有限公司18030283536  
地址：厦门市集美区九天湖六里80号(新城保障大队)六楼征拆指挥部

厦门市集美区人民政府杏林街道办事处  
2021年4月2日

## 遗失声明

本单位因“西亭大社片区旧村改造项目”需对西亭社区辖区内的房屋及地上物进行补偿，要求厦门市集美区杏林街道西亭社区权属人陈雅赐等陆口人提供《福建省同安县土地房产所有证》同字第057965号，左起第一栏东至：陈春满，西至：陈六合，南至：水沟，北至：公什。因陈由趁(身份证号码：350205195908271018)、陈建延(身份证号码：350205197902141035)等人保管不慎，遗失证件，特代为发布房屋产权证遗失声明。如有异议者，请即日起15日内向征收人厦门市集美区人民政府杏林街道办事处或实施单位厦门市集晟房屋征迁服务有限公司提供有效证件。

联系电话：厦门市集美区人民政府杏林街道办事处0592-6288007  
厦门市集晟房屋征迁服务有限公司18149505754  
地址：厦门市集美区西亭社区苑亭路428号

厦门市集美区人民政府杏林街道办事处  
2021年4月2日

## 公示

厦门市集美区杏林街道西亭社区权属人陈赞根等肆口人持有同字第057951号《福建省同安县土地房产所有证》，上述房产因权证遗失认定符合条件，政府将予以征收补偿。现代理人(陈赞根等肆口人的相关权属人)陈妙章提出货币补偿，政府拟按货币化给予补偿补助，如有异议者，请在登报之日起3个月内向厦门市集晟房屋征迁服务有限公司(18030283536)联系，并提交书面异议书及相应证据，逾期补偿补助款将全额支付给代理人。

厦门市集美区人民政府杏林街道办事处  
2021年4月2日