

“制度化”客户福利才能让双方都体面

近日,有媒体报道,一男子以车主身份在4S店免费吃饭超260次,进一步谋取利益时终和4S店闹掰。据了解,该男子购车时获销售口头承诺可以在店内充电、洗车和就餐等,在享受长达一年的“增值服务”后,该男子还将电动车运至4S店充电,终于被制止,双方爆发矛盾,甚至多次报警协调。

中国有句古话:“升米恩,

斗米仇”,虽然形容主体不同,但其背后的逻辑颇为相似。在这起纠纷中,我们应从两个层面来看待双方行为。首先,对于承诺中的充电、就餐等服务,既然双方没有约定好一个量化的范畴,那客户的行为可以被视作一个可执行的范围,从商家角度来说确实履行了这一承诺,双方就算谈不上你情我愿,至少也是在博弈中取得了平衡。

而矛盾的导火索在另一个层面,对于顾客将餐食打包、将电动车带至非商业区域充电,甚至做出某些无理行为,商家最终忍无可忍。这确实超过了承诺的范围,也不在商业服务层面,所以更谈不上“维权”。若是无限度地索取,以至于走到司法层面,则完全无法获得支持。

商业营销中,类似的例子并不罕见,餐馆提供免费小菜和汤

或是免费续面,续多少是度?通常我们都认为,既然承诺了,顾客可以在符合需求的情况下提出要求,这种平衡往往都在食客和店家的默契中维持,靠个人认识维系。“佐餐”发展成“饱腹”也许还能忍,但如果还要外带、带人来做,哪有不破防的道理?一旦默契被打破,必然走向纠纷。

汽车经销商内卷是事实,扩大一点隐形福利的边界以吸

引客户,也可以理解,但规则越模糊,执行成本越高,让福利“制度化”,其实就是运用基本的商业逻辑把模糊的口头承诺变成明确的服务合同,将“免费”内容明确在具体的条款中。例如每月限次数地提供充电和洗车服务,同时配套相应的餐食服务,为场景设定清晰的数字边界,有理有据。

评论员 刘浏

环球速览

外交部:国际社会越来越清醒认识到高市言论的恶劣性质和影响

新华社电 外交部发言人林剑19日表示,国际社会越来越清醒认识到日本首相高市早苗言论的恶劣性质和影响。中方敦促日方反思纠错、改弦更张,不要在错误的道路上越走越远。

当日例行记者会上,有记者问:美国情报部门在年度全球威胁评估报告中称,高市早苗关于假设中国“攻台”的表态,标志着日本在涉台问题上的立场发生“重大改变”。日本政府对此表示反对,并称日方在判断“存亡危机事态”上的立场没有改变。中方对此有何评论?

林剑说,日本首相高市早苗涉台谬论公然干涉中国内政,表达企图武装介入台湾问题的野心,对中国发出武力威胁,中方已多次阐明严正立场。

他说,有关报告表明,国际社会越来越清醒认识到高市言论的恶劣性质和影响,对日方主动挑衅滋事的危险动向保持警惕。日方只靠一句“立场未变”难以自圆其说,无法取信亚洲邻国和国际社会。

“我们敦促日方反思纠错、改弦更张,以实际行动践行中日四个政治文件和自身承诺,并恪守日本宪法中的和平主义条款,不要在错误的道路上越走越远。”林剑说。

巴阿同意开斋节临时停火 中方表示欢迎

新华社电 外交部发言人林剑19日在例行记者会上答问时表示,中方欢迎巴基斯坦、阿富汗同意临时停火。中方一直通过自身渠道调解阿巴冲突,愿继续为此发挥建设性作用。

阿富汗政府发言人穆贾希德18日晚在社交媒体发表声明说,开斋节期间阿富汗政府暂停针对巴基斯坦的军事行动。巴基斯坦新闻与广播部长阿陶拉·塔拉尔同日也在社交媒体发表声明说,开斋节期间巴基斯坦将停止对阿富汗的袭击。

2月26日夜至27日凌晨,阿富汗和巴基斯坦在两国边境地区发生交火,此后两国紧张局势快速升级。

阿富汗的开斋节从19日开始,巴基斯坦的开斋节预计从21日开始。根据传统,开斋节一般持续三天。塔拉尔表示,18日午夜开始巴方已经停火。

美国将签证保证金国家名单扩大至50国

新华社华盛顿3月18日电 美国国务院18日在其官网上发表新闻公报说,美国将要求赴美签证申请人须缴纳最高1.5万美元保证金的国家名单扩大至50个国家。

新闻公报说,新增国家的保证金要求将于4月2日生效。最新列入名单的12个国家包括柬埔寨、埃塞俄比亚、格鲁吉亚、格林纳达、莱索托、毛里求斯、蒙古国、莫桑比克、尼加拉瓜、巴布亚新几内亚、塞舌尔和突尼斯。

2025年8月20日,美国国务院开始试行一项为期约12个月的签证保证金计划,对部分国家的赴美商务和旅游签证申请者收取最高1.5万美元的保证金。

特朗普2025年1月再度入主白宫后,美国政府进一步加大针对赴美签证申请者的审查力度,并限制多国公民入境。

本地

春游大幕今天开启 江苏铁路增开26对临客

扬子晚报讯(通讯员 苏铁轩 记者 苴越)2026年长三角铁路春游运输大幕于今天正式拉开,至4月20日结束,为期32天。今年春游运输,长三角铁路预计发送旅客9100万人次,其中江苏铁路旅客发送量预计达到3150万人次,有望再创新高。

为贴合旅客出行需求,长三角铁路结合各地旅游资源、文体活动以及江苏等地区2026年中小学春假安排,科学统筹安排运力,在今年一季度运行图的基础上,计划增开春游临客40对。从车次安排来看,江苏地区成为春游运力补强的重点区域。此次安排的40对春游临客中,涉及江苏铁路的有26对,包括高铁动车23对和普通列车3对。增开的临客中,既有沪宁杭等中心城市,也有黄山、扬州、苏州等热门旅游城市,徐州、连云港、淮安、盐城等苏北城市的运力也得到提升,无论是周末短途踏青,还是清明小长假出游、返乡祭扫,旅客都能选择到合适的车次。

三部门部署进一步规范新能源汽车产业竞争秩序

新华社电 记者19日获悉,工业和信息化部等三部门部署进一步规范新能源汽车产业竞争秩序,提出巩固深化规范产业竞争秩序工作成效,加强价格监测和成本调查,研究规范汽车金融政策,常态化、长效化深入整治行业网络乱象,督促企业严格落实60天账期承诺。

工业和信息化部、国家发展改革委、市场监管总局日前联合召开新能源汽车行业企业座谈会,会议要求,实施新一轮重点产业链高质量发展行动,加快补齐汽车芯片、基础软件等短板,推动扩大应用规模,迭代提升质量性能;加快自动驾驶技术攻关突破。会议还部署了扩大汽车消费、优化行业管理等重点工作。提出深入实施提振消费专项行动,扎实推进汽车以旧换新,推动新能源重卡规模化应用,编制发布促进汽车改装市场健康发展的政策性文件,充分激发市场消费潜力。

视界



3月18日,内罗毕大学学生在习练太极拳。在首个“国际太极拳日”到来之际,肯尼亚内罗毕大学孔子学院举办太极拳相关活动。联合国教科文组织大会第43届会议于去年通过决议,将每年3月21日设立为“国际太极拳日”。 新华社发

简讯

耐心等待企稳信号



中东地缘冲突持续恶化,直接吓坏了市场,原本周三酝酿的反弹行情再度折戟。周四大盘一度跌破4000点关口,全市场近5000只个股下跌,涨跌中位数达到惊人的-2.69%,市场情绪跌至冰点。两市成交额2.11万亿元,市场整体信心依然脆弱。

技术上看,昨天上证低开34个点,全天重心不断下移,盘中击穿4000点后快速拉回,最终收跌56个点,收于4000点之上。三针探出来的底4050,开盘直接被击穿,也丧失了短线的支撑作用。目前,指数下方重要的支撑最近是半年线,还有就是3977—3983的缺口。

从指数上看,在4000之下,机会已大于风险,留好子弹的可开始分批低吸布局,谨慎的可耐心等待真正的见底信号。从周五起,由于短线反弹或一触即发,注意不能做错短线起落节奏。

接下来,A股可能在较长一段时间内延续“轻指数、重结构”的震荡格局。对投资者而言,与其过度关注短期点位的波动,不如趁此机会重新审视持仓结构、调整投资节奏。耐心等待局势明朗、市场企稳信号的确立,才是当前阶段最务实的选择。 钱眼

为电力改造做准备 美宇航员太空行走

新华社洛杉矶3月18日电 美国航空航天局18日表示,国际空间站两名美国宇航员当天完成太空行走任务,为空间站安装太阳能阵列改装套件,并在出舱约7小时后安全返回空间站。

两名出舱宇航员分别为杰西卡·迈尔和克里斯·威廉姆斯,他们在此次太空行走中完成了主要目标,包括为空间站2A电力通道改造进行准备工作,以便接下来安装卷绕式太阳能阵列,进而为空间站提供更多电力,保障关键系统运行及安全受控的离轨操作。