

962555



# 上万元石料是次货 退货讨款维权艰难



赵女士收到的翡翠原石

“赌石直播”火爆，背后却是无数人被“割韭菜”。多位市民向“新民帮帮忙”反映，在百度、拼多多等知名网络平台上，入驻的翡翠店铺纷纷开设“赌石”直播间，他们花费数万元投资，以为总会“开中好料”，结果却是教训惨痛，玩不过商家的层层套路，连连掉坑，有的甚至“赔”了五六十万元。

## 标价18000竟只值2000

家住杨浦区的陈女士讲述，11月20日她打开百度App，点进“拓蒂珠宝”的直播间。平台上，这家店铺运营主体显示为云南瑞丽市厚林贸易有限公司，售卖各类翡翠原石。陈女士喜欢古物文玩，当天她刚进直播间，一名男主播就大声喊她的昵称，说现在有新粉福利，500元一个原石，切出来大概率会暴涨。经不住诱惑她下单付款。接着主播现场切割，结果不如预期。值得注意的是，在付款后，“拓蒂珠宝”客服会私信消费者，发送如下一段话：您所购买的翡翠原石一旦经过开窗/扒皮/切割/磨皮后，影响二次销售，故不支持退货退款。消费者只有发送“同意”二字，主播才会现场切割或开窗，但一经处理，成了所谓的定制商品，就不能退货。“后来又说要补偿，主播拿出新石头。”陈女士说，之后她和另一人



陈女士在拓蒂珠宝直播间的消费截图

合车(拼单)，一人支付5000元，结果再次切垮。1000元、18000元、20000元……一次次付款，无奈没有一次开到好料。在当天直播中，陈女士总计付款逾5万元。

陈女士告诉记者，店铺客服称，除了收货或者授权商家丢弃，这些切垮的原石还可以寄售，即由“拓蒂珠宝”帮忙转卖。“标价18000元的石头，客服在微信上说只值2000元，而且能不能卖出去也不保证。”陈女士

说，客服通过微信语音的方式告知这一实情，这时她方知这是一场“赌不赢”的局。

## 花11万买不值钱的料

无独有偶，家住浦东新区的赵女士也有相同经历，11月，她在拼多多App的“偶玉翡翠原石”店铺直播间，总计花费逾11万元。赵女士表示，第一天进直播间是11月1日，由于是新粉，主播“奖励”低价原石442元。“他说这个缅甸原石标价几千元，开出来就会涨到几万元。”赵女士说，现场切割后，在强光手电筒的照射下，原石表象绿油油，主播大呼“种很好”。之后，客服建议把原石加工成手镯，她又另外付了500元加工费。之后十几天里，赵女士多次进入直播间共支付18笔，最多的一笔3万多元，总计购买了14块石头。“后来我总共寄售了大约10块(石头)。之后几次进直播间只想问寄售进展。”她回忆，11月中旬最后一次进直播间时，一名男主播干脆演起“苦肉计”，称家里有事非常缺钱，急需各位小哥哥小姐姐“鼎力相助”。而当赵女士问起原石寄售情况时，主播面露难色：“料子卖不出去啊！”于是赵女士选择让商家邮寄拍下的原石。让她大跌眼镜的是，收到的翡翠原石远不如直播间看到的品质，经懂行的朋友鉴定，这些都是不值钱的公斤料，五六十元一公斤。

## 店铺信息工商查不到

陈女士向百度App客服投诉。百度客服回复，经过与商家核实，“原石商品在经过授权开窗、切割等操作后，影响二次销售无法支持退款。”目前，陈女士已

向杨浦警方报案。同样，赵女士发觉情况有异后，找到店铺客服交涉。问及公司名字，客服回答为“偶玉珠宝”，但这名字在国家工商信息系统内查询不到。客服解释称：“公司刚刚注册，暂时未录入系统”。此外，这家店铺主页还显示将于近期关闭。赵女士多次发送退款申请，但仅收到加工费退款，其余均被商家和平台拒绝。记者联系到拼多多官方客服。对于涉事店铺的工商信息，以及即将关店原因，客服回应“正在联系商家协商”。但截至发稿，记者仍没收到任何回复。

业内人士指出，如今赌石直播盛行，不少“小白”被坑，一次性“赔”了五六十万元的不在少数。这些直播间通常会安排多个托儿，假冒买家，其中有的炒热气氛，有的跟人合车。参与赌石者以为这些原石特别抢手，脑袋一热匆忙下单。此外，直播间里美颜滤镜的“神操作”，再加上打光效果，绿色颜料十分容易作假，到底是“切涨”还是“切垮”，全凭主播一句话。而不管是开窗还是切割，所有翡翠原石直播间均会搬出“影响二次销售”的说辞，拒绝“7天无理由退货”，使得消费者追讨退款难上加难。对此，陈女士和赵女士希望通过自己的经历，让更多人擦亮眼睛，不要一次次掉入“深坑”。

本报记者 夏韵



本版编辑/胥柳曼 视觉设计/黄娟

# 上海发布互联网医院调查报告 老人对互联网医院评价较低

为满足市民日常就医需求，本市加大了互联网医院的建设。各医疗机构纷纷通过公众号、App和对接“健康云”等方式推出了互联网医院应用，也涌现了一些第三方互联网医院平台。针对市民对互联网医院的使用感受，上海市质协用户评价中心进行了调查，并于昨天公布了《本市互联网医院应用现状调查》社会公益调查报告。

## 不同类别发展不太均衡

此次调查的对象为年龄18周岁以上的本市常住人口，共回收有效样本量1815份，其中拦截面访321份，在线调查1494份。调查中，共采集到本市87家医疗机构的评价数据，其中三级医疗机构39家，三级以下医疗机构36家，第三方互联网医院平台12家。

调查发现，不同类别的互联网医院发展不均衡。其中，三级医疗机构的提及率达91.0%，三级以下医疗机构提及率为5.6%，第三方互联网医院平台提及率为3.4%。本市互联网医院服务质量指数为88.9，其中三级医疗机构为89.9，显著高于三级以下医疗机构(86.9)和第三方互联网医院平台(74.4)。而从互联网医院应用服务质量指数的五个维度来看，操作便捷、平台安全、服务效率、服务态度和服务功能的评价结果均在(87.8,90.0)之间，其中操作方便的评价较高，为90.0，服务效率的评价较低，为87.8。

## 服务效率评价普遍不高

调查发现，不同年龄人群对于互联网医院服务质量的评价有显著差异，61周岁以上老年人的评价明显低于61周岁以下市民的评价。18—25周岁对互联网医院服务的态度和服务功能评价较低，26—50周岁对服务效率和服务态度评价较低，51—80周岁对服务效率和服务功能评价较低，81周岁以上对操作便捷和服务效率评价较低。从市民

的不同生活自理状态来看，完全自理的市民评价结果(89.9)显著高于其他两类市民(76.2和80.9)。从市民居住的区域来看，市区的市民评价结果(90.2)显著高于郊区市民(84.1)。

总体来看，第三方互联网医院平台与三级医疗机构互联网医院有明显差距，前者在操作方便、平台安全、服务效率、服务态度和服务功能5个方面均低于三级医疗机构互联网医院，其中服务功能的评价为78.1，服务效率和操作方便的评价仅有72.1。

## 从标准规范上保障运行

调查发现，在互联网医疗本地化服务中，检查、康复、照护等还未能做到全覆盖，有的病患还反映有就诊时信号不稳定、问诊范围有限等情况。对此，上海市质协用户评价中心建议：

首先，应加快移动通信技术、大数据技术在“互联网+医疗”领域中的应用，实现互联网就诊的流畅性、病例信息的互联互通，提升病患的就医体验和问诊的准确性。进一步规范在线问诊服务规范，实施标准化管理，避免线上诊疗质量参差不齐、问诊过程流于形式、交流技巧缺乏经验等问题。

其次，标准规范对保障互联网医疗安全和质量有重要的作用。只有明确了互联网医疗使用和执行标准中所涉及的有关步骤、协议、在线诊疗流程等信息，使互联网医疗有规可依，从标准规范上保障互联网医院运行，才能保证互联网医疗服务的安全可靠，使病患得到最大的受益。

此外，还应加快互联网医院应用适老化改造，分层次深入调研老年群体的衰老体验和具体需求。同时进一步完善老年人使用互联网医院的政策措施，明确互联网医院应用改造的标准规范及评测要求等，让老年人有更多获得感、幸福感、安全感。

本报记者 金旻矣

# 迎双节 新品首发 钜惠来袭

优惠截止日期2023年1月2日



虫草小罐茶 新品首发 虫草2根毛峰3克\*5罐/盒 市价：500元 上新价：450元

## 西藏、青海2022年新草售价列表

| 产地   | 年份   | 等级划分区间(单位:克) |         |         |         |         |         |          |        |      |
|------|------|--------------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|--------|------|
|      |      | 0.2以下        | 0.2~0.3 | 0.3~0.4 | 0.4~0.5 | 0.5~0.6 | 0.6~0.7 | 0.7~0.75 | 0.75以上 | 断草   |
| 西藏那曲 | 2022 | 161元         | 221元    | 275元    | 323元    | 377元    | 407元    | 425元     | 437元   | 139元 |
|      | 2021 | 售罄           | 售罄      | 售罄      | 279元    | 售罄      | 售罄      | 售罄       | 售罄     | 售罄   |
| 青海玉树 | 2022 | 154元         | 208元    | 244元    | 280元    | 304元    | 328元    | 370元     | 售罄     |      |
|      | 2021 | 售罄           | 售罄      | 212元    | 245元    | 售罄      | 售罄      | 售罄       | 售罄     | 售罄   |

2021年老草清仓全场55折 2022新草下山全场6折大优惠 新草下山优惠价品鉴新鲜口感 老草全程冷链不输新草精品

## 科院虫草三大优势

- 1. 诚信优势：年份不混/产地不混/优劣不混
- 2. 团队优势：系统配有专业服务团队
- 3. 冷链优势：从采集到销售全程冷链

上海科院药房原名中国科学院上海生命科学研究院科院药房。 广告 黄山毛峰 食品生产许可证编号: SC11434100305079 不适宜人群: 孕妇、哺乳期妇女及14周岁以下儿童不宜食用

咨询订购热线: 021-64311772 / 34010789 上海科院药房地址: 肇嘉浜路526号(近岳阳路)