

建起“服务站” 维权更便捷



本报讯(记者 张勇 文/摄)为了强化经营者的消费安全主体责任,杏花岭区市场监督管理局积极推进“12315 消费维权服务站”建设工作。截至目前,该区已建立消费维权服务站30个,有力推进了消费维权便捷化,实现了消费维权一般性纠纷和解决在企业、化解在基层、解决在源头。

在太原市解放百货大楼有限公司内,记者看到,消费维权服务站位于市场的显著位置。门外,消费维权服务站受理投诉

范围、协商和解制度、工作人员详细信息等内容张贴上墙,“这里是干什么的”“由谁来干”“怎么干”等内容一目了然。门内,20多平方米的空间内,调解区、办公区和资料区井然有序,功能区域划分明确。

据了解,杏花岭区市场监管人员在前期调研的基础上,结合本辖区企业发展及投诉举报实际情况,以规模化商场、超市、市场、社区为重点建站主体,积极开展建立“12315 消费维权服务站”活动,充分调动企业建站

的积极性,让企业以实际行动为保质量、保服务作出积极努力,用务实行动赢得消费者口碑。

截至目前,杏花岭区共建立消费维权服务站30个,站长由各企业指派专人担任,消费者有问题可直接到服务站填写消费投诉登记表,站长依据法律法规和企业承诺进行调解和处理,做到不偏不倚。这样,消费者出现问题可实时协商,将消费纠纷化解在源头。市场监管部门也将定期抽查、及时回访,督促企业规范经营管理。

市消协秘书长卞传志在解放大楼调研消费维权站建设情况。

“我的消费故事”征文之二七九

留心复购商品以次充好

讲述人:蒋林琳

第一次网购商品感觉不错,不少人会复购,但最近两次复购经历,却让我遇上复购商品以次充好的情况,这种掉“坑”现象在网上被网友纷纷吐槽。

前阵子,网购了一款一次性鞋垫,吸汗、防臭、透气,材质为自然原生木浆纤维,网友评价不错,价格实惠。前几天,趁“双11”促销,我再次复购。因为有了首次购买的体验感,我并没有对商品质量产生怀疑,但这次收到货,我发现鞋垫的图案设计完全不同,而且鞋垫厚度明显变薄,质感不如之前。同样的价格,质量却打了折扣,这不是变相涨价么,我向

商家投诉,得到的答复:“不是同一批生产的货。”我认为这个理由太牵强,于是,选择退货。

没想到,二次复购的厨房抹布也出现同样情况,本准备复购囤起来用。谁知道,收到货后发现与之前购买的厨房抹布质量相去甚远,不仅层数少了一层,网眼纱布的密度也稀疏了,同价不同质的情况太坑人,我又一次选择了退货。

两次复购经历让我心存疑惑,于是,我才想起来翻看商品评价,在“差评”信息里发现,许多网友的吐槽点与我的感觉完全相同,认为商家在打“擦边球”,挂羊头卖狗肉,商品质量以次充好,让人失望。

李晓琳 编辑整理

编后

原本复购就是冲着商品质量与商家信誉下单,然而复购商品的质量并非想象中的那么理想,失去了消费者的信任。品牌需要商家用心坚持诚信经营,而不是投机取巧赚取蝇头小利,更不能“用‘买好评’等方式给自己‘镀金’”,这样自作聪明的商家,只会搬起石头砸自己的脚。

征稿启事

消费纠纷、消费疑惑、消费心得,您均可“现身说法”,内容突出故事性,800字左右。投稿方式:稿件寄送至新建路78号太原日报社新闻采编中心群工部“我的消费故事”栏目;邮箱:tywbx1@163.com,联系电话:18303412315(微信同号),本栏目长期征稿,欢迎赐稿。

浦发银行太原分行 举办损蛋比赛

10月28日,浦发银行太原分行举办“铁拳出击、勇夺‘损’军”行庆20周年损蛋比赛。银企近70人参赛,同台竞技展风采。

损蛋起源于江苏省淮安市,故又称“淮安损蛋”“淮安跑得快”,是一种从“跑得快”和“八十分”演化而来的升级类纸牌游戏,以其独特的趣味性、普及性、竞技性风靡全国。2017年4月15日,国家体育总局棋牌运动管理中心发布《淮安损蛋竞赛规则》,统一和规范了损蛋的竞赛规则,2023年10月,损蛋首次被列为第五届全国智力运动会表演项目。

比赛通过自由配对、抽签选

定的方式决定参赛座次与对手。赛场上,参赛选手们团结配合、冷静思考、沉着迎战、各显所长;参赛搭档通力合作、默契配合,充分施展自己的牌技争锋角逐,在方寸之间较量谋略与果断,在瞬息之中比拼实力和水平。经过激烈角逐,比赛最终产生了个人一等奖、二等奖、三等奖各两名及优秀组织奖五名。

此次损蛋比赛,既加强了与客户之间的沟通交流,又丰富了员工精神生活。浦发银行太原分行将持续组织开展各类活动,不断丰富活动内容与形式,提高客户体验度和满意度,推动各项业务全面发展。

侯凯越

建设银行太原三墙路支行 暖心服务听力障碍客户

近日,建设银行太原三墙路支行工作人员克服语言障碍,帮助一名听力障碍客户办理存款业务。

几天前的一个下午临近下班时间,该支行走进一位年逾五旬的女子。“请问您办理什么业务?”大堂经理热情询问,客户朝她比划着手势,嘴里发出“啊啊啊”的声音,大堂经理立刻意识到这是一位听力障碍人士,当即找来纸和笔,通过书写方式与客户沟通,得知这位客户要办理存

款业务,遂将其引导至爱心柜台。在业务办理过程中,大堂经理仍在旁边通过纸和笔不断与客户交流,并将客户需求告知柜员,在柜员和大堂经理的配合下,顺利为这位客户办理好了业务。客户笑咪咪地竖着大拇指以示感谢。

该支行不断加强老弱病残等特殊群体的金融服务工作,从无障碍通道到爱心窗口,努力提供人性化、更为周到、更加暖心的便利化金融服务。

秦阳

浦小晋“画”消保

知难而退

原义:指作战时相机行事,遇到不利情况应及时退避。后指碰到困难就退缩。

知难而“退”

反诈新解:遇“客服”主动来电办理“退款、理赔”,是诈骗!办理退款、退货要通过官方正规平台。

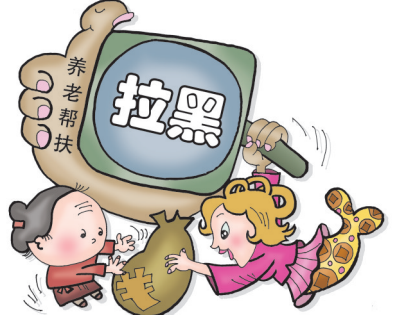


先礼后兵

原义:先以礼相待,如果行不通,再用武力或其他强硬手段解决。

先礼后“冰”

反诈新解:一些不法分子假借养老帮扶获取老年人信任,诈骗得逞后,态度冰冷甚至将老年人拉黑。



反诈成语新解(九)

斌礼 画

绿色金融发展路上的太原浦发样本

2023年,我省提出了“深化能源革命”的号令。浦发银行太原分行积极行动,在“双碳”转型的主战场,与企业一起描绘美丽山西新画卷。

山西焦化集团有限公司是一家对煤进行深加工的国有大型企业,生产的“山焦”牌优质冶金焦在国内外享有盛誉。作为企业转型发展的坚强后盾,浦发银行太原分行为企业提供了银行承兑汇票、票据贴现、流动性贷款等金融服务,支持企业煤炭清洁利用、资源循环利用等项目建设。截至今年6月末,已累计提供资金支持6.5亿元,为企业可持续发展注入了绿色动力。

太原市龙城智迅停车资源管理有限公司是一家大型智慧立体停车服务商和新能源充电桩运营商。为扩大业务规模,企业急需资金周转,浦发银行太原分行协同浦银金租,以智慧立体停车设备和新能源汽车充电桩等资产作为租赁物,为企业提供7亿元融资租赁,以实际行动助力绿色出行。

为了减少对市区环境的污染,太原重型机械集团整体搬迁至山西转型综合改革示范区潇河产业园区,并推进“退城入园智能高端装备生产线升级改造项目”建设。浦发银行太原分行多部门联动,组成项目“任务型团队”,为企业制定特色化绿色金融服务方案,提供9900万元资金支持,为打造智能高端装备产业园区增添了绿色能量。

浦发银行太原分行依托可持续发展挂钩贷款、营运期贷款、固定资产贷款、并购贷款等一系列绿色金融产品,以集团化、综合化、专业化金融服务,助力当地企业降碳、减污、扩绿、增长,以金融之笔添彩美丽山西。

侯凯越