

侃侃三人谈

# 每一个消费者的维权,我们都从中获益

3月13日,本报刊发我市2018年度消费维权典型案例,涉及手机、服装、汽车、家装等方面的消费。有的案件很小,却展示了监管部门介入调解的完整流程,读罢颇受启发。(相关报道见3月13日A15版)

## 价格不是问题,质量才是关键

微博上有个著名的段子。一个姑娘花3万多元买了一件风衣,洗后严重褪色,就打电话问客服。客服礼貌地说,不好意思,我们的衣服设计时是不考虑水洗的,因为我们的客户都是穿过一次就不穿了。不知道姑娘是否接受了客服的说法。换成我,别说一件3万多元的衣服了,就是300元的衣服洗一下褪色到不能穿,也是万万不能接受的。我市2018年度十大消费维权典型案例中的王女士,在万达买

了一件3000多元的黑色衣服,洗后褪色严重,穿上出了趟门,把自己的内衣、汽车座椅都染黑了,坐了下酒店的沙发,把人家的沙发也染黑了。这简直是个行走的墨水瓶啊!还好,王女士向商家反映后,对方没有说“我们的客户都是穿过一次就不穿了”,而是承认属于质量问题,而且在市场监管部门介入后,退还了3000元并赔偿2200元。有网友说,风衣姑娘并不是段子,是真实,奢侈品大多如此,还有

几万块的泳衣不能沾水呢。好吧,贫穷限制了我的想象力和理解力。但我想表达的是,无论你能不能洗,都应该在物品上明明白白标识清楚,消费者享有知情权。就像有的什么丝绒羽绒不觉历线,会标注不能机洗、不能手洗、不能干洗……总之,怎样洗都不行,脏了怎么办?凉拌。如果这种情况下,消费者依然选择掏钱,那就是周瑜和黄盖的问题了。(生鱼片)



## 一句话的坚持,也很可贵

消费者某生到市区一家早餐店喝胡辣汤,店员在递汤时,也许双方交接不畅,导致某生被烫伤。某生要求道歉,店方却认为是某生自己不小心。就因为没听到软和话,某生遂拨打12315投诉,要求店方道歉。这件小事,被列为我市2018年度消费维权典型案例。事儿很小,但双方立场坚定,以至于工作人员开了两次调解会,这事儿才算和解。最终,消费者如愿获得道歉。消费者这股秋菊精神,是不是很多人嘴里说着佩服佩服,内心却未必认同?你会因为一句话道歉的小事向12315投诉吗?我就在想,这种小事,会不会浪费行政资源?不过,在向基层工作人员了解情况后,我发现我错了。

工作人员说,这种“具体而微”的投诉,其实有很多。原来,不但整个社会的消费维权意识在提高,而且我们每个人都从中受益了。典型案例中还有一个关于实木门的投诉。一个同事说,还是这个品牌的木门,事儿真多。看来,这个品牌的形象已形成大众“口碑”。如果它拒绝改善,就会失去消费者,其中或有你我;如果它改善了质量,重新赢得消费者,其中依然或有你我。我们要感谢投诉的消费者,正是他们的坚持,我们既可能躲过了麻烦,也可能接受了高质量的产品和服务。这就是个体的力量。因此,那个为了一句话道歉就拨打12315的某生,他不是一个人,他也不是为了他自己。(雨来)

## 让预付卡消费从坑里走出来

我市2018年度消费维权典型案例中,预付卡消费是投诉的重灾区。查阅市消协近年来通过本报发布的消费投诉热点,预付卡消费领域问题多,涉及洗浴、洗车、美发、饭店、超市、健身房、宠物店等多种行业,大部分是店铺突然关门,消费者卡内余额无法消费。预付式消费多陷阱,消费者权益易受损。翻看见报的消费类投诉,店面关门、老板“失踪”,只有很少一部分得到了解决。中国消费者协会公布的2012年-2018年《全国消协组织受理投

诉情况分析》显示,预付费消费一直是消费者投诉的热点,而解决率相对较低,成为消费维权的热点和难点。究其原因,是因为预付卡形式经营缺乏准入门槛和有效监管。实际上,法律法规早已关注到预付卡消费这个“大坑”。早在2012年,商务部就出台了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,要求对零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的单用途预付卡企业进行登记备案。但在实际操作中,往往是大型超市、百货商场规范办理了备案,但街边小店办理备案的只是凤毛麟

角,而这些小店正是跑路和消费纠纷的重灾区。今年1月1日起,上海市制定的《单用途预付消费卡管理规定》正式开始实施,直面消费者反映强烈的“关门跑路”问题,明确企业经营者发卡应对接监管服务平台,建立预收资金余额风险警示制度,在全国率先探索“互联网+”预付卡监管模式,得到国家有关部门的肯定和推广。出台此类相关政策,将所有细则进行规定,相信能改变预付卡市场的乱象,让预付卡消费从坑里走出来。(懂得)



扫码下载苏宁小店APP  
满28元立减10元

# 苏宁小店

品质保证 天天保鲜

扫码关注豫南苏宁公众号

### 平顶山苏宁小店开年放大招“鲜”声夺人打造智慧零售新格局

苏宁小店重拳出击揽人才 投入近5000万新招500人

间”多项建议中提及的要聚焦人民美好生活,而作为苏宁集团的战略核心排头兵,苏宁小店的品牌主张是打造“消费者的贴心生活管家”,平顶山苏宁将致力于为广大消费者的美好生活而砥砺前行。

**苏宁小店重拳出击揽人才 大招齐发打造智慧零售新格局**

事实上,在2019年经济增长压力下,不少互联网企业已传出裁员的消息,力求安全度过“寒冬”。此时的苏宁却恰恰相反,展开了新一轮扩张。近日,苏宁发布新年招聘计划,作为扎根豫南13年的智慧零售翘楚,值此2019年苏宁极智前行的瀚海蓝潮中,苏宁将布局百家苏宁小店的大开发及精细化运营背书中,豫南苏宁开启了一场以“天天保鲜·鲜声夺人”为主题的“品质承诺”,力求打造成用户的贴心生活管家。

同时,开年“第一招”——“豫南苏宁大开发招聘”也已经启幕,面向社会广纳英才,一经录用,签订正式劳动合同,办理社会保险(五险一金),享有节日福利、带薪年假、年终奖、餐补等各项优厚的薪资福利待遇,拥有完善的晋升机制、家庭氛围般的工作环境。

2019年,苏宁豫南区域计划招聘500人,左右岗位从终端作业岗到基层管理,再到中高层管理人员,岗位涉及面广,受众人群大。目前公司用人需求部门和岗位如下:

- 1.苏宁小店前置仓:前置仓负责人、市场推广、线上APP类目运营、线下运营;
- 2.苏宁邮局:服务专员;
- 3.管理店:管理店店长、运营督导、开店督导;
- 4.财务部:财务专员、资产管理专员;
- 5.风险管控部:风险防控经理、损耗防控经理、质量管控经理、检查审计经理;
- 6.苏宁小店:营业员、店长。

在面对目前不景气的就业环境市场下,很多公司面临裁员和资金紧张的问题,就业环境压力增大。苏宁本着服务地方经济、促进人才发展的理念,践行做百年苏宁、与社会和企业员工利益共享的价值观,为社会提供就业岗位,解决就业问题。不仅如此,在大学生就业方面,苏宁也作出了自己的贡献,积极和当地院校联系,签订校企合作计划、举办校园招聘大赛等活动,为大学生提供兼职以及实习的工作机会。

招聘联系方式:牛经理:18203635647  
陈经理:17530896822  
人力资源部电话:0375-2869181

**苏宁小店 苏小团 社区团长招募令**

高薪10%佣金 | 苏宁体系内 无欺包薪 | 60天超长假期 | 全职兼职皆可 | 专业培训 | 福利丰厚

如果你有意愿请通过以下渠道申请

- ① 申请链接
- ② 团长介绍
- ③ 申请团长
- ④ 输入基本信息
- ⑤ 提交申请成功
- ⑥ 等待店长审核

平顶山苏小团火热招募中 联系人:王杰 15837513805

3.15-17

# 来苏宁 万人空巷 抢空调

不用找熟人·不用找关系

## 买正品格力 我只选苏宁

**苏宁小店蓝湾新城**

社区智慧配送中心 即将盛大开业

**苏宁易购万达广场店**

万达广场3楼中庭 6199116

**苏宁易购开源路旗舰店**

开源路步行街北20米 2869193

**苏宁易购中兴路旗舰店**

中兴路平声影剧院北50米 2869161