

## 消费舆情热点2024年六月、七月报

## 【事件概况】

近日,两起Manner咖啡店店员与顾客发生冲突的消息登上热搜榜。网传视频显示,一起疑似顾客与店员发生争执,店员朝顾客泼咖啡粉。另一起是店员与顾客产生冲突,男店员冲出柜台殴打女顾客。6月21日,Manner发文称,对咖啡师伙伴与顾客冲突事件,深表歉意。

该事件在网上引发热议,截至7月5日,该事件网络热度达5778万,新闻报道和社交媒体平台互动超3250万条,媒体报道和网友评论主要围绕“Manner、门店、咖啡、店员、顾客”等关键词展开。

## 【媒体视角】

**视角一:**红星新闻、《新京报》等多个媒体报道了发生在6月17日的上海两家Manner门店内服务人员与客户发生冲突的事件,以及Manner品牌方对此事件的回应及后续处理。

**视角二:**界面新闻等媒体还采访了Manner品牌培训师,从他们那里还原了一线员工所面临的巨大工作压力,如店面

## 【事件概况】

据上观新闻报道,近日,一则“女子穿7厘米厚洞洞鞋崴脚致粉碎性骨折”的消息引发网友关注。据了解,甘肃兰州的武女士穿着7厘米厚洞洞鞋下楼,不慎崴脚摔倒,致使自己左腿粉碎性骨折。武女士称自己目前已做完手术在家休养,骨折完全康复可能需要3个月,提醒大家穿增高鞋要注意。

该事件引发了不少网友的关注和讨论,环球网、经济新闻、看看新闻等媒体也纷纷发出消费提示。数据分析显示,截至7月9日,该事件网络信息总量共计7万4千余条,微博和短视频端成为热度最高的媒体渠道和平台,媒体报道和网友评论主要围绕“洞洞鞋、拖鞋、防滑、骨折、崴脚、软底”等关键词展开。

## 【媒体视角】

**视角一:**除了热点事件中的崴脚案例,不少媒体还盘点了穿洞洞鞋造成的其他伤害的案例,如被手扶电梯咬、患上

## 【事件概况】

据报道,6月30日,话题#Kindle中国电子书店停止下载服务#冲上热搜,引发网友热议。据亚马逊相关公告内页所示,2024年6月30日18时起,“阅读神器”Kindle中国电子书店停止云端下载服务,此后未下载的电子书将无法下载和阅读。

该事件在引发网友关注讨论的同时,也吸引了中国都市报、澎湃新闻、上观新闻等媒体的报道。数据分析显示,截至7月9日,该话题网络上的信息量达2万8千余条,媒体报道和网友评论主要围绕“亚马逊、中国、市场、停止、服务、电子书”等关键词展开。

## 【媒体视角】

**视角一:**澎湃新闻、《中国城市报》等媒体介绍了Kindle退出中国市场的历程,重点分析了其退市原因:一方面,Kindle的系统相对封闭,在价格和内容方面都不

## 热点事件之一:

## Manner咖啡店发生多起店员与顾客冲突事件

人手不足、工作时长长、工作内容繁杂、缺乏正规的培训及晋升渠道等,从侧面点出了连续两起冲突事件,除了员工个人的职业素养外,和公司工作压力以及薪酬待遇等方面不无关系。

**视角三:**每日经济新闻等媒体将目光对准了此次涉事企业Manner咖啡,该品牌成立于2015年,目前在全国拥有1295家直营门店。然而,品牌飞速扩张的同时,并没有把关注员工工作情况、增强培训、提高薪资待遇等问题落到实处,此次冲突事件的集中爆发,引发了网络上对该企业不合理的用工方式的诸多批评,值得企业反思。

## 【网民观点】

@史蒂芬妮:看完视频,没有第一时

## 热点事件之二:

## 女子穿洞洞鞋崴脚致粉碎性骨折

脚气等。夏季穿洞洞鞋出事的患者明显增多,尤其是年轻患者,多因赤脚穿洞洞鞋加上下雨湿滑而崴脚,会造成明显肿胀疼痛。

**视角二:**很多媒体对选购和穿着洞洞鞋提出安全建议:边缘材质要硬一点,鞋底厚度不超过4厘米,有扁平足、足内翻或足外翻的人群不适合。

## 【网民观点】

@孤独的守护者009:洞洞鞋很轻穿起来没有感觉,容易摔跤。

@墨白云朵:crocs新买的增高洞洞鞋,对于穿惯平底鞋的人来说真的难穿,只穿了一次,我就想闲鱼出了。

@L以:我上次穿了个4厘米的,都

## 热点事件之三:

## Kindle中国电子书店停止下载服务

占优势;另一方面,电子阅读APP和国产电子阅读器的快速发展也对其造成了很大的冲击。

**视角二:**《北京商报》等媒体报道了Kindle中国电子书店停止下载服务后引发的一系列市场连锁反应:二手交易平台上Kindle价格大跳水,提供Kindle代找书服务的商家月销量破万……并针对相关现象进行分析。

**视角三:**有媒体盘点了目前国内电子阅读市场的发展情况,国产电子阅读器销量居前列,手机等移动设备端电子书仍是阅读主阵地。同时建议电子阅读设备优化硬件、软件系统,打造更便捷、开放、舒适的阅读环境。

## 以“创新+融合”赋能企业数字化转型

深圳市齐聚数智科技有限公司董事长陈均的职业生涯跨越多个知名企业,每一次都留下了深刻的印记。在深圳市众所周知传媒有限公司任职期间,陈均始终坚持以“智能硬件+新媒体+互联网”的经营方式,探索和改造传统行业的“互联网+”运营新模式。他带领团队将保千里集团彼图恩科技的智能硬件+实体店解决方案在公共空间具体落地,通过智能云屏终端为商家创造全新的营销生态。这些智能云屏不仅为商

## 言论

随着现制茶饮产业的不断发展,诸多知名品牌倚仗其影响力慢慢地忽视、漠视自身存在的问题,致使餐饮安全问题层出不穷。应当看到,信任是维持消费者与品牌良性关系的重要纽带。千里之堤溃于蚁穴,茶饮企业若不对上述问题加以重视,一旦矛盾激化至临界点,现制茶饮或将成为大众消费“避”需品。

近些年,各种网红果茶、奶茶火遍大江南北,消费者在商场大排长龙购买的场景并不少见。正因如此,现制茶饮每每被曝出质量问题才会引起消费者的重点关注。

据相关媒体报道,今年“315”期间,书

家提供了展示产品的平台,还通过线上线下互动、大数据分析等方式,帮助商家更好地了解消费者需求,提升营销效果。陈均在深圳市榕数数智有限公司担任总经理期间也为公司重大业务贡献。他带领研发团队,依托电子科技集团30多年的智造经验,投入巨资,历时5年研发出“榕数云—新一代智慧工业物联网平台”。该平台以“人、财、物、产、供、销”全链条为基础,贯通企业经营全过程,以数据为核心,对“人、机、

亦烧仙草奶茶被发现其随意更改各种料日期,如规定需在四小时内使用的水果,被冷藏后,即便保存已达两天,也能即刻加入奶茶配料行列;无独有偶,另一知名奶茶店也存在类似问题。据悉,某店员竟将过期食材与新鲜食材混合后重新烹煮。先前,餐饮大数据研究与测评机构NCBD曾发布“2023中国十大最受欢迎茶饮品牌”,质量问题频发的“奈雪的茶”“茶百道”等均位列其中。关键在于,这些企业曾经被曝光的问题似乎均已淡

间责怪工作人员,反而觉得这两位客户太过了,就一杯咖啡而已,不至于这么苛刻对待服务人员,服务人员也是在“崩溃”点爆发了。

@Bo-2:得饶人处且饶人,店员也是人,工作强度大,应该相互理解。  
@BANAnA5665:公司对员工的压榨一点不提,一个店面只有两名员工!

@尘世羁客:矛盾不应该发生在打工人和顾客之间。

## 【事件延伸】

Manner咖啡店近期频发的店员与顾客冲突事件,令人咋舌。员工是品牌的“门面”,其行为举止直接关乎品牌形象。Manner咖啡若不能有效解决内部管理问题,无疑是在“自毁长城”。

## 热点事件之一:

## 女子穿洞洞鞋崴脚致粉碎性骨折

差点摔着,大家还是注意点。  
@甜语小熊:洞洞鞋做这么高干什么?本身不就是为了方便嘛。

@虫\_小\_虫:7厘米洞洞鞋?那么高的没见过啊。

## 【事件延伸】

生活中,不少洞洞鞋都打着“踩屎感”的广告作为卖点,柔软的鞋底在刚穿上的确会让人感觉很舒服,但是过于柔软的鞋底会导致鞋底缺乏支撑,不能给脚提供足够的保护,越走越累不说,还会影响踝关节和足底肌肉的稳定性,从而导致崴脚。

另外,洞洞鞋鞋头宽大(比正常的鞋子约宽20%),为了保证舒适度,塑料很

## 热点事件之三:

## Kindle中国电子书店停止下载服务

Kindle的败退,一方面是由于手机阅读APP和短视频抢夺用户时长;另一方面也是自身硬件和软件创新上的缓慢,让国产品牌后起直追。由于国内电子书市场竞争激烈,硬件上先后涌现出京东、汉王、文石、小米、当当等竞争对手,多主推荐开放系统,对封闭的Kindle体系造成冲击。在内容端,用户付费意愿低,加上电子书资源盗版泛滥,使得Kindle在国内难以维系。

在数字化阅读日益普及的今天,我们有更多的选择和可能。或许,这将是一个全新的开始,让我们在更加广阔的世界中寻找属于自己的那份宁静与喜悦。

**【网民观点】**  
@史前人类:啥意思? 停止下载和阅读了? 那怎么实现对客户的长期承诺? 之前买的电子书还能看吗?  
@芒果先生:手机太好用了,拿Kindle来读书的人越来越少了。

## 【事件延伸】

曾经的“阅读神器”Kindle电子书退出中国市场,引发了热议。这款曾被誉为“把书店放进口袋”的阅读器,以其独特的墨水屏和丰富的资源,赢得了众多用户的青睐。然而,随着市场竞争的加剧和用户需求的变化,Kindle的光环逐渐黯淡,最终选择退出中国市场。

型升级。其中,他主导的潮阳区纺织服装产业数字化转型项目尤为突出,该项目成功推动了潮阳区纺织服装产业的数字化转型进程,实现了全流程管理的精细化和柔性化,显著提高了生产效率,降低了生产成本,并提升了产品质量和附加值。

此外,陈均还经常出席全国各类企业智能化转型会议活动。在2023年的“云南中小企业智能化建设与数字化转型专题交流会”上,他针对“企业数字化转型的目标、路径和方法”做了深刻阐述。

产品的质量,仍会选择购买;另一方面,商家不断推出新产品、喊出新口号,也能在一定程度上转移消费者的视线。  
仔细观察可以发现另一个有趣的现象——市场中几乎所有现制茶饮产品包装上都不会标明配料表。例如,一款名为夏梦熏风·朱玉的饮品,杯身仅标明了其做法和加料:冰沙、标准糖。从中我们可以看到茶饮品牌傲慢的另一侧面,名字设计的确吸睛,具有高级感,但商家忽略了最基本的问题:消费者连喝的是什么都

值得一提的,对于此次“服务人员与顾客产生冲突”的事件,很多媒体和网友都没有简单地批评某一方,而是直指现象背后存在的企业管理问题——月薪五千、工作时长惊人,这样的员工待遇是否已触及行业底线? 高压之下,员工情绪如何稳定?

更需警惕的是,此类事件背后或许隐藏着企业为节约成本而压缩人手的隐忧。长此以往,服务质量下滑,顾客体验变差,最终受损的仍是品牌自身。

Manner咖啡亟需深刻反思,加强员工培训与心理疏导,同时优化内部管理,提升服务质量,以实际行动挽回消费者信任,否则,再响亮的品牌口号也难以掩盖其内在的裂痕。

(二月 坤源)



本报记者 卢岳 □ 王紫茜

7月1日,北京市医保局发布消息,即日起,可线上使用医保个账购买非处方药。本市参保人员在京东、美团下单购药,非处方药品费用由医保个人账户支付,配送费和包装费由个人支付,购药平台即时配送药品。这一举措不仅改变了消费者的购药习惯,还推动了医药O2O营销模式的发展及医药行业的数字化转型。

## 新政策引关注

## 平台内北京地区医保关键词搜索量激增

记者注意到,北京推出的线上医保购药政策引发了消费者的广泛关注。据悉,政策官宣首日,美团买药平台北京地区医保关键词搜索量激增18倍以上。

7月1日,记者亲身体验了美团与京东两大平台的线上医保购药服务。在美团买药界面,消费者只需点击“医保个账”栏便可查询到周边支持医保购药的门店信息,包括是否提供24小时营业服务、门店距离等实用信息。同样,在京东平台的“买药秒送”界面,消费者可以通过“医保个账”栏找到能使用医保购药的药店。这种操作简单快捷,信息一目了然的线上购药体验,无疑给消费者带来了“福音”。

热衷于网络购物的贾女士认为,“线上医保购药充分发挥了互联网的便捷性,消费者可以随时随地、足不出户购买到常用药品,实现了医保个人账户的灵活使用。”

另一位来自北京的消费者贾先生从个人经历出发,向记者分享了他的感受。作为一名需要长期使用降糖药的慢性病患者,贾先生告诉记者,“每次开药都需要前往医院排队等候,不仅耗时,还常常因为药品组合服用的问题而需要多次往返。现在有了线上医保购药,希望随着政策的逐步完善,能够有效推进购买处方药的渠道,让消费者可以更加便捷地获取所需药物。”同时,他也表示,虽然线上购药带来了诸多便利,但对按时进行身体检查、规范用药仍然是不可忽视的环节。

## 依托本土医保特色

## 多地已开通“外卖买药”医保支付功能

记者了解到,北京目前已开通300家定点零售药店,覆盖全市16个行政区和经济开发区。首批连锁药店覆盖了高济百康药房、叮当快药、海王星辰药房、国大金象大药房、111医药馆和健康云药房等大型连锁药店。

7月2日,记者先后来到位于北京市的国大药房(南线阁店)、北京同仁堂(刘家窑店)和111医药馆(安乐里中街分店)等多家支持线上购药医保支付的定点零售药店。记者看到,这些药店或在门口处立牌标注“本店支持医保支付”,或在玻璃上张贴“可刷医保卡”等提示信息。值得注意的是,记者在药店停留的几分钟内,陆续有消费者来询问相关政策。

谈及北京市医保局推行的新政策,111医药馆店员告诉记者,“现在,符合规定的药品都可以用医保卡线上购买。相比去医院,线上购药不仅省去了排队挂号的繁琐,还能让医保账户得到更高效地利用。”

据有关媒体报道,今年以来,全国多个城市积极响应,结合本地医保政策的特色,开通线上医保个账支付服务。其中,深圳市率先在全国范围内实现了线上医保购药的功能。随后,广东省的佛山、东莞、中山等七个城市也开通了“外卖买药”的医保支付功能。

此外,各地在推进线上医保购药服务时,还充分考虑了药品类别的多样性。比如,山东青岛、江西上饶线上医保购药已覆盖非处方药、处方药及耗材器械;上海等城市可使用医保线上购买非处方药。

## 多措并举

## 推动医药O2O模式发展及行业数字化转型

国内“外卖购药”医保支付服务的日益普及,不仅改变了消费者的购药习惯,也对医药O2O营销模式及医药行业的数字化转型产生了重要影响。

医改医保专家钟崇明在接受记者采访时表示,“北京新推出的政策既促进了O2O营销模式的发展,也有助于缓解北京医保门诊费用上的压力,改善人口老龄化背景下消费者用药的便捷性与可及性。”

钟崇明进一步指出,此政策也将加速医药行业、医保管理服务数字化转型的步伐。非处方药和部分处方药在O2O模式下的快速增长,能够激发大健康、大卫生领域的服务创新与效率提升,推动行业实现“服务好、提效率、降成本”的可持续发展目标。另外,药企和售药平台需敏锐洞察市场变化,积极与医保支付体系和消费者需求同频共振,坚守合规经营底线,杜绝欺诈行为,专注服务优化,以进一步推动行业的转型与升级。

“然而,新政的出台在带来机遇的同时,也伴随着挑战。”业内人士提醒,“首先,需警惕医药电商平台的垄断倾向,无论是技术、行政、资本还是价格层面的优势都不应成为阻碍市场竞争的壁垒。同时,应加强医药电商的合规性监管,确保其成本、费用、利润的合理性,为行业健康发展制定科学的指导方针与管控措施。此外,还需持续改善医保待遇享受的效率与可及性,促进院内外医疗资源的互联互通,缩小就医效率差距。在处方外流、生成方面,仍应保持严谨态度,利用新零售、新物流优势的同时,注意潜在的负面效应,确保政策红利真正惠及广大消费者。”

问题一旦产生,便要解决,不可置之不理。从长远角度看,无论是管理不力,还是出于利益考量,茶饮品牌刻意忽视问题、不从源头进行处理,最终都会导致消费者为其买单,从而损害品牌方长久以来建立的信任关系。

因此,对于茶饮品牌产品的质量问题,有关部门要严加查处,并对其进行监督整改。以往反复出现的质量问题说明,

## 北京推进线上医保购药 医药数字化转型再上新台阶

| 公告栏   |
|---|
| 南皮县大方五金制品有限公司<br>年产80万套电力、医疗机柜项目<br>环境影响评价信息公示<br>【环境影响报告书征求意见稿见稿】<br>南皮县大方五金制品有限公司位于沧州市南皮经济开发区(原南皮工业园)建设年产80万套电力、医疗机柜项目。现进行该项目环境影响评价公众参与环境影响评价征求意见稿见稿信息公告,征集有关意见,公众可在网站(https://gongshi.qyhbhg.com/notice-detail/2729)查看或致电0317-868636(刘工)查阅项目相关资料及下载反馈意见表,可将反馈意见发送至邮箱445321277@qq.com。索取信息和提出意见的期限:2024年7月9日至2024年7月22日。  |
| 南皮县大方五金制品有限公司<br>南皮县大方五金制品有限公司与石家庄市联合咨询服务有限责任公司起诉你侵权纠纷一案,现依法向你公告送达(2024)内0526民初2257号案件起诉状副本、应诉通知书、诉讼权利义务通知书、举证通知书、民事诉讼风险提示书,开庭传票及民事裁定书(待普调),原告诉讼请求为:一、判令二被告立即偿还原告代偿的本金326133.51元;二、判令二被告按合同约定向原告支付自代偿之日起按同期贷款利率的2倍计算的偿还费用,暂计算至起诉之日2024年4月1日为止290977元;三、判令二被告支付原告本案案件受理费20900元;四、判令二被告承担原告律师费共计375231.21元;四、判令原告对被告国忠所有的坐落于内蒙古自治区通辽市扎鲁特旗鲁北镇一居委温德综合楼1-1-10601,不动产权登记号为蒙(2017)扎鲁特旗不动产权第002043号的房产,优先受偿;五、判令本案诉讼费全部由二被告承担。自公告之日起30日即为送达。提出答辩状和举证期限均为公告送达期满后的15日内,并定于举证期限届满后第2日上午9时(遇法定节假日顺延)在本院第三审判庭公开开庭审理,逾期将依法缺席判决。 |
| 内蒙古自治区扎鲁特旗人民法院<br>王志惠:本院受理原告王保平诉你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、权利义务告知书、合议庭组成人员告知书及开庭传票,自本公告发出之日起经过30日即为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内,并定于举证期限届满后的第三日上午9时(节假日顺延),在本院城关法庭公开开庭审理本案,逾期本院将依法缺席判决。特此公告。  |
| 河北省临城县人民法院<br>武清海:本院受理原告林辉诉你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、权利义务告知书、合议庭组成人员告知书及开庭传票,自本公告发出之日起经过30日即为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告送达期满后的15日内,并定于举证期限届满后的第三日上午9时(节假日顺延),在本院城关法庭公开开庭审理本案,逾期本院将依法缺席判决。特此公告。   |
| 河北省临城县人民法院<br>张磊:本院受理原告与福林与被告张福林民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达(2024)冀0826民初79号民事判决书,判决“被告张福应于本判决生效后十日内偿还原告与福林借款本金165000元及此款2023年7月29日起至还清时按年利率13.8%计付的利息”。自公告之日起30日内来领判决书和判决书,逾期即视为送达。提出答辩状和举证的期限为公告送达期满后的第三日上午9时(节假日顺延),在本院城关法庭公开开庭审理本案,逾期本院将依法缺席判决。特此公告。  |
| 河北省宁晋县自设区人民法院<br>杨宏坤:本院受理(2024)冀0826民初1850号庭案诉你离婚财产纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉、举证、合议庭组成人员通知书及开庭传票。自公告之日起30日即为送达。提出答辩和举证期限均为公告送达期满后的15日内,并定于举证期限届满后的第三日上午十时40分(遇节假日顺延)在本院公开开庭审理,逾期依法判决。   |
| 河北省宁晋县自设区人民法院<br>刘金雷:本院受理原告中华联合财产保险股份有限公司承德中心支公司诉你保险人代位求偿纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、限期举证通知书、开庭传票等。自公告之日起经过30日即为送达。提出答辩状和举证期限均为公告期满后15日和30日内。定于举证期限届满后的第三日上午9时(节假日顺延)在本院第三审判庭开庭审理,逾期将依法判决。  |
| 公告<br>(2024)艺盛破管字第8号<br>2024年3月20日淮南市淮滨区人民法院作出(2024)苏0813破申13号民事裁定书,受理艺盛木业(江苏)有限公司破产清算一案,指定叶昕为债权人会议主席,艺盛木业(江苏)有限公司破产管理人艺盛木业(江苏)有限公司清能全权负责破产事务,2024年6月11日管理人申请淮南市淮滨区人民法院作出(2024)苏0813破11号民事裁定书,终结艺盛木业(江苏)有限公司破产清算程序。2024年6月12日管理人向艺盛木业(江苏)有限公司移交在宿、办、公、楼、设备、原材料、营业执照、公章、法定代表人印章等。特此公告。<br>艺盛木业(江苏)有限公司管理人<br>免责声明<br>郑州逢通汽车科技有限公司(统一社会信用代码:91410100MACQBCE39D)遗失公章一枚,声明作废。   |
| 免责声明<br>贵州云图测绘有限公司务川分公司(统一社会信用代码:91520326MA6C87601C)遗失公章、财务章各一枚,声明作废。   |
| 免责声明<br>内蒙古和林格尔县摩天岭沙棘饮料厂(统一社会信用代码:91150101164943E1H)遗失财务章一枚,声明作废。   |
| 免责声明<br>丰镇县文庙街中国银行股份有限公司丰镇市支行(统一社会信用代码:61039000410601,声明作废。   |
| 免责声明<br>丰镇市傅家窑镇逢通中国银行股份有限公司丰镇市支行(统一社会信用代码:6103900043801,声明作废。   |
| 免责声明<br>黑龙江振兴先进制造产业私募股权基金合伙企业(有限合伙)公章损毁:2301090159713,声明作废。   |
| 免责声明<br>河南明广达装饰工程有限公司(统一社会信用代码:91410400MA456JY2U)遗失公章:4104020061974,声明作废。   |
| 免责声明<br>贵州云图测绘有限公司正安分公司(统一社会信用代码:91520324MA6E8AKTAX)遗失公章、财务章各一枚,声明作废。   |
| 免责声明<br>托克托县乃盖卫生院遗失托克托县乃盖农村信用合作社开户许可证,账号:181912110160010013500,核准号:J1910002432301,声明作废。   |
| 新乡市高新区云货通(有限合伙)公章丢失,公章编号:4107002280474,声明作废。  |
| 免责声明<br>湖州邱敏服饰有限公司遗失公章、财务专用章,法人章(敬敏印),声明作废。   |
| 登报电话:13234516797  |

(科 斯)