



你是否从冬残奥运动员身上感到鼓舞？

中青报 中青网记者 孙山
实习生 肖平华

北京冬残奥会圆满落幕，在本届冬残奥会上，中国代表团收获18金20银23铜，居金牌榜、奖牌榜双第一，创造历史佳绩。冬残奥运动员的精神风貌带给了人们无尽的鼓舞和感动。

本周，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)，对1526名受访者进行的一项调查显示，86.1%的受访者表示，从冬残奥运动员身上感到鼓舞。冬残奥运动员顽强不屈(73.2%)、积极进取(63.3%)等精神令受访者感动。

受访者中，00后占23.6%，90后占42.9%，80后占27.4%，70后占5.2%。

86.1%受访者从冬残奥运动员身上感到鼓舞

冬残奥运动员顽强不屈的精神(73.2%)最令受访者感动

90后受访者对北京冬残奥会关注度更高

北京00后大学生曹松关注了北京冬残奥会，他觉得中国代表团在本届冬残奥会上的表现可以用“非常精彩”来形容，像滑雪比赛，无论是长距离还是短距离，从站姿到坐姿，中国可谓是全面开花。还有冰上项目，冰壶、冰球的比赛都非常精彩刺激。

曹松说，无论是比赛中面对不利局势时的拼搏，还是稳扎稳打展现的绝对实力，都让自己很振奋。

中国队接二连三地夺牌，自己点赞祝贺都跟不上节奏了。在北京工作的邓欣，会通过社交平台看与冬残奥会相关的报道，很多雪上项目对于普通人来说

都很具挑战性，更不用说是有肢体障碍的人，对勇气意志都是考验。

调查中，76.0%的受访者关注了北京冬残奥会。交互分析显示，90后关注度更高(78.5%)，然后是00后(76.9%)。

来自重庆的90后郭萌，虽然对冰雪运动了解不多，有些比赛项目看不太懂规则，但她在网上关注了一些北京冬残奥会比赛的剪辑视频，感到震撼，冬残奥运动员在赛场上奋力拼搏的状态，感染了我。郭萌说，尤其是在单板滑雪男子障碍追逐赛上，进入决赛的4名选手全部来自中国，同时升起三面五星红旗，自己更加为残奥运动员感到骄傲。

86.1%受访者从冬残奥运动员身上感到鼓舞

曹松觉得，观看冬残奥会，不仅感受

到竞技体育的魅力，更被冬残奥运动员的不懈拼搏而感动，这个时候就会想到自己，还有什么理由不去努力。

郭萌了解到，有些参与冬残奥比赛的运动员，以前是练习其他运动项目的，运动员展现出了无限可能的一面，让自己不禁为他们竖起大拇指。

调查中，86.1%的受访者表示，从冬残奥运动员身上感到鼓舞。冬残奥运动员顽强不屈(73.2%)的精神最令受访者感动，然后是积极进取(63.3%)、乐观向上(62.2%)和拼搏自强(61.3%)。其他还有：挑战自我(53.3%)、友爱互助(33.0%)等。

郭萌说，看到高山滑雪运动员张梦秋，几次登上领奖台都是不同的发型，她感受到了这名年轻小姑娘身上对生活的热爱，虽然冬残奥运动员有肢体上的残障，但他们乐观的心态很感动人。

据媒体报道，北京冬残奥会中国代表团中有85名运动员是首次参加冬残奥会，占总数的88.5%，代表团平均年龄25岁。

残奥运动员要付出更多的努力和汗水，才能取得这样优异的成绩。邓欣说，自己不仅为她们感到高兴，更有深深的敬意。

邓欣直到现在还记得在开幕式上，最后一棒火炬手点燃主火炬的场景，他在全场加油声中，几次调整、摸索，最终成功，让我深受触动。

曹松说，在冬残奥会上，不仅运动员带给自己很多感动，残障志愿者、开闭幕式上听障视障的表演者，都让自己感受到了生命的精彩。

希望残奥运动员可以有更好的未来。郭萌期待，通过冬残奥会可以让更多人关注残障人士群体，更多地关心他们。

81.7%受访者表示观看冬残奥会让自己更关注残障人士生活

残障人士心声：希望被当作普通人看待

中青报 中青网记者 孙山
实习生 肖平华

北京冬残奥会落幕了，对于残障人士权益保障的关注，并没有因此而结束。本周，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)，对1526名受访者进行的一项调查显示，81.7%的受访者表示观看冬残奥会让自己更加关注残障人士生活，68.9%受访者建议加强残障人士的社会福利保障。

受访者中，00后占23.6%，90后占42.9%，80后占27.4%，70后占5.2%。

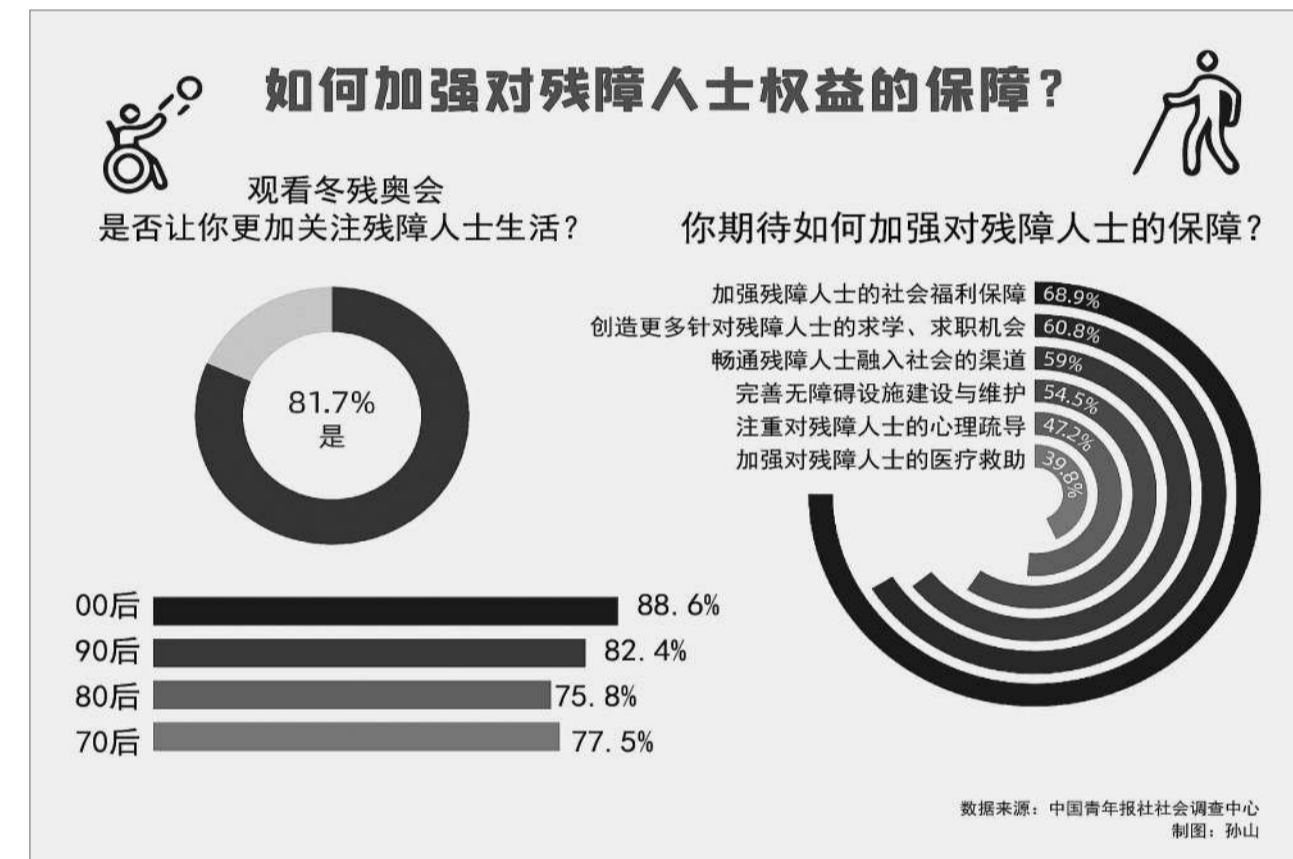
81.7%受访者表示观看冬残奥会让自己更加关注残障人士生活

南昌某高校00后大二学生吴尚男，因早产导致她听力水平低于正常水平，需要佩戴助听器。观看完北京冬残奥会后，她期待多举办面向残障人士的活动，丰富他们的生活，同时也可以展现残障人士积极向上、坚韧不拔的价值观。

原来残障人士也可以像普通人一样操作电子设备、打字、玩游戏。浙江某高校00后大二学生蔡嘉丽，是校园媒体的学生记者，最近她刚做了一期关于盲人的报道。蔡嘉丽坦言在此之前，自己对残障人士的了解基本为零。我现在在对手机以及应用设备的无障碍功能特别敏感，以前可能会忽略这些功能，现在会去尝试，感受残障人士是怎么使用电子设备的。

调查中，81.7%受访者表示观看冬残奥会让自己更加关注残障人士生活了。交互分析显示，00后更加关注的比例更高(88.6%)。

由于患有脑瘫，彭玉娇走路会晃悠，声带不容易控制，说话声音会抖。2017年，她与他人一起创办了一家专门服务残障女性的机构，希望能够帮助到更多残障女性。彭玉娇觉得，残障人士不仅要面对肢体上的挑战，还有社会融入等问题，我们有个盲人姐姐，说自己只做了5分钟妈妈，给孩子喂了5分钟的奶，婆婆就把孩子抱走了，因为不相信她可以带好孩



子。有的残障女性到了36岁才出门工作。还有的人即便受到了良好的教育，也会因为感情问题困扰。

2008年夏季奥运会和残奥会后，感觉全国无障碍设施的建设和改造在加强，残障人士参与运动的机会在增加，各种助残机构像雨后春笋一样冒了出来。彭玉娇觉得，现在残障人士的境况普遍变得更好了，她也期待冬残奥会成为契机，让更多的人关注残障人士。

彭玉娇特别注意到，近期中国残联发文部印发了《关于在宣传报道中规范残疾人及残疾人工作有关称谓的通知》，里面提到不能使用“瞎子”“瘸子”等说法，还提到了“残障人士”这样的说法。这是一个很大的理念变化。彭玉娇觉得，残障人士更多地侧重疾病层面，认为这是一种病态需要被治疗，但残障更多关

注到他们的社会融合、发展权利等，从而更加注重发展性的支持和服务。

68.9%受访者希望加强残障人士的社会福利保障

吴尚男有一个偶像，叫江梦南，她小时候因服用药物导致失聪，但江梦南的父母没有让她在特殊学校接受教育，而是教她学习唇语，最终江梦南考上了吉林大学，还去清华大学读博。吴尚男觉得，如果残障的孩子在普通人的环境中长大，他们也不会认为自己和其他人有什么两样，虽然需要付出更多努力，但也会更加积极地要求自己。吴尚男认为，需要加强对下一一代的教育，让更多的青少年意识到残障人士也可以像普通人一样生活，这样也有助于残障小朋友

在正常的环境中长大。

调查中，加强对残障人士的保障和支持，受访者关注比较多的内容是加强残障人士的社会福利保障(68.9%)，创造更多针对残障人士的求学、求职机会(60.8%)，获胜率均超过六成。

在我看来，佩戴助听器就跟视力不好的人戴眼镜一样。吴尚男说，现在不是很敢跟别人说自己戴助听器，也担心以后考研或者找工作，会因为戴助听器而受影响。吴尚男期待可以进一步细化对残障人士的分级，听力水平在医院可以测出来，应该有相应的标准，达到某个程度应该允许在特定场合戴助听器。

蔡嘉丽感觉，公共场所无障碍设施还需要增加，给残障人士带来更多便利。

比如盲人独自出门，需要依靠拐杖和盲道。如果盲道被车辆、杂物占用，就会影

响到盲人。

从我个人需求来说，希望可以多一点斜坡、扶手，斜坡可以缓一点，少一点楼梯。虽然我可以走路，但对于没有扶手的楼梯，真的很害怕。彭玉娇希望，不只是残障群体关注无障碍设施，更多的人都应该推动完善无障碍设施建设，因为这是普惠所有人的，直梯不只是肢体残疾的人需要，扶手也不只是行动不便的人用，普通人有时也需要。

有的人对残障人士有刻板印象，觉得他们自卑、胆怯，这一方面可能是因为周围的人觉得他胆怯，所以不敢主动找他，怕伤害他，另一方面残障人士自己也担心周围人不与自己沟通，对自己有不好的看法，就自己把自己边缘化了。彭玉娇觉得，对于残障人士而言，不要自我设限很重要，多跟身边的朋友学习，做好自己的人生规划。对于大众来说，就把我们当作普通人来看待。如果你觉得某个残障人士比较害羞，就把他当成一个害羞的普通人，想想自己平时怎么跟害羞的人相处的。

调查中，59.0%的受访者建议畅通残障人士融入社会的渠道，54.5%的受访者期待完善无障碍设施建设与维护。加强对残障人士的保障，受访者的期待建议还有：注重对残障人士的心理疏导(47.2%)、加强对残障人士的医疗救助(39.8%)以及丰富残疾人的文化生活(28.6%)等。

吴尚男感觉，现在大家普遍看重效率，但残障人士的生活往往需要更多耐心，因此要对残障人士有更多宽容，不要对他们有偏见。

吴尚男记得，某电商平台曾推出卖一只鞋的公益活动，针对腿部残障的人，这样可以省去一只鞋的花销。吴尚男建议企业、媒体加强对关爱残障人士的宣传，比如拍摄残障人士的公益广告、视频，让大家多了解残障人士。

有些人虽然有残疾，但跳舞、唱歌很好，很有才艺，要给他们创造舞台。吴尚男期待社会多给残障人士展示的平台，增加他们的信心，同时带动更多残障人士积极融入社会，在公共场所多张贴一些宣传标语，引导大家重视无障碍设施。同时也可以通过潜移默化影响，营造有关心残障人士的良好社会氛围。

3·15调查：六成受访者曾退货受阻

八成受访者表示完善退货制度会增加网购意愿

中青报 中青网记者 孙山
实习生 徐欣怡

网购已经成为非常普遍的购物形式，虽然在网购领域早有“七天无理由退货”的规定，但在实际执行中，一些卖方和平台会以各种理由拒绝消费者的退货申请。在3·15国际消费者权益日到来之际，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)，对1531名受访者进行的一项调查显示，60.0%的受访者表示遇到退货受阻的情况，81.8%的受访者认为完善退货制度会增加网购意愿，70.2%的受访者建议简化网购退货流程。

受访者中，00后占23.1%，90后占42.8%，80后占27.8%，70后占5.8%。

60.0%受访者曾经退货受阻

浙江某高校研究生王彤平时经常网购，如果发现物品有质量问题，她就会选择退货。不过王彤坦言，如果自己在退货理由上写“质量原因”，常常不会被商家通过。之前我买衣服，发现有很多线头，要退货。商家让我修改退货原因，不要写有质量问题，改成“不喜欢、不要”等。可能他们怕影响销售。

数据显示，60.0%的受访者表示遇到过退货受阻的情况。过了退货时效(51.0%)以及商品为打折促销款(46.1%)是受访者被拒绝退货的主要情况，其他还有：商品已经验货签收(43.5%)，需要有质量报告证明存在质量问题(36.6%)等。

杭州教师姜凌(化名)常常网购，如果商品不合适，她会选择退货。有一次姜凌购买了一件商品，退货期限是15天，她在期限内申请退货但卖家受理时间超过了期限，只能通过平台客服申诉，最终获赔。

朱伊是上海某公司职员，每年各种节庆促销活动，她几乎都会网购。朱伊表示有一年6·18，网购了衣服，卖家很久才发货，收到后发现尺码很大不合身，想换小一点的号，但店铺的链接已经下架了。对方让我把衣服寄回去，再重新拍一个，然后把钱退给我。我觉得很麻烦，也很不合理。

随着数字经济的发展，网购已经成为普遍的消费形式。但与此同时，在网络消费中也出现了一些新情况。近日，最高人民法院发布《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》(以下简称《规定》)，提到完善七日无理由退货制度，加强消费者售后权益保障，规定

消费者因检查商品的必要对商品进行拆封查验且不影响商品完好，电子商务经营者不得以商品已拆封为由主张不适用七日无理由退货制度。规定自2022年3月15日起施行。

本次调查中，50.5%的受访者表示关注到了最高人民法院认定“商品签收即认为质量合格”无效的规定。

这个司法解释非常好，非常点赞。中国人民大学法学院研究所所长刘俊海表示，自己作为最高法院的特邀咨询员，对这条内容进行过讨论，他认为网购商品签收仅能代表收到货，并不能表示消费者认同质量合格，在现实生活中，有一些电商通过单方的店堂告示排除消费者的无理由退货，对抗消费者的“后悔权”。刘俊海表示，消费者权益保护法第二十五条、第二十六条，对消费者的退货权益进行了规定，除四类特殊情况适用7天无理由退货，如果存在质量缺陷或其他问题，消费者进行退货也都是合法的权利，受到法律保护。

70.2%受访者建议简化网购退货流程

95后研究生孙恬恬平时会网购很多服装、生活用品。如果发现买的东西不适

合，她会选择退货。但孙恬恬发现，在自己先承担运费，商家收到货再转账时，会遇到商家打款不及时的情况，有一次我没有收到商家的转账，就去询问，对方才把运费转给我。如果我忘记问，可能就不了了之了。

我希望退货时流程不要太繁琐。比如直接按照买方、卖方地址原路寄回去。孙恬恬期待，在网购退货上程序更加便捷，现在网购已经很普遍了，像衣服需要试穿后才知是否合适。退货要有一定的保障，这样大家才会更愿意网购。

调查中，81.8%的受访者表示完善网购退货会增加自己的网购意愿。

朱伊同样期待可以简化退换货流程，还希望在运费退款方面，可以有平台介入，及时退到消费者账户。

王彤期待在退货时，卖家可以提高受理速度，另外希望平台和快递站点做好沟通，比如白天推出一些寄件优惠，但快递站不认可，就会存在一定的纠纷。

姜凌希望在退货时，快递员能更快接单，如果不能按照预约的时间到，要提前沟通好。

在网购退货上，70.2%的受访者建议简化网购退货流程，61.1%的受访者建议售前告知退货规则，受访者的建议还有：提高电商产品质量(59.8%)、加强对平台和商家的监管(52.3%)等。

完善网购退货是否会增加你的网购意愿？



数据来源于：中国青年报社社会调查中心 制图：孙山

平台是第一责任人，有义务为消费者站好岗、放好哨、把好关。一方面要压实电商平台责任，包括平台开展自营业务时，应当确保商品质量合格，符合国标，符合消费使用的惯常标准。此外，刘俊海也表示，消费者要科学、理性消费，要学会躲坑避雷，要“明明白白看广告，认认真真签合同”，淡定从容存证据，依法理性去维权。

此外，刘俊海建议修改消费者权益保护法，在消费者退货权益上，进一步扩大无理由退货制度的适用范围，也就是后悔权要既适用于商品也适用于服务。线上、线下都应当有后悔权的制度。随着我国社会主义市场经济体制的不断完善，以及经济法治化、诚信化和数字化实践的需要，消费者权益保护法也应当与时俱进。虽然最高人民法院发布了网络消费司法解释，对网络消费领域的民事习惯进行了充分吸收，但司法解释主要的职责是解释法律，而非创设行为规则。目前在网络消费领域还存在漏洞和盲区。为进一步落实消费者友好型的法治理念，有必要全面细化消费者在网络消费领域的各项权利，进一步促进网络经济治理体系和治理能力的现代化。

扫二维码 填答问卷 发表意见

你对线上就诊体验如何

日前，国家发展改革委等部门印发文件提出，深圳将试点开展互联网处方药销售。相对于传统就医，网上就医的便捷高效显而易见。你体验过线上就诊吗？扫一扫二维码，一起来说说吧。

你也可以关注“青年调查”微信公众号(微信号:zqbsdzx)，点击“有奖调查”栏目参与调查。填答案有惊喜哦！

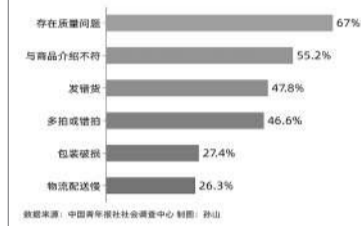
奖励说明：我们会在所有答题者中，抽出10名移动幸运读者，每人赠送30元手机充值卡。



你觉得“美”有固定公式吗？二维码扫码调查获奖名单

133××××6191 139××××3099
136××××5779 135××××3631
137××××9493 138××××6459
134××××8610 158××××7092
150××××5170 188××××3951

网购时在什么情况下，你会申请退货？



数据来源：中国青年报社社会调查中心 制图：孙山

网购退货 59.4%受访者直言流程繁琐

中青报 中青网记者 孙山
实习生 徐欣怡

网购越来越普遍，有些时候难免需要退货。但看似简单的退货操作，实际却常常遇到一些麻烦。

在3·15国际消费者权益日到来之际，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)，对1531名受访者进行的一项调查显示，存在质量问题(67.0%)是受访者退货的主要情况，然后是与商品介绍不符(55.2%)。59.4%的受访者感觉在网购退货上存在流程繁琐的问题。

受访者中，00后占23.1%，90后占42.8%，80后占27.8%，70后占5.8%。

存在质量问题是受访者网购退货的主要情况

浙江某高校研究生王彤平时经常网购，如果商品存在质量问题，就会退货。不过她坦言，质量原因“通常不被卖家认可，有时他们会希望我把退货理由改成“不喜欢”或者“不要”。

95后高校研究生孙恬恬平时会网购很多服装、生活用品。她表示，如果收到东西觉得不满意会退货，有一次网购手机壳，等了快一个月都没发货，就选择了退货。

家住杭州的教师姜凌(化名)常常网购，有一次她在网上买了一个电煮锅，收到后发现并不是想要的，商品详情页没有介绍清楚不是一体锅，就退掉了。

数据显示，存在质量问题(67.0%)是受访者退货的主要情况，然后是与商品介绍不符(55.2%)。其他还有：发错货(47.8%)、多拍或错拍(46.6%)、包装破损(27.4%)、物流配送慢(26.3%)等。

59.4%受访者感觉退货流程繁琐

上海某公司职员朱伊，在各类电商节庆活动都会网购。如果是衣服，大小不合的，或者买家秀、卖家的差距很大的，就会退货。朱伊发现，有的商家很快会受理退货，但也有的需要反复催促才同意退货。

不仅如此，朱伊说，退运费时也要等很久。有的商家已经签收了退回的东西，但迟迟不付款，说要等库房验收，要不停催促，很影响购物体验。

孙恬恬说，有些商品是预售，等了很久都不发货，就会申请退货，这时商家会以“马上发货”为由，希望自己不要退货。

还有的时候，退货选择了上门取件，快递员却说来不了，需要我把东西送到营业网点，这样就很麻烦。

姜凌说，快递员经常没法在预约的时间上门取件，这让自己很苦恼。还有的货品没有运费险，我也不太清楚实际重量，快递员取货时又不当面告知，如果寄送到很远的地方，就会支付很贵的运费。

调查中，59.4%的受访者感觉退货流程繁琐，54.5%的受访者觉得退货存在需要自行承担运费或运费高的情况。其他在退货上的困难还有：客服态度差(52.8%)，处理退货申请不及时(49.8%)等。

孙恬恬期待，在网购退货上程序更加便捷，健全退货制度，更好地保障消费者权益。