

北京

消费者

保护消费者的合法权益是全社会共同责任
BEIJING CONSUMERS

2011.10



消协真是咱百姓的贴心人

莫上了网购机票的“套”
热水器超期使用埋隐患
“骨汤门”的法律拷问
五类蔬菜去秋燥养肠胃





9月8日，北京市消协召开全市消协系统上半年投诉分析会。各区县消协围绕预付费投诉中的难点和热点问题展开讨论。市消协副会长兼秘书长董青对会议进行了总结，并对消协工作立足点进行了强调，对下半年的工作做出了部署。



近日，北京市消协组织各区县消协负责人及部分消费者代表，深入王老吉饮料的生产企业进行了消费体验。大家通过对王老吉饮料生产和加工的全过程参观，对饮料企业的产品安全问题有了深入的认识。



近日，海淀区消协组织海淀区15个社区负责人及15家分会秘书到消费教育基地、京西南最大的特色农产品集散中心和转运站京之源（北京）农业有限公司进行消费体验活动。



近日，石景山区消协邀请中国农业大学侯彩云教授到金顶街三区社区举办了食品安全知识讲座。侯教授带领4名研究生以“吃五色食品、品多彩生活”为题为居民上了一堂生动的食品营养专业课，受到居民的普遍欢迎。



顺义区消协不断提高自身的专业水平，坚持妥善化解消费矛盾，提倡“和解”解决纠纷，最大降低投诉率，维护社会稳定，并多次受到消费者的赞赏。图为消费者王先生为顺义区消协送来“匡扶正义 为民服务”的锦旗。



9月14日，平谷区消协《消法》进“六区”宣传高潮月活动第二站在平谷区金海湖镇靠山集大集顺利举行。图为消协工作人员为农村消费者免费发放宣传材料。

食品安全“脸谱”真靠谱吗？

记者近日从国家食品药品监督管理局获悉,我国计划以“笑脸”、“平脸”和“哭脸”卡通图形分别表示优秀、良好和一般三个等级,公示餐饮服务单位的食品安全状况,等级公示牌应悬挂或张贴在餐饮服务单位醒目处(9月18日《广州日报》)。

据悉,拟出台的食品安全“脸谱”计划,出自正在公开征求意见的《餐饮服务食品安全监督量化分级管理指南(征求意见稿)》,评定事项具体包括许可管理、人员管理、场所环境、设施设备、食品原料及食品添加剂等。很明显,所谓的评定分级其实还是在对餐饮服务单位,落实食品安全管理制度的相关情况进行评价和分类。不可否认,食品安全管理制度执行得好坏与食品安全的良莠有一定关联,不过,影响食品安全的状况似乎更适合“木桶理论”,即其存在的隐患永远取决于执行得最差的那个环节。况且,评定标准与评定方式中,过多的人为因素,或许还会让结果的真实性打折扣。所以,落实食品安全管理制度的好坏,并不能准确真实地衡量食品安全状况。

此外,食品安全是一个长期动态的监管过程,曾经的安全并不代表未来的可靠,用过去式状态来肯定当前的状态,其实就像用曾经开奖的结果去预测明天的彩票号码,多少有些不靠谱。更何况,食品安全状况是影响公众消费心理的评定指标,由监管部门对监管对象作出的评定,难避瓜田李下之嫌,所物化成的“脸谱”并没有足够的公信力。更为重要的是,虽然从理论上为倒逼商家改善条件、遵守制度提供了动力,但是,与此同时也为追求“笑脸”,为权力寻租提供了可能。

在食品安全问题丛生的当下,食品安全监管部门急于摆脱监管不力的尴尬境地可以理解。只是,相对于食品安全的长期性与重要性,监管需要做的是强化制度的刚性和执法的严肃性,对于餐饮单位法规规定的要求,必须督促不折不扣地达到,对于不遵守规定、甚至出现食品安全问题的商家必须索以足额的违规成本,用严厉的监管倒逼商家自我约束。(木须虫)

北京

消费者

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任
BEIJING CONSUMERS

主管	北京市工商行政管理局
主办	北京市消费者协会
编委会主任	王建华
主编	董青
副主编	屈建辉
编委	崔倩 罗刚 郎丹柯 李蕊 陈凤祥 金俊华 赵元东 路志清 李建中 郝国庆 路士禹 杨立生 高云鹏 王连刚 王文华 张宝林 高贵民 赵宗武 关伯仲 阎大海 于文
执行主编	陈音江
执行编辑	彭会珠 陈亮 王亚宁 舒畅 杨藜至
图片摄影	杨连一
美术编辑	宫晓伟
封面题字	中国社会科学院党组书记、副院长 中国马克思主义研究基金会理事长 (原中共中央党校副校长) 王伟光
编辑出版	北京中轻热点文化传播有限公司
法律顾问	北京中银律师事务所 葛友山 北京汇佳律师事务所 邱宝昌 北京华烽律师事务所 陈玉龙 北京市常鸿律师事务所 常卫东
市消协地址	北京市宣武区莲花池东路102号天莲大厦
邮编	100055
咨询投诉电话	96315
邮箱	bjxiaoxie@sina.com
编辑部地址	北京市丰台区大成路6号金隅大成时代中心公寓楼803室
邮编	100141
电话	68520118
网址	http://www.bjxf315.com
邮箱	bjxfz315@126.com

2011.08 第4期 (总第18期)

内部资料 免费交流

卷首语:

食品安全“脸谱”真靠谱吗?

热点关注:

阳澄湖大闸蟹真假难辨	01
别让山寨家居网给骗了	03
电子产品维修“看人出价”	05
京东商城销售暴6大问题	07

调解案例:

培训班收费后没老师上课	09
组装手机竟冒充香港行货	09
街头促销专盯老年人	10
散装食品也要标生产日期	10
通话记录帮忙找回手机	11
中介擅自将房子租给企业	11
政策变更导致移民失败退费吗?	11
眼镜“三包”期究竟谁说了算?	12
美容烧伤顾客赔付60万	12
延迟索要发票惹争议	12
退健身卡竟附加“条件”	13
收饰品加工费应提前告知	13
新手机半年内换两次主板	14
种子纠纷遭遇证据尴尬	14
汽车划痕越修越多咋办?	14
中介提前解约也要赔	15
品牌包干洗后染色受损	15
新买牛仔裤严重褪色	15
消协真是咱百姓的贴心人	16

消费警示:

网络团购问题多, 参团消费须谨慎 17

《北京消费者》由北京市工商行政管理局主管、北京市消费者协会主办。刊物以报道消协动态、宣传消法、监督消费、引导消费为目的; 以全面报道北京市消协系统动态、向消费者介绍选择鉴别商品的使用知识和方法为主要内容。

面向市消协系统、理事成员、社会组织及广大消费者免费赠阅。

莫上了网购机票的“套”	19
香港两家不良影音店被点名	20
当心商场购物中的安全隐患	21
热水器超期使用埋隐患	22
购买精装房签好合同好维权	23
当心买到假冒红酒	24

法律讲堂：

“骨汤门”的法律拷问	25
------------	----

案例点评：

干洗衣服被人冒名领取，商家没核对小票负全责	27
收钱办卡却迟迟不开业，消费者要求退卡不过分	28
游泳卡没标注使用期限，要求继续使用合情合理	29
谎称按摩能治乳腺增生，误导消费获取不当利益	30

消费课堂：

长期空置更短命 空调使用有哪些误区	31
买超值洗衣机？揭秘卖场促销三大浮云	32
挑选滚筒洗衣机都要注意啥？	32
洗衣机怎么用才省钱？10招让您变达人	33
冰箱冷藏冷冻有窍门	34
瞬间停电毁冰箱？	34
正确使用微波炉应熟记十点	35
卫生间事故高发 装修如何选用好插座？	36
家用净水器选购有讲究	37
净水器购买须知	38
秋季空调选购四大禁忌	39
空调选购养护一步搞定	40
哪款木地板更适合你	41
秋季巧用食疗去火排毒	42
5类蔬菜去秋燥养肠胃	43

理论研究：

浅谈快递行业存在问题及解决	45
---------------	----



热点关注 阳澄湖大闸蟹真假难辨 塘蟹变湖蟹弄晕消费者

01



案例点评 游泳卡没标注使用期限 要求继续使用合情合理

29



消费课堂 正确使用微波炉应熟记 十点

35

阳澄湖大闸蟹真假难辨 塘蟹变湖蟹弄晕消费者

金秋九月，阳澄湖美，菊黄蟹肥。又到了阳澄湖大闸蟹上市的季节，随着9月17日正式开捕，大闸蟹价格节节攀升，可近日记者在其重要养殖生产基地——江苏昆山市巴城镇采访发现，市场销售火爆的背后，一些问题令人担忧。

“塘蟹”堂而皇之变身“正宗”阳澄湖大闸蟹

近年来，阳澄湖大闸蟹名气越来越响，购买的人越来越多，假冒的也越来越多，为了打假，正宗的阳澄湖大闸蟹都佩戴有防伪蟹扣，防伪蟹扣上有品牌标识、查询密码等。

对于一些普通的客户，鉴别阳澄湖大闸蟹的唯一方法就是查验防伪蟹扣。但记者调查却发现，一些养殖户竟然将“塘蟹”冒充阳澄湖大闸蟹进行销售，并给这些“塘蟹”佩戴上真的防伪蟹扣，“塘蟹”就这样堂而皇之的变身成为“正宗”阳澄湖大闸蟹。

在巴城阳澄湖大闸蟹交易市场老码头，养殖户严华说，今年阳澄湖蟹一对（公蟹约4两、母蟹约3两）价格为60元左右。当记者提出太贵，需要一些更便宜实惠的大闸蟹时，严华立即表示，“塘蟹”便宜一些，口味也差不多，如果需要，也可以为“塘蟹”佩戴上防伪蟹扣。随后，她拿出了一个防伪蟹扣，记者用短信验证蟹扣上的身份码及密码，几秒钟后，手机收到回复：“您查询的是昆山巴城镇阳澄湖牌大闸蟹。下次查询密码：8469，本条免费。”

一些消费者为了能吃到正宗的阳澄湖大闸蟹，每到吃蟹季节，就会驾车前往巴城镇。在巴城镇阳澄湖边的1号码头和2号码头有许多销售大闸蟹的“船屋”，消费者可以在这些“船屋”里挑选新鲜的大闸蟹，然后在“船屋”或附近的饭店加工处

理，现场食用。

许多人以为在“船屋”吃到的大闸蟹肯定是正宗的阳澄湖大闸蟹，可据当地养殖户毛海生介绍，部分“船屋”卖的也是“塘蟹”。一些养殖户和“船屋”老板把“塘蟹”放在阳澄湖里养一段时间后，便冒充阳澄湖大闸蟹来卖。“因为水塘水质不如湖水，塘蟹品质与阳澄湖大闸蟹有很大差距，价格更是相差很大。”

毛海生说，阳澄湖大闸蟹产量有限，每年到吃蟹的季节，全国各地都在销售阳澄湖大闸蟹，市场上很多阳澄湖大闸蟹都是太湖蟹、洪湖蟹等。

记者向巴城阳澄湖蟹业协会副会长李叙清反映“塘蟹”冒充湖蟹销售的情况，李叙清说，他们将调查此事，“如果情况属实，将对养殖户给予1万元以上的处罚。”

仅靠防伪蟹扣鉴别真伪不靠谱

现在各地市场上都有“过水蟹”、“塘蟹”等“李鬼蟹”，鉴别阳澄湖大闸蟹最简单的办法就是查验防伪蟹扣，但调查发现，现实中靠防伪蟹扣识别正宗阳澄湖大闸蟹并不靠谱，因为现在市场上防伪蟹扣有很多种，有的是一些养殖户自己制作的，有的是蟹业协会制作的，有的是仿冒蟹业协会的，一般人根本无法识别。

眼下，在淘宝网上，一些网店正公开销售阳澄湖大闸蟹防伪蟹扣，价格从0.2元到2元不等。毛海生说，这些网店销售的防伪蟹扣，有假的也有真的。没有查询电话的防伪蟹扣都是假的，这样的防伪蟹扣每个价格在0.2元至0.3元，有一些防伪蟹扣也有查询电话、密码等，外观和内容几乎和真的防伪蟹扣一模一样，也可以通过电话短信进行原产地验证，只是查询电话与真的不同，这种价格较贵，

每个要1元。还有一些价格为2元的防伪蟹扣，则多出当地养殖户之手，他们可以从蟹业协会买到防伪蟹扣，因此出售的防伪蟹扣大多都是真的。

9月19日，南京羊皮巷农贸市场的“江南蟹王”专卖店，号称是“南京地区阳澄湖唯一专卖店”。走进该店，却发现正在销售的大闸蟹都没佩戴防伪蟹扣，当被问及是否是真的阳澄湖大闸蟹时，店员忙从柜台里拿出了几个防伪蟹扣，但细细看来，扣上的防伪查询电话却与真的电话号码并不一致。记者随即询问，这个防伪蟹扣是不是假的，该店员答复“可能是”。

通过查询苏州阳澄湖蟹业协会和巴城阳澄湖蟹业协会的网站，记者并没有找到“江南蟹王”这家经销商。随后又走访了该农贸市场内的几家阳澄湖大闸蟹专卖店，无一例外都声称卖的是真的阳澄湖大闸蟹，但看到所用的防伪蟹扣都是假的，还有一些根本没有防伪蟹扣。

“阳澄湖”品牌之争，让养殖户左右为难

记者调查发现，目前阳澄湖大闸蟹有两大品牌，一个叫“阳澄湖”牌，另外一个叫“巴城阳澄湖”牌。到底哪一个才正宗？

“船屋”老板蒋文龙说，“阳澄湖”牌已被苏州蟹业协会注册成为商标，不加入这个协会就没有办法叫“阳澄湖”牌大闸蟹，“后来该协会在媒体上宣传，没有该协会防伪标的都不是正宗的阳澄湖大闸蟹。”部分养殖户不愿意加入该协会，又怕影响销售，于是成立了巴城阳澄湖蟹业协会，自己注册了“巴城阳澄湖”牌商标。

蒋文龙认为，“阳澄湖大闸蟹”是指养殖在阳澄湖里的大闸蟹，“阳澄湖大闸蟹”品牌应该是阳澄湖大闸蟹所有养殖户共同拥有的，但是苏州市蟹业协会将“阳澄湖大闸蟹”注册为一个商标，不加入他们蟹业协会，同样从阳澄湖里养殖出来的大闸蟹就不能叫“阳澄湖大闸蟹”，这在一定程度上损害了养殖户的权益。

巴城阳澄湖蟹业协会副会长李叙清说：“苏州市阳澄湖大闸蟹行业协会注册的商标品牌为‘阳澄湖’，巴城蟹业协会注册的商标品牌为‘巴城阳澄湖’，两个品牌各自独立运作，没有关系。”对于为何会有品牌之争，苏州市质量监督局和苏州市阳澄湖大闸蟹行业协会都拒绝接受采访。

当地一些养殖户表示，“阳澄湖”的品牌之争

背后，存在巨大的利益驱动，协会除了每年收取会员费，还有销售防伪蟹扣的收入。在巴城，一位养殖户这样说，申请加入巴城蟹业协会需要一定条件，成为蟹业协会的会员才可以使用防伪蟹扣，除了每年都要缴纳会费，防伪蟹扣也是有偿使用的，每个收费1元，蟹业协会根据养殖户的生产规模，有限制的对会员销售防伪蟹扣。

据报道，“巴城阳澄湖大闸蟹行业协会的常务理事，今年的会费为6000元/年，且近几年的变化不大；苏州阳澄湖大闸蟹行业协会的会费在近3年则经历了三级跳——2008年理事单位为2000元/年，去年涨到7000元/年，今年则为15000元/年，涨幅令人咋舌。”

在“阳澄湖”品牌相争的背后，养殖户受到的伤害最大。一些养殖户为了能扩大销售，就同时加入两个蟹业协会，这不仅增加了养殖户的生产成本，也导致本来就很很不规范的阳澄湖大闸蟹市场更加混乱。

蒋文龙说，为了促进销售，他和亲属分别加入了两个不同的蟹业协会，根据客户需要提供不同的防伪蟹扣，“我们这样做也是没有办法，有的客户就认一种品牌。”

在采访中，一些消费者也表示，因为有两家不同的阳澄湖蟹业协会的存在，给他们选购带来了困惑，再加上假冒的阳澄湖大闸蟹冲击市场，消费者实在是难以鉴别真假，有的消费者为了不上当，就直接购买了其它产地的大闸蟹。（文中养殖户及“船屋”老板为化名）



产品出奇便宜，售后没有保证 别让山寨家居网给骗了

最近，在一个自称“某儿童品牌官方网购平台”上买家居产品，不仅省时省力还比实体店便宜20%左右，碰到这样的“好事”于小姐最终还是没Hold住，消费了一把。

但于小姐事后发现，网购回来的这套双开门大衣柜虽然看上去与实体店的相同，但后续问题却与在品牌店中消费大相径庭：一是，没有师傅上门安装，整套衣柜都得自己动手；二是，没拿到任何收据或合同，没了消费凭证；三是，商家对售后问题的说法含混不清，是否能得到完好的后期服务不详。

为此，于小姐向记者寻求帮助，想搞清楚自己买到的儿童家具到底是该品牌网销产品，还是有人弄虚作假？为此，笔者向有网销经验的家居品牌进行了解，发现最近一种“高仿版”品牌网购平台势头渐猛，且已有不少消费者“被蒙蔽”。

价格低代价高

“高仿版”品牌网购平台齐现身

只要在某些知名的综合网购平台上一搜，不难发现，部分口碑不错的家居品牌纷纷成为“被仿”对象，只不过这次被仿的不仅是产品，还有“官方网购平台”。企业历史、品牌文化、产品系列、风格分类，甚至购买须知，这些官方网购平台的“赝品”有些制作得全面又精美，如果不是该品牌内部人员几乎很难辨别真伪。

“想买品牌家居产品，面对较高的售价却有点退缩”，对于于小姐类似的消费者而言，如果能用更便宜的价格买到这些好产品，自然难抵诱惑。抓住此种消费心态，一些“高仿版”品牌网购平台近来齐齐现身，且动静不小。

松堡王国儿童家具、Harbor House美式整体家居以及立邦涂料的相关负责人均表示，在家居网

购势头渐猛之时，一种“高仿版”品牌网购平台应运而生。他们通常打着各主流家居品牌的旗号“开门迎客”，但实际卖给消费者的或是“外同内不同”的仿制品，或是从2、3线城市代理商手里拿的货，只管卖不提供售后。购买此类家具的确能省钱，但却无法享受到应有的服务，问题多发生在使用后期。

网上买品牌家居产品

问清正规网销渠道再出手

“高仿”的概念对我们而言并不陌生，因为各种名牌服装和皮包最常“被仿”，但心甘情愿买仿品和买了仿品却被蒙在鼓里有本质区别。既然这些“高仿版”网购平台仿真度极高，那该如何避免被忽悠呢？

松堡王国品牌经理刘娟建议，网购家居产品的第一步不是挑款式和比价格，应先确定该平台是否为品牌认同的官方销售渠道，因为只有这样买到的东西才能获得正规的安装与售后服务。刘娟还举例，松堡王国只在某家居商场中有网购平台，但曾有消费者通过非官方平台买了一张儿童床，其一没有上门安装服务只能自己动手，其二使用不久床开始摇晃。消费者到实体店就以上问题寻求解决方案时才知道床根本不是从品牌手中售出，而产品真伪也不得而知。面对这种情况，品牌也无法提供相关售后服务。

同时，曲美家具总裁赵瑞海表示，自建网络商城、淘宝商城和商城等数个网络平台都是曲美的官方网销渠道，除此之外的网销产品都与曲美无关，品牌不承担任何责任和后期服务。而Harbor House家居北京区总经理郑思澄则称，自主网购平台和淘宝商场网店是该品牌的2个正规网购渠道，所卖出

产品一旦出现问题会负责到底。但如果消费者是通过非正规渠道采买，只要经验证产品的确属于Harbor House，品牌一样会提供相关服务。

价差比例 可作为辨别网购平台真伪关键

同时为消费者和商家节省成本的正规网购平台的确可成为“淘便宜”之首选。但同品牌的同类产品在网上下单是否能比在实体店便宜，其中又会不会存在“狸猫换太子”的隐患，值得关注。对此，赵瑞海还称，网店与实体店中若有相同产品，价差通常很小。而消费者如在网上看到价格比实体店低许多的曲美家具，难免有作假之嫌。

松堡王国刘娟直言，为了避免渠道冲突，品牌正规网购平台中与实体店相同产品的价差最多也就在3至5个点。但在非正规平台中，同系列同款产品的价差有时可至20%—30%，他们能把价格压低或因为是仿制品制作成本低，或因为是从2、3线代理商处拿货直接网销，开店、人工和售后成本低。故此，刘娟认为，如网上产品价格与实体店相差甚远，很可能有问题，一旦购买钱是省下了，但后面的麻烦事肯定少不了。

而立邦涂料中国公关及企业品牌传播总监吴佳伦也表示，立邦的网购途径较多，官网旗舰店、淘宝商城和某家居旗舰店都是正规的，但真产品的网销价与实体店中同类产品价格基本相同。因此，价差虽然不能成为辨别真假货的途径，却是辨别网购平台真伪的关键。

——发现 网购大件家具产品 安装环节不能马虎

中国人应该提高动手能力，家居产品为何不能DIY(自己动手做某件事)?

为了让国人消费者思维和动手力更灵活，许多家居品牌在开通网购平台时也提倡DIY。这种方式本身没问题，但对于不同产品也该区别对待。百强家具设计总监杨文强就表示，对于桌、椅和角柜等小件家具是鼓励消费者DIY安装的，但衣柜、书柜、床以及儿童家具的安装最好还是交给专业人士，否则容易隐藏安全隐患。

对此，松堡王国刘娟称，有些大件家具由于涉及螺丝松紧度、专业工具使用以及五金件是否需要

预埋等问题，即使专业人士也要几个小时才能完成安装。如果消费者未经过培训就自行安装，不但会有安全问题，也可能缩短家具寿命。而提到正规网购家具的安装问题，Harbor House家居郑思澄表示只要品牌服务能覆盖到的地方都会有免费的上门安装问题，而为辐射区域则会与消费者协商上门安装的费用。

当然，众品牌负责人也直言，对于通过非正规网购平台中采购的家具，一律不负责安装。

“家居身份证”或可帮消费者辨别真假
暂且将“高仿版”家居品牌网购平台中卖的产品从何而来的问题摆在一旁，如果经验证消费者在网上购买的家具的确属于正品，那无论从什么网购平台上购买，品牌是否都负责售后问题呢?

不同商家给出的答案也不同。有的表示无论商品真伪，只要不是通过正规网购平台采买，厂家就不负责售后；有的则称，只要产品为真，无论在哪个品牌都提供售后保障；还有的直言，自己只是北京地区代理商，只有从北京卖出的产品才归他们管，即便网购回来的是真品，但如不是从他手里卖出的也不负责售后。此时，如何辨别网购产品背景又成了一个新课题。

业内人士指出，其实电子和家电行业早已用类似于“身份证”一样的产品序列号来区分产品来源与责任人了。而家居行业在这方面仍处于一片空白，他们期望“家居身份证”能尽快成形，帮消费者与商家分清责任。(王思菲)



电子产品维修没有统一收费标准 电子产品维修“看人出价”

如今，平板电脑、智能手机、数码相机等电子产品已成为日常消费品，消费者与电子产品售后维修部门打交道也随之频繁起来。然而，电子产品维修市场的收费乱象却让消费者叫苦不迭。

电子产品维修生意火

电脑、数码相机等电子产品在为人们服务的同时，也会因为其自身质量、使用方法等问题“罢工”。电脑出现过热死机、主板芯片损坏等故障后，消费者首先会想到去产品售后服务中心或者电子产品维修点进行维修。

近日，记者走访了多个电子产品售后服务中心和维修点，发现前来为电子产品“治病”的顾客络绎不绝。仅在兰州市一家中等规模的电脑维修公司

内，记者就看到五名维修人员忙着接待顾客，不停地为顾客检测、修理电子产品。

同样，在一家手机售后服务中心内，顾客排起长队等候修理手机。“有的手机排线坏了，有的是电池有问题，有的是主板坏了。”这个服务中心一名工作人员说。

记者了解到，随着电子产品维修市场生意的红火，其收费价格也逐渐升温。在一些名牌产品的售后服务中心，维修电子产品的费用基本上是明码标价。在一家名牌电脑售后服务中心里，墙壁上一面挂着电脑保质期内免费保修范围，一面贴着该中心提供有偿服务的收费标准，有偿服务的收费标准从140元至750元不等。这家店的店员称，收费标准由公司统一制定。



“看人出价”乱收费

不少电脑、数码相机等电子产品维修点根据产品的损坏程度收取费用，但只有个别维修点提供收费标准，分为轻修费和重修费。轻修是指对产品内一些部件进行更换或维修，重维修是指对产品内部较重要的部件维修。根据产品种类不同，维修费用不同。记者在一家明码标价的“电脑医院”看到，轻维修最低费用上百元，重维修则更高。“这是我们公司自己制定的，按什么标准制定我们也不清楚。”这家店工作人员说。

采访中，很多消费者认为，不管是名牌产品的售后服务中心还是普通的产品维修点，对电子产品收取的维修费都比较高，且针对同一个故障，不同维修点提供的价格悬殊。

面对电子产品维修市场良莠不齐、缺乏固定收费标准的现象，许多消费者感到困惑和不满。不少消费者认为，目前电子产品维修市场很不透明，担心收费因人而异、产品小问题被检出大故障、花冤枉钱等等。

“电脑出现同一个问题，不同维修点收取的维修费却不一样。”一名林姓大学生说：“走了三家店，维修费从100元至300元不等，真不知道到底需要花多少钱。”

“我去了两个维修点，发现装个电脑操作系统收费要上百元，感觉非常贵。”刚刚在一家维修点花了150元为电脑装上英文版Windows7操作系统的顾客石军说，“电脑里的资料很重要，不修不行，即使被宰也没办法。”

长期从事电子产品维修的技术人员杨林告诉记者：“一般装英文版的操作系统只需30元，150元算是离谱的，毕竟安装这个系统的成本只有10元上下。”

市民乔丽修电脑已经修出经验了。她说：“很多技术人员‘看人收费’，当看到‘内行’客户时会报一个接近实际的价格，而一旦发现顾客是门外汉，报价和收费就高。”

杨林告诉记者，技术人员在维修产品时，对手机听筒、喇叭、排线等配件进行更换时，有相对透明的价格。但以技术含量较高的主板为例，一旦电脑出现问题，只要故障原因和主板有关，有些售后中心或维修点就以主板没法维修为由，打着高科技的幌子，要求顾客更换整块主板，借机向消费者赚

取高额维修费。

“有时电脑出现问题可能只是主板电容坏了。换一块电容成本2元钱不到，加上人工费，不到10元。但有些维修点不告诉客户真正的原因，而是夸大故障程度，将价格提高至十几倍以上。”杨林说。

杨林表示：“很多时候技术人员根据产品损坏程度收费，一直以来没有固定标准。虽然维修点分了轻修和重修，但具体如何界定轻修和重修的范围还需要相关部门制定标准。”

监管空白待填补

记者从物价部门了解到，目前电子产品维修服务市场的收费属于市场调节行为。由于该行业的独特性，零配件更新快，种类多，价格难以统一，再加上维修作为技术活，不同技术人员收取的人工费不同，因而长期以来国家对电子产品维修市场如何收取费用没有统一标准。但国家《关于商品和服务实行明码标价的规定》要求，实行市场调节价的商品和服务，由经营者根据市场供求情况自主定价并公开标价。

“电子产品维修市场必须按照规定明码标价，公开标示配件价格、人工费用等，以维护正常的市场价格秩序。”物价部门有关工作人员说，“消费者如果发现经营者未按照要求明码标价，可以拨打12358举报。”

有关专家表示，相关部门应制定针对电子产品维修市场规范管理的监管办法，提高维修行业市场准入门槛，设置资质审查，逐渐使电子产品维修市场走向规范化、合理化。

此外，由于电子产品维修市场目前尚无明确的行业主管部门，相关部门可以建立电子产品维修行业协会，通过协会加强对该行业的规范化管理和自我约束，使其做到透明维修、合理收费。

专家提醒消费者要提高警惕，购买电子产品时应注意鉴别其质量，向经营者了解产品“三包”具体内容；做好维修记录，包括维修具体故障、更换零配件以及排除故障的时间。

在目前电子产品服务市场尚未有统一收费标准的情况下，消费者应货比三家，一旦遭遇不合理的天价收费，应通过正规渠道维权。（张文静、刁泽）

用户“差评”变“好评” 京东商城销售暴6大问题

近期,有媒体报道称,京东商城遭到消费者多次投诉,涉及案例不下数十起。京东至2004年创办以来,特别是2009年以后,公司快速发展,销售额的月均增幅达到300%。2011年初,京东内部曾预测2011年度销售目标大致在230亿-260亿元之间,而这一目标在年中被直接刷新为300亿元。但在不断修订的销售纪录背后,是公司早已满负荷甚至超负荷运转的信息、物流和库存系统。由此,在井喷式发展的同时,公司在销售服务上也日益暴露出不少问题。

粗略梳理,京东在销售中存在6大问题:

问题一:无故删除订单单方面毁约

网友戚先生从京东购买了尿布,付款后6天都没到货。在网上投诉后,第二天却发现订单被取消了。

同样,网友陈先生也遭遇过类似经历。在京东购买了产品,开始还能在系统上看到货物配送的具体信息,但货物却一直未到。联系客服反映了相应情况,却不曾想,最后订单也被删除了。

下单成功,京东也确认了订货信息,也就意味着京东与客户之间建立了商品销售协议,双方都应遵守协议规定,按时发货,如需解约也应征得对方同意方可。但京东屡次自行取消订单,显然违背协议规定,侵犯了消费者权益。

问题二:虚假宣传制造噱头?

京东曾郑重承诺“211限时达”服务,也就是在北京、上海、广州和成都等由京东自营配送的区域,当天上午11点之前提交的现货订单,当天就会送达;夜里11点前提交的现货订单,第二

数码相机/数码摄像机
闪存卡/移动存储/网盘
书籍/杂志/报纸
饰品/流行服饰/时尚精品
笔记本电脑/二手
网络游戏/点卡自动充值

Spring Special
喜迎元旦,全场商品优惠
凡在本商城消费满500元
即可享受7折优惠

TaserShowTime
展示方式

手机号码: 13511119373
热线电话: 0737-4317800

TASER
TASER.COM

诺基亚 N78 智能手机
原价: 2,300
现价: 2,099

索尼 T500 数码相机
原价: 2,598
现价: 2,249

IBM ThinkPad X200
原价: 6,999
现价: 7,999

新品上市 NEW PRODUCT

三星 250G 移动硬盘
(内置指纹识别功能)
599人民币

耐克 PS110
(可选黑色、白色)
499人民币

G-STAR 888-220
(多颜色选择)
129人民币

卡莱仕 精品手机挂绳
(精致典雅)
49人民币

诺基亚 N97
(新一代诺基亚机王)
¥ 999 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000

顾客推荐商品

苹果 iPod MP3
200 (白色)
299人民币

LV 女士 包包
(提供多色选择)
3,999人民币

森海塞尔 MX500
音频接线的耳麦
199人民币

天15点前送达。

但是，有不少符合“211限时达”服务要求的网友反映，经常是货物拖延许久都没见送达。

京东在承诺“211限时达”时，曾引起业界的一篇热议，也获得消费者的一致好评。而现如今，庄严承诺竟成了一句空谈。

虽然，事后有京东客服解释说，“第三方快速配送暂不享受211服务”。但有广州网友反映，自己发货时选的是京东快递，也就是可以享受“211限时达”服务，但是京东却给发了广州信丰物流，如此擅自变更，京东不知作何解释。

问题三：订单拖延送货不及时

网友袁先生称自己8月22日下的订单，过了近一个月了，订单物流状态却仍停留在9月3日，迟迟不见货物送达。客服表示会尽快解决但一直没有结果，因此袁先生认为这“纯属敷衍了事”。

同样，网友谭小姐也反映，自己8月26日购买的牛仔裤，21天过去了都还没有收到货，跟客服反映退货，客服却表示货在途中不能退货。现在是进退两难，谭小姐无奈表示“现在唯一的办法就是等了，真不知道等到啥时候，真的是很无语”。

更为严重的是，网友朱先生表示，自己订购的货物，过去一个礼拜了，京东依然未发货，向客服投诉，结果依旧。同样，网友钟先生、祝先生也表示自己有相似遭遇。

电子商务的最大优点就在于方便快捷，而现在顾客的订单拖延良久都得不到解决，顾客如何能满意。特别是如朱先生反映的问题，京东在收到货款后却迟迟不发货，只能使人怀疑，京东完全是在唱“空城计”，没货却故意在网上标示有货，涉嫌占用顾客钱财。

问题四：退货不情愿退款无时限

一位谭姓网友表示，自己8月26日用礼品卡购买的牛仔裤，一直不见发货，最后要求退款，但京东却退到已过期的礼品卡上，礼品卡过期了就不能消费了，金额只能作废。谭网友直呼，京东“这样不是太黑了嘛”！

网友李先生也反映，自己9月1日购买的东芝L700-T06W笔记本电脑，价值4199元，送货后验机发现不能开机，因此申请退货。但到9月14日为止，京东都没有退回货款，期间李先生与京东客服

沟通不少于10次。

商品交易强调的是“交易自由、买卖自愿”原则，在消费者对商品不满意时，如非人为原因，在规定时间内是可以申请退货的。同时，卖方也应及时退回货款。但是，京东在退货问题上的表现让人感觉其极不情愿，对于退款更是尽量拖延。

问题五：服务敷衍漏洞百出

网友宋先生投诉说，8月26日在京东购买的皇威健康足浴器H-107A，购买时京东客服承诺3-5天内送到，但直到9月6日都未收到货物。当宋先生再次联系京东客服一位袁姓主管时，在宋先生再三要求下，该主管告知货物在运输过程中出现车祸，为此将会重新发货。

但意外的是，9月8日，第一次订购的货物却离奇到达，于是宋先生签收了第一次的订单，并告知京东终止第二次发货。奇怪的是，袁姓主管却不知第一次的货物送达了。而到13日，第二次发出的货物还是送到了。

宋先生离奇的购物经历，着实让旁人感叹不已。京东客服在此事上，明显是在敷衍消费者，可笑的是还漏洞百出。同时，送货人员有无出车祸，真的值得怀疑，否则就是京东客服“消费”了送货人员。

问题六：擅改评语违背信用

前段时间，曾有《网络导报》爆料，称有网友在京东两次购买手机，收货后发现手机存在使用过的痕迹，因此在退货时分别给予“中评”和“差评”，但没想到事过一个月后，该网友发现自己给的“中评”和“差评”全被改成“好评”。京东给出的解释是“工作人员误操作”。

擅改顾客的评语，一方面是京东侵犯了顾客的自由表达权，另一方面京东是在毁灭证据、排斥异见。

修改顾客的评论可谓电子商务的“禁区”，主要是因为顾客评论既是顾客对商家服务态度、质量的一种评价与认可，同时也是其他用户购买商品时的重要参考。

因此，一般而言，电子商务企业都会明确规定商家没有修改用户评价的权力。而京东作为电子商务示范企业，却带头篡改顾客评语，情节着实恶劣。（证券日报）

培训班收费后没老师上课

消费者刘女士2010年在小区内某艺术中心为女儿报了一个钢琴培训班,但刚学了两个月,她女儿的指导老师突然离开了学校。该艺术中心称,不久就会有新的老师来给孩子上课。刘女士认为,孩子已经适应了以前老师的指导方法,更换新老师可能对孩子会有影响。更让刘女士生气的是,该艺术中心之后一直没有为女儿安排新的指导老师,一次又一次地以无老师为由拖延课程。拖了两个月后,刘女士只好找到该中心负责人,要求退还培训费用共计4500元,但该中心拒绝退还任何费用。

在自己交涉多次无果的情况下,刘女士只好投诉到海淀区消协学院路分会。接到投诉后,学院路消协分会与双方当事人分别取得了联系,并了解了详细情况。该中心负责人强调公司规定,上完三个课时后若想退款,只能退还剩余学费的一半。

消协工作人员依据《消法》第十六条规定:经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定,对此纠纷进行了调解。消协工作人员认为,该中心由于没有老师一再拖延课程,实际服务与承诺相差甚远,刘女士有权提出退费要求,该中心应无条件退给刘女士剩余学费。经调解,该艺术中心退还刘女士剩余学费3700元。



组装手机竟冒充香港行货

近日,消费者王女士在某电子卖场购买了一部苹果手机。商家称该手机是香港行货,并给王女士开具了一张假一赔十的发票,该发票并承诺有一年的保修期。但王女士使用后发现该手机经常有死机、不能接打电话的情况。王女士把手机送到苹果三里屯直营店维修处鉴定,发现该手机根本不是香港行货,而是普通的组装机,并且无法享受一年的保修服务。

王女士立即找到该卖场要求退货,但该卖场商家却拒绝退货。王女士无奈之下投诉到海淀区消协中关村分会。消协分会工作人员接到投诉后,经核实发现王女士反映情况属实。《消法》第八条规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、使用方法说明书、售后服务、或者服务的内容、规格、费用等有关情况。商家以组装机冒充香港行货,损害了消费者的知情权,应当承担全部责任,对王女士予以赔偿。

经调解,商家为王女士更换了一部正品行货的苹果手机,并根据《欺诈消费者行为处罚办法》,赔偿王女士与购买手机相等的价款4350元。

街头促销专盯老年人

现年80岁的谢先生有一次去购物中心购物，意外遇见了几名美容中心的服务人员在促销，谢老先生感到很好奇，便上前围观。这些服务人员先是说如今社会节奏加快，多做足疗有利于脚部血液循环，提高人体机能等等，然后又说他们美容中心设备怎么完善，服务怎么优良，不仅可以美容还能做足疗。谢老先生听着这些描述很心动，于是，在服务人员的劝说下，预付了4000元进行足疗服务，并办理了会员卡。

无独有偶，谢老先生的邻居，77岁的陈老太太经历了和他同样的事情。二位老人的儿女在得知此事后，觉得事有蹊跷，特别是两位老人说身上没有带钱，该中心服务人员竟然跟随老人到家中取钱，这不禁让人心生疑虑。两家儿女决定对此事展开调查。经过深入了解，他们发现该美容中心的经营范围和环境根本不可能达到其承诺的标准，于是两家儿女找到该美容中心负责人要求退款，却遭到拒绝。两家人无奈，将该美容中心投诉到消协北下关分会。

消协工作人员接到投诉后，分别向双方了解了情况，经核实证明情况属实。消协工作人员认为，该美容中心的实际情况达不到承诺的标准，理应为谢、陈二位老人办理退款，不得拒绝。最后，经过消协工作人员的调解，该美容中心退还了全部预付款。

《消法》第二十二条规定：经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵的除外。经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。



散装食品也要标生产日期

7月31日，消费者叶女士在某超市购买了奶油豆、无香酥、大枣等小食品。叶女士回家后发现，这些食品包装上没有标生产日期和保质期。她认为这些食品可能是过期食品，于当日找到超市讨要说法。但超市以这些小食品是散装食品，由超市包装成小包装进行销售，在食品的大包装箱上有生产日期和保质期，是没有过保质期的食品，没有给予解决。叶女士来到石景山区鲁谷消协分会投诉。

接到投诉后，消协分会工作人员立即与超市负责人取得联系，双方在消协分会进行调解。工作人员向超市指出，依据《流通环节食品安全监督管理办法》第二章第19条规定，食品经营者贮存散装食品，应当在贮存位置标明食品的名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容。食品经营者销售散装食品，应当在散装食品的容器、外包装上标明食品的名称、生产日期、保质期、生产经营者名称及联系方式等内容。消费者要求赔偿是有据可依。经调解，超市为消费者退货并一次性向叶女士赔付了300元。

在调解的同时，工作人员还对超市在规范食品包装及销售等工作机制上进行了行政指导，建议超市向上级部门建议改进食品包装标签的内容，严格按照食品安全法的要求规范食品经营行为，对不符合要求的食品进行下架处理。

通话记录帮忙找回手机

今年7月份的一天早晨，家住石景山杨庄北区的李先生到小区附近的集贸市场买完菜，回到家里发现手机不见了。李先生因为到市场后，只在一个摊位上买了几个茄子，没有去过别的地方。因此，李先生马上返回市场，直接来到了买过菜的摊位，询问摊主是否看到一个手机。该摊主是位中年妇女，她忙推脱说没看到，虽然经过再三询问，但摊主还是一口咬定没看到。

李先生回到家里还是很生气，就把刚发生的事和自己的孩子说了。李先生的孩子马上拨打了丢失的手机号，发现手机先是正在通话，后来就没人接听了。当天下午，李先生的孩子准备办理手机卡挂失手续，上网查询了李先生手机的通话记录，查询到手机丢失后，有两个打往河南的长途通话记录，随即拨打过去，对方接听后自称是河南安阳。

根据这一信息，李先生和他的孩子再次来到集贸市场。他们首先找到了市场办公室，说明情况后，请求市场的负责人协助调查。经过市场方面调查证实，摊主姓张，老家确实是在河南安阳。市场负责人将摊主叫到了市场办公室。张某开始坚持说没有看到手机，李先生出示手机的通话记录后，市场负责人对张某进行了耐心地说服教育，最后摊主只得承认确实捡到了手机，并对自己捡到东西不想还给失主的行为进行了检讨。看到摊主承认错误的态度比较诚恳，并主动交出了捡到的手机，李先生也就没有再追究摊主的其他责任。



政策变更导致移民失败退费吗？

一直打算移民加拿大的消费者向女士，花三万元中介费在某中介公司办理了投资移民。就在她办理完手续后不久，加拿大方面突然更改了移民政策，她已经不再符合移民条件。因此，向女士觉得自己应该和中介公司解除合同，并委托律师要求中介公司退还中介费及所有资料，但她付出的高额律师费却没有为自己解决问题。为此，向女士来到东城区消协建国门分会请求帮忙解决。

接到消费者投诉后，建国门消协分会很快与商家取得了联系。经核实证明反映情况属实。该中介公司称因为加拿大投资移民政策改变，向女士提供不出所需要的材料，所以无法为她办理移民，责任在向女士一方，而跟他们公司没有关系。面对该中介公司的态度，消协工作人员依据《合同法》相关规定，进行了耐心的调解，同时向该中介公司宣传《消法》的有关规定，督促其尽快为向女士解决问题。最终，在消协工作人员的调解下，该中介公司退还向女士20900元。

中介擅自将房子租给企业

消费者郭女士想将自己位于东城区永定门外新奥洋房的房子出租，她找到北京中天置业房地产中介公司，委托其办理出租业务。不久后，该中介公司将房子成功租赁出去。对郭女士来说，这原本应是一件高兴事。但没过几天，她却意外发现自己房子里入住的竟然是一家企业，而自己在与中介公司的合同中曾特意强调，承租者不能是经营企业。郭女士就此与该中介公司沟通多次未果，无奈投诉到东城区消协。

东城消协接到投诉后，立即与双方联系核实情况。工作人员调查发现，该中介公司确实违反了与郭女士的合同，擅自将房子租给了一家经营企业。依据《消法》、《合同法》等相关法律规定，中介公司理应对郭女士予以补偿。在东城区消协的调解下，北京中天置业房地产中介公司最终一次性赔付郭女士3648元。



眼镜“三包”期究竟谁说了算？

2010年10月，消费者赵女士在某眼镜店配了一副价值1580元的眼镜架。半年之后，赵女士意外发现镜架的镀层竟然存在脱落的问题，这让赵女士心里十分别扭，花费1500余元高价购买的眼镜架，质量竟然没有任何保障。于是，赵女士找到商家要求更换眼镜架。谁知，商家却告诉赵女士该眼镜架只有三个月“三包期”，现在已超出了三个月的期限，所以无法为她更换眼镜架。

赵女士无奈拨通了12315投诉电话，希望消协出面解决。东城区消协建国门分会接到投诉后，首先向双方了解了情况，确定事实无误后，对该投诉进行了调解。消协工作人员查阅到部分省市眼镜行业协会制定的《眼镜质量包用期规定》，相关内容如下：成品眼镜及配装眼镜在正常情况下，镜架出现螺丝滑牙、脱焊、镀层质量问题，按配镜收费价格执行“三包”期，即200元以下（含200元）的为三个月；201至500元的为半年；501元以上的为一年。消协工作人员依据此《规定》与商家联系，并提示其要尊重消费者合法权益，规范其企业的格式合同。经消协调解，商家最终为赵女士更换了一副新的眼镜架。

延迟索要发票惹争议

消费者郭女士在某商场购买了一双价值562元的皮鞋，当时郭女士临时有事需要马上离开，就没有立即向商家索要发票。几天后，郭女士再次来到该店要求开具发票的时候，却被告知所购商品已超出有效期，不能补开发票。对此郭女士非常不能理解，于是投诉到海淀区消协万寿路分会。

《消法》第二十一条规定：经营者提供商品或者服务，应当按照国家的规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或者是服务单据，消费者索要购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。《发票管理办法实施细则》第二十六条规定，填开发票的单位和个人必须在发生经营业务确认营业收入时开具发票。有关律师也表示：商家规定的期限属于商家与消费者的约定，如果是在一个合理的期限内，是不违背法律法规相关规定的。但是如果不能及时开具发票，为经营者的管理会造成一定的影响，消费者的权益也将受到损害。

从郭女士反映的情况来看，商场以超出有效期为由不予开具发票的行为，明显违反了《消法》等有关法律规定的，理应为郭女士补开发票。经消协调解，商家最后同意为郭女士开具发票。

美容烧伤顾客赔付60万

消费者王女士长期在某美容院进行火疗美容，效果也一直不错。但天有不测风云，王女士在一次接受服务的时候，由于美容院工作人员操作失误，导致王女士被燃烧的酒精大面积烧伤。当时情况非常危急，王女士等人立即赶往北京304医院。经诊断，王女士全身16%的皮肤被烧伤，烧伤程度在2度至3度之间。

该美容院负责了王女士前期的医疗费用和部分生活费用，但后来，该美容院却以各种理由拒绝支付医疗费，并拖欠医院各类

费用数万元。王女士找到该美容院，要求其结清所欠款项，并支付后期各项治疗、修复及精神损失、误工、营养等费用共计95万元，双方就此始终无法达成一致，王女士无奈投诉到西城区消协月坛分会。

面对王女士的伤痛和数额巨大的赔偿要求，月坛消协分会高度重视，立即找到该美容院了解情况，经调查证明情况属实。消协工作人员依据《消法》第七条和第四十一条规定，美容院由于操作不当，造成消费者王女士人身伤害，

责任在美容院一方，美容院应支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用。

经过消协工作人员历时三个多星期、共十多次的调解，该美容院最终同意在前期已支付15万元医疗费的基础上，再一次性赔付王女士45万元。



退健身卡竟附加“条件”

消费者马女士和女儿都非常喜欢健身，二人在某健身中心办理了两张健身卡。后来，马女士的女儿出国留学去了，健身活动也就无法再继续进行。基于此，马女士来到该健身中心，要求退掉女儿的健身卡，健身中心表示可以退卡，但要过几天才能办理。可是，马女士左等右等，该健身中心就是迟迟不予办理，在询问过程中，该中心服务人员还与马女士发生了冲突，双方从此陷入僵局。情急之下，马女士投诉到海淀区消协中关村分会。

中关村分会接到投诉后，立即与健身中心联系，该中心负责人对消协工作人员说，健身中心目前经济不景气，马女士的退卡要求可以办理，但是需要等待有新的客户来办理健身卡时，才能将她的卡转让出去。对此，消协工作人员依据《消法》第九条规定，消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务，对此纠纷进行了调解。健身中心以“有新的顾客来办理健身卡”进行“有条件”退卡，侵犯了马女士的自主选择权，马女士有权要求退卡。

经调解，双方最终达成协议，健身中心承诺在两个月内为马女士办理退卡手续。



收饰品加工费应提前告知

近日，消费者马先生在超市刷卡买下了一款标价325元的转运珠黄金饰品。回到家后，马先生查询信用卡使用明细时发现，自己每克实际付给了超市380元，他随即找到超市询问情况，售货员解释说每克多收的55元是加工费用。马先生认为，加收手续费本无可厚非，但是超市没有提前告知自己，而选择私自收取，如果不是自己查询明细根本不会发现，这让人十分难以接受。马先生要求超市退货，售货员说，退货可以，但是马先生是刷卡消费，必须扣除4%的手续费。马先生感觉自己被超市欺骗还要蒙受经济损失，实在无法接受，遂投诉到海淀区消协清河分会。

清河分会接到投诉后，立即与该超市联系，经调查情况属实。该超市隐瞒加工费而不按标价收费责任在超市，马先生有理由要求全额退货。依据《消法》第八条规定：消费者有知其购买、使用商品或者接受服务的真实情况的权利……，第十九条规定：经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息，不得做引人误解的虚假宣传……，在消协的教育说服下，该超市最后为马先生全额退款，未收一分手续费。

新手机半年内换两次主板

怀柔区消协接到消费者郭先生投诉，称其今年一月份在怀柔区某手机专营店购买了一部手机，价格是2400元。使用不到半年时间就维修过两次，而且都是主板出现故障。虽然商家对主板进行了更换，但郭先生认为，仅半年内，手机主板就更换过两次，明显是手机存在质量问题，对以后的使用一定会造成影响，所以要求退货。经营者对此表示拒绝。

接到投诉后，怀柔区消协立即与商家负责人取得了联系，经核实后证明情况属实。消协工作人员依据《消法》第十条规定：消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。第二十三条规定：经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担保修、包换、包退或者其他责任的，应当按照国家规定或者约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝，对双方当事人进行耐心的调解，最终双方达成意见一致。商家为郭先生更换一部新手机，直到可以正常使用为止，郭先生表示接受。

种子纠纷遭遇证据尴尬

消费者郑先生在密云县某种子子公司门市部购买了十斤黄豆种子，共花费40元。人工播种后发现出苗率不足40%，郑先生给该种子子公司打去电话，反应自己播种黄豆后的出苗情况。该种子子公司专门派技术人员到实地进行了查看，说公司共进此批黄豆种子3000多千克，至今没有发生类似情况，郑先生所遇到的现象，可能是土壤和人工播种技术存在问题所致。

面对这样一个回答，郑先生实在难以接受。自己种了快一辈子地了，从来没有出现过这样的情况。万般无奈之下，郑先生找到密云县消协，希望消协可以出面帮忙解决此纠纷。

了解郑先生所投诉的情况后，消协工作人员立即与该种子子公司的负责人取得了联系，并与其一同进行了实地考察。经过查看，双方对黄豆出苗率不高的情况均表示认同，只是在究竟谁应该承担主要责任上存在着争议。在这种情况下，消协工作人员认为，种子子公司此批种子已经全部售完，郑先生所购买的种子也已全部播种完毕，无法再进行种子的质量鉴定，双方只有本着互让互利的原则，才能解决问题。最后，在消协工作人员的调解下，种子子公司退还郑先生购买种子款及部分经济损失100元。

汽车划痕越修越多咋办？

日前，消费者白先生在北京某汽车服务公司进行汽车划痕处理维修后，不但没有把旧的划痕处理好，还出现了新的划痕。白先生认为，这是该汽车服务公司工作人员技术不过关和工作失误造成的，要求其进行赔偿。对此，该公司表示拒绝。白先生向朝阳区消协六里屯分会投诉，请求帮助调解。

六里屯分会工作人员接到投诉后，立即对情况展开了调查，经核实情况属实。消协工作人员根据事实和《消法》第十条规定，消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。该法第十六条也规定，经营者向消费者提供商品或者服务，应当按照《产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务……，对此纠纷进行了调解，并对白先生提出的赔偿要求表示理解。经营者当即表示，虚心接受消协工作人员的调解，向白先生道歉，并同意一次性赔偿白先生1000元，白先生对此表示接受。



中介提前解约也要赔

近日，海淀区消协北下关分会接到消费者瞿先生投诉，称其与某房屋中介公司签订了一年的租赁合同，租住了一所由中介公司私自改变过屋内结构的房子。住房和城乡建设部的《商品房屋租赁管理办法》出台后，该中介公司害怕受到有关部门的处罚，提出要与瞿先生提前解约。但双方在补偿款的金额上难以达成一致。瞿先生投诉到消协，寻求帮助。

工作人员接到投诉后即刻展开调查，经核实后情况属实。依据事实的真相和《消法》第十六条规定：经营者向消费者提供商品或者服务，应当按照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定，对此纠纷进行了调解。消协工作人员认为，中介公司为了自身的利益，损害了瞿先生的利益，应当承担违约责任，给予消费者一定的赔偿。经调解，该中介公司退还瞿先生共计1160元。



新买牛仔裤严重褪色

近日，消费者王女士在清河某商场购买了一条牛仔裤，打折后价格为156元。谁知，王女士穿上新裤子几个小时以后，竟发现自己的上衣、内衣、挎包、甚至双腿和袜子都被染了色，当时王女士用湿巾、酒精清洗挎包，都没有把颜色洗掉。王女士马上赶到商场，要求更换一条新裤子。商家的答复却是建议王女士用牙膏洗、用盐水泡，就是不同意换裤子。

王女士回家按照商家的方法洗，还是没有洗去颜色，而商家也仍然坚持不同意更换，王女士无奈，只好投诉到海淀区消协清河分会。接到投诉，清河分会工作人员立即找到商家进行说服工作，根据《消法》第六条规定：经营者提供的商品存在质量问题的，应当按照消费者的要求负责修理更换或者退货。本案中，牛仔裤褪色属于质量问题，商家理应承担退换货。经消协工作人员调解，商家在事实面前无话可说，同意给王女士更换一条新裤子。

品牌包干洗后染色受损

近日，王女士在清河某洗衣店干洗一个意大利品牌的帆布包。干洗后，她发现这个花8000港币购买的帆布包被染了色，并有几处明显磨损的痕迹。王女士遂要求洗衣店赔偿原包或者5000元人民币，遭到了洗衣店的拒绝。

王女士投诉到海淀区消协清河分会，请求帮助解决。接到投诉，消协工作人员首先向干洗质检专家进行了咨询。据专家讲，像王女士这类帆布包干洗后，通常都会褪色，至于磨损的地方，一般是自然磨损，因为国家没有检测标准，无法出具检测报告。鉴于此，消协工作人员向

王女士做了解释，王女士同意降低赔偿标准。

《消法》第十八条规定：经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品或者服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法……。消协工作人员认为，由于洗衣店服务不到位，致使名牌包出现受损情况，对此，该洗衣店应当承担赔偿责任。经调解，该洗衣店赔偿王女士1500元。



消协真是咱百姓的贴心人

8月22日，晨曦映衬着缓缓升起的朝阳，反射出点点金色的光芒。顺义区消协秘书长王文华跟往常一样来到办公室。正当他准备开始一天工作的时候，一个六七十岁的老汉手里拿着一捆玉米青苗来到了消协。一边走一边说：“我要投诉，劣质液肥害我绝收！”。

王秘书长走出来，一边请老汉来到办公室一边安抚老汉的情绪，“老先生您先坐下，慢慢说说怎么回事”，王秘书长一边倒水一边说。经过交谈得知，老汉叫佟桂青，是顺义区木林镇蒋各庄村的农民，今年已经66岁，今年种了14亩地的玉米，前一段时间长势不是很好，他就到了种子站咨询有没有什么办法改善一下，种子站建议给玉米打点营养液，并推荐了一种叫‘螯合态多元营养元素液肥’的产品。买回去以后，他就按照说明书上的剂量和方法进行了喷施。

一星期后，佟先生发现玉米喷施了营养液后一点都没有长，由于时间不是很长，他没有太在意就回了家。后来每隔两个星期，佟先生都到自己的玉米地去看看，令他不解的是玉米从喷施营养液后，一直没有长高的迹象，直到别人家的玉米都已经吐穗结实了，佟先生才觉得应该找人问问了。

佟先生先是找了一个当地的农技师咨询，农技师看到了他这种情况告诉他凭感官判断应该是用的药物导致玉米出现这种病变，应该是属于药害。佟先生想了想，自己家的玉米只是七月份用了那种“螯合态多元营养元素液肥”，没有用过其他的药物。就来到了种子站询问有关情况，种子站的工作人员告诉他要找厂家，佟先生就又找到了厂家，得到的答复是：如果说是他们产品的问题必须拿出权威的检测报告，否则不能说是他们的产品有问题。

佟先生种了大半辈子地，并且一直重视农技知识的学习，年轻的时候还是生产队队长。对于种植作物来说也是远近闻名的土专家，乡亲们也都非常信得过他，平时种地他用什么种子乡亲们就用什么种子，他用什么方法乡亲们也都跟着他学，其实他自己判断也是液肥导致他的玉米出现这种病变。为了能获取一份检测报告，佟先生又来到了顺义区植保站，植保站的工作人员告诉他，只能对土壤成分和肥料的营养元素含量进行分析，不能帮他证明就是液肥引起作物绝收。

经历了几天的时间，佟先生拖着年迈的身子跑了多个部门，均没有人能帮他解决问题。年近七旬并且有多年心脏病的他，实在是没有精力和能力再继续跑下去了，万

念俱灰的他就要自认倒霉的时候，一个邻居让他找消协试一试，说消协没准可以帮他解决这个问题。

接到佟先生投诉后，王秘书长经过了多方联系，在第二天上午把液肥厂家的邹经理、蒋各庄村金书记等几方人员带到了佟先生的玉米地。经过实地勘验，大家认为，实际情况与佟先生所说完全一致。没有喷施液肥的玉米长势喜人，已经结实，但喷施过营养液的玉米植株矮小，高度在1.2-1.8米之间没有结实。厂家的邹经理认为这是玉米茎腐病，但是佟先生用自己的农技经验反驳了邹经理说法。后来除邹经理以外的其他人，都认为这种情况是液肥导致。

邹经理坚持要对营养液进行鉴定，确实是产品问题才给赔偿。王秘书长考虑到佟先生年龄太大，走正常程序可能精力实在不足，所以决定对这起投诉进行调解。王秘书长只好不厌其烦的给邹经理讲解一些诚信经营的道理。最后功夫不负有心人，邹经理终于同意给佟先生补贴5000元钱，作为减产补偿。

“为这个事，我跑了那么多地方都没解决问题，最后还是消协帮了我的忙，我对消协非常满意，消协真是咱老百姓的贴心人！”佟先生抑制不住激动心情。

(文/王亚宁)



网络团购问题多 参团消费须谨慎

根据2011年中国互联网大会公开的有关数据,截至2011年6月底,我国网民总数达到4.85亿,互联网普及率达36.2%。2010年以来,网络团购从无到有,取得了跨越式发展。

据团购行业的有关统计数据,截至今年七月,全国团购网站数量已经突破了5500家,团购用户数从2010年底的1875万增长至2011年中的4220万,推动着团购月度销售总额也不断创出新高。仅今年七月,全国团购销售总额高达18.9亿元,环比增长15.3%。不可否认,一些团购网站提供的团购服务确实让不少消费者在省钱、省心的情况下,不仅完成了购物过程,还享受到了消费的快乐。然而,随

着团购行业竞争的不断加剧,这种消费者和网络平台、供应商互不照面的购物方式,被一些缺乏诚信甚至不法经营者所利用,不少消费者不仅没有体验到团购的乐趣,相反,其合法权益还受到不同程度的侵害。更有的团购网站在吸纳消费者的预付款后卷款消失,严重损害消费者的合法权益。今年以来,全国各级消协组织不断接到消费者的投诉咨询,主要反映消费者在参加美容美发、餐饮住宿、摄影照相、休闲健身、采摘游乐、家政服务、电子产品、珠宝玉石、品牌服装等团购活动中权益受损以及由此产生的种种委屈和不满。为此,各级消协组织做了大量疏导、调解和帮扶工作,与损害消费

者合法权益的行为做斗争，尽力为消费者挽回经济损失，维护和谐有序的市场消费环境。

目前，消费者反映的网络团购的主要问题有：

1、货不对板，退换货难。其主要表现是：一些不法经营者利用极低的团购价格，吸引消费者参团，将假冒伪劣的电子产品、珠宝玉石、品牌服装等商品推销给消费者。消费者一旦发现产品质量存在问题，作为经营者的网络平台和供应商相互踢皮球，或设置重重障碍，拖延或拒不解决问题。

2、服务注水，价外有价。其主要表现是：消费者参团后，实际消费情况明显比不上团购网站的宣传介绍。在一些团购服务项目中，消费者的实际支出往往远大于团购价格，特别是部分服务团购项目往往使用一些模糊用语，方便经营者任意解释。如消费者参加某团购价为89元的腿部脱毛服务，经消费者到店咨询，团购价只脱一条腿，脱两条腿需加价500元。

3、高标低折，吸引眼球。其主要表现是：一些团购网站通过抬高原价或先标出远远高于市场价的团购服务项目，然后以超低折扣价格向消费者推销，实际上消费者得到的实惠远不如网站的宣传。如某团购推出原价2245元的超声波洗牙，团购价格仅38元，相当于0.15折，经实地了解，实际上如果不参加团购收费为58元，参加团购的折扣相当于6.5折。

4、线上诱人，线下限制。其主要表现是：一些团购网站夸大甚至虚构团购项目的优点，然而，消费者实际消费时，经营者却设置许多限制性条款，比如在消费时间、消费金额、消费频次等方面加以限定，致使消费者无法体验到团购的乐趣。

5、服务超售，兑现困难。其主要表现是：一些团购网站把一些较为热门的餐饮娱乐、旅游住宿、家政服务、美容健身等服务以较低的团购价格推销给消费者，而售出的服务数量又远超过服务接待能力，形成服务超售，致使部分消费者实际消费时，往往无法按期兑现。如消费者88元团购了某酒店1天，网站宣称“入住无时间限制”，然而消费者打算双休日入住时，被酒店以客满为由拒绝。

由于我国的消费环境还处于不断完善中，社会信用体系尚不完善，加之网络团购涉及环节较多，包含的消费关系较为复杂，于是在一般消费领域中

存在的问题在快速发展的团购行业中表现得更加突出。不可否认，这些问题的存在不仅与团购行业诚信意识的欠佳有关，还与监管和法规滞后有关。网络团购环境的建设需要社会各方面的共同努力，我们要根据团购服务的特点，从规范交易主体、保障知情权利、严把支付环节、完善售后服务、畅通维权渠道等方面加强规范和管理。应当注意到，国家有关部门已经抓紧制定了相关措施，试图弥补管理上的缺失和不足，如2010年7月1日国家工商总局颁布实施《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》，2010年9月1日中国人民银行颁布实施《非金融机构支付服务管理办法》，以及今年4月21日国家九部门联合下发《关于进一步推进网络购物领域打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品行动的通知》等。这些措施明显加大了对网络购物市场的管理力度，相信对于建设安全、放心的消费环境，保障消费者合法权益必将产生重要作用。

中国消费者协会特别提醒参与网络团购的广大消费者：

1、了解信息，理性消费。在参与团购时，要对所购产品和服务有一个基本的了解和认识，包括对商品或者服务的名称、种类、数量、质量、价格、运费、配送方式、支付形式、退换货方式等主要信息，以及商家的资质、信誉等信息要做到心中有数，在低价、超低价诱惑面前要三思而后行。

2、选好网站，安全付款。在网站的选择上，要看网站是否有通信管理部门颁发的ICP认证号，是否有工商部门颁发的能够链接到工商局网站上的“红盾”标志等，否则应当谨慎从事。在付款方式上，尽量采取货到付款并要求验货后付款的方式，或通过含有担保功能的第三方支付平台付款，争取主动权。

3、交易证据，妥善保存。在团购活动中要保存好交易记录或相关证据，一旦合法权益受到侵害，要携带相关证据材料依法主动维权。

4、权益受损，积极维权。发现合法权益受到侵害时，可以就近向当地消费者协会投诉，如果发现购买商品或接受服务的实际情况存在明显夸大虚假宣传的，要及时向工商行政管理部门报告。一旦发现交易过程中存在诈骗行为，要迅速向公安部门报警。

莫上了网购机票的“套”

近日海淀消协接到了广州张先生的电话，反映其网购机票的上当了。张先生通过搜索网站搜索到了祥达票务网，在网上提交了订单后，支付形式选择为网上支付，但马上接到了自称是这家票务网负责人的电话，让其用银行转账的形式付款。张先生按照对方的帐号通过银行转账1236元，对方却说由于订单上的支付方式是网上支付而实际采用银行转账付款，因而钱和订单被系统锁定，需要再付同样的钱款激活，才能退还我之前的钱，这时张先生才醒悟上当。通过上网查询，这家网站没有ICP备案信息，而且目前这家网站已经踪影全无，钱款已很难追回。

网上购机票免去了舟车劳顿和排队之苦，而且往往票价也较为低廉，因此不少消费者选择了网购机票这种方式，但机票网购中暗藏的“机关”重重，海淀消协特别提示消费者要注意以下四点：

1、机票售票网站要慎入：不轻信网上搜索的销售网站，不使用“推广链接”的航空机票销售网站。选择有一定知名度的专业网站的官方网站订

票。正规的票务网站应有工业和信息化部的ICP/IP许可证号或备案号，点击后为工信部网站，进入“公共查询”模块后可查询备案信息。

2、不轻信低价宣传：价格过低，有可能暗藏“杀机”；或是以婴儿票代替成人票；或是代理商违规进行商旅大客户优惠票的操作，一旦发现预定机票将取消；也有可能是“低价高开”的伏笔，之后还会有“保证金”、“验证费”等费用；或是正规手续预定车票，拿到钱款后取消订单，使机票变成了废票。

3、付款方式要三思：最好选择第三方付款的网上支付形式，尽量不要选择信用卡直接支付，电子邮箱中接到的付款链接信息不要轻易点击，如果对方要求银行转账要特别小心，很可能您的钱款一转走，就打了“水漂”，不见踪影了。

4、保存消费证据以备维权：消费者发现上当当时，应立即保存相关证据，如汇款帐号、联系号码、网址，并对相关网页进行拷屏，并立即向有关部门报案。



香港两家不良影音店被点名

香港消费者委员会近日点名公布两间位于尖沙咀的影音店，该两店铺以游客为目标，惯常以饵诱式及误导手法经营。

消委会自去年一月以来，共接获143宗关于该两店铺的投诉个案。为警惕消费者有关店铺的不良经营手法，消委会决定点名公布两间商铺名称：一是时尚数码(香港九龙尖沙咀弥敦道80号金鑫大厦地下B铺)；二是日东公司(香港九龙尖沙咀弥敦道36号至44号重庆大厦地下二号A铺)。

消委会公开点名谴责两间商铺，是要向营商者发出强烈警示，饵诱式及误导的销售手法极不可取，并提醒游客及市民，免堕陷阱。

消委会接获的投诉数字显示，被点名的店铺主要以游客为目标。2010年，消委会分别接获62及27宗关于时尚数码及日东公司的投诉。今年头7个月，投诉时尚数码的个案有33宗，而日东公司则有21宗。

上述的投诉个案均来自游客，而涉及款额达到1,609,000港元。投诉涉及的产品主要是摄影器材(如相机及配件)及电脑产品。

消委会已不断就有关商店的不良销售手法提出警告，并多次促请其改善。然而，有关店铺却无就消委会的劝导，改善其不良手法经营。

因此，消委会决定公布两间商铺名称，并会知会香港旅游事务署、香港旅游发展局，及去信通知中国消费者协会和国家旅游局，关于此两店的不良销售手法。

消委会关注在旅游区有店铺以不良销售手法经营，这些情况有可能损害本港作为世界级城市的形象。今年头七个月，消委会接获272宗有关影音及数码电子产品的投诉个案，较去年同期的247宗，上升一成。

消委会建议消费者购买影音产品时，应注意以下事项：

- 1、购买心仪产品或牌子前，详细搜集有关产品及价格信息。
- 2、切勿购买不熟悉的牌子或型号之产品。
- 3、验货前切勿付款。
- 4、若对产品的价格存疑，消费者可到不同地区或信誉良好的店铺作比较。
- 5、购买产品时，应要求店铺开出发票，详列相关产品资料及售后服务的条款。

(香港消费者委员会)



当心商场购物中的安全隐患

近日来各地媒体陆续报道了多起商场自动扶梯夹伤孩子手、脚的事故。面对这些事故，哈市消协一方面呼吁父母在购物时要看护好自己的孩子，另一方面也提醒广大的消费者要当心商场购物环境中存在的安全隐患！

根据《消法》第十八条第一款的规定：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者做出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法”。因此在上述事故中“自动扶梯”对于身体幼小的孩童来说是存在安全隐患的地方，那么商场对自动扶梯这样存在危险的地方就有优化购物环境的义务，应该采取加强保安巡查力量并且设立警示牌等措施，从而保障消费者的安全、减少损害的发生。

商场有提供优质购物环境的义务，是因为只有这样才能使消费者的安全权得到保障，二者是相辅相成、息息相关的。然而当下一些商场只片面追求利润，不重视消费安全，致使消费者的安全权一再遭受侵害。例如有的商场为了迎合消费者的猎奇心理，经常变换店面装潢，但因为商场整体装修必然会耽误营业时间造成商业损失，所以商场就采取部分装修、部分营业的方法。这样的方法的确保证了商家的利益但消费者的权益却遭到了损害，在这样的购物环境中有些身体敏感的消费者会感到眼睛发干，咳嗽、头昏等身体不适，而大多数消费者却是在毫无察觉的情况下让自己的身体遭受了各种有害气体和粉尘的伤害。

再如一些商场为了制造出通透、宽敞的装潢效果，允许其业户在店堂内大篇幅的使用没有任何区分标识的玻璃幕墙，甚至可以把这样的整体玻璃幕墙设置在用餐区的餐桌边和购物区的通道

旁，而这些“明亮”、“高大”的玻璃幕墙，不但增加了消费者撞伤事故的发生率，而且一旦其受到外力的碰撞或挤压，后果真是不堪设想。

另外在中秋、国庆等购物高峰期，一些商场、超市只忙着打折促销吸引消费，却对商场内拥挤的人流、污浊的空气熟视无睹，更有甚者还会出现擅自占用防火通道摆放柜台或者货品的情况，在这样的购物环境中一旦发生火灾、踩踏等意外，最终给消费者带来的将是难以估量的伤害。

鉴于以上情况，哈尔滨市消协向消费者发出消费警示，提醒消费者一定要注意以下事项：

- 1、建议消费者在购物时要看护好自己的孩子；不要让孩子在自动扶梯上捡拾物品以免夹住手指。
- 2、建议消费者远离无区分、无隔断的整体玻璃幕墙，尽量不要触碰或挤压玻璃幕墙，以免其断裂或倒塌带来伤害。
- 3、建议消费者在购物中不要过长时间的停留在密闭的商场内，要注意通风换气。要注意购物环境是否过于拥挤，如发现占用防火通道经营的问题，应及时离开并可向防火部门投诉举报。
- 4、最后还要提醒消费者，购物时发现任何消费问题即可拨打哈市工商局、市消协申（投）诉电话12315进行投诉或举报。

（哈尔滨市消协）



热水器超期使用埋隐患

有关方面近日一项调查显示，目前全市人工煤气和天然气居民用户中，有近一半家庭的燃气热水器超过“判废年限”（使用期）后仍在继续发挥“余热”，给燃气事故发生埋下了隐患。

早在2000年，国家质量技术监督局颁布的《家用燃气燃烧器具安全管理规程》，对家用燃气燃烧器具的使用年限作出了明确判废规定，“从售出当日起，人工煤气热水器的判废年限为6年，液化气和天然气热水器的判废年限为8年，燃气灶具的判废年限为8年”。

但大多数居民用户要么不知道燃气器具具有判废年限，要么对燃气器具使用存在误区。不少市民认

为只要燃气灶具能继续点火烧煮、燃气热水器能放出热水，便可继续使用。不到迫不得已，一般不会主动更新。有些居民乔迁新居时，仍然舍不得更换，将已经使用10年以上的燃气灶、热水器拆下后带往新居继续使用。

燃气热水器、燃气灶具并不像一般家用电器产品，一旦零件老化或失灵只是不能使用而已，而燃气器具一旦超过判废年限仍继续使用，极有可能埋下安全隐患。

据专家介绍，燃气热水器、燃气灶具经多年使用后，由于工作环境影响和零部件磨损、老化等因素，燃气热水器和燃气灶具本身的整体性能下降，无法达到原先的设计标准，尤其是一些主要零部件的损坏，必然会影响其正常运行，这就容易引发漏气或燃烧不完全、废气中一氧化碳超过标准等危及人身安全的事故。

此外，随着燃气器具产品升级换代，有些使用了几十年的燃气灶具和燃气热水器，一旦发生故障，根本没有零配件可以替换，造成这些燃气器具“带伤上阵”，为以后发生燃气中毒事故留下了祸根。

同时，工商部门提醒消费者在购买燃气热水器时，除考虑外观、价格因素外，还应考虑以下几点：选购与实际使用气源一致的燃气热水器产品。选购的热水器应适合使用环境、安装条件，尤其是安装条件。选购与自身需要的使用功能、加热水量相适应的产品，如参考其型号中的加热功率值和产热水能力值选购，也可根据使用功能（如自动恒温、可遥控等）选购。选择配置完备安全装置的产品。如带防触电保护、熄火保护、风压过大、燃烧室正压防护，自动防冻安全装置等。（新华网）



购买精装房签好合同好维权

近段时间,宁波市消保委先后接到了多起精装房消费者投诉,反映的问题主要有,实际房屋与样板间差距较大,装修价格与装修用材不符,装修工程存在较多质量问题等。从事后处理的情况来看,由于目前精装房交房标准缺失、精装房质量监管缺位、个别开发商的不诚信行为以及买卖合同中装修部分的约定不明确等,该类纠纷调处难度较大,最终不少消费者的合法权益受到损害。

为此,市消保委发布消费警示,提醒广大消费者购买精装房时要签订详细合同,以便于事后维权。具体把握以下四点:

(一)购房前,消费者要了解房产公司的信誉,对信誉不好的公司,购房要谨慎。

(二)重点明确精装修标准。在签订《商品房买卖合同》时,消费者应明确装修的设计、施工工艺及所有装修项目名称、建材品牌、价格标准及相应的档次、规格、颜色等,未明确的应详细注明。此外商家承诺给予安装的家用电器、卫生洁具、装饰材料的品牌和价位也要明确,以备出现问题时处理有依据。

(三)明确质量验收标准。验收标准、验收主体以及验收程序等,应在合同中约定。通常情况下,精装修房的质量验收标准可参考《建筑装饰装修工程质量验收规范》(国家标准GB50210-2001)和《建筑装饰装修工程质量评估标准》(浙江省地方标准DB33-T1077-2011)来进行约定。

(四)约定违约责任。在《商品房买卖合同》中,对违反装饰、装修标准约定的情况处理方式有两种:一种是“出卖人赔偿双倍的装饰、设备差价”(如浙江省2000年修改版《商品房买卖合同》中第十三条第1款);一种是双方自行约定。如果选择第一种,务必明确价格标准;如果选择双方约定,除对装饰装修及设备价值的约定要详尽外,一



定要明确具体的违约责任。

此外,值得注意的是精装修房一般都有样板间,但样板间往往与购房者收到的房屋之间会存在或多或少的差异,购房者在签订合同时最好问清楚实际房屋与样板间之间的差异,必要时要求房产开发公司保留样板间,将相关承诺写入合同附件。如果遇到项目变更,合同中则要有装修项目变更的约定,说明装修改动应签署工程变更单,以明确改动的项目和时间。

当心买到假冒红酒

亲朋团聚的时候，如果点了价格不菲的高档红酒，最终发现是假冒的，消费者一定会非常扫兴。记者了解到，目前国内红酒市场存在假冒、侵权等市场不成熟现象，让消费者眼花缭乱，为此消协部门提醒消费者购买红酒需谨慎，并教消费者三招辨别红酒真伪。

红酒消费在国内有明显提升的态势。法国波尔多葡萄酒行业协会公布的数据显示：2010年，中国首度取代英国和德国，成为波尔多葡萄酒出口额最高的市场，总额已达9000万欧元（约合人民币7.7亿元）。另有调查显示，2009年和2010年，中国进口葡萄酒量价齐升，销量年均增长超过100%，未来5年预计将占整个葡萄酒市场份额的30%。

但是业内人士也指出，中国红酒消费市场在引进、销售、消费等各个环节均需要进一步完善。以法国五大酒庄之一的拉菲酒庄为例，目前国内红酒商店看到“大拉菲”“拉菲帝国”“拉菲传奇”“罗氏拉菲”“拉菲窖藏”等各种品牌，不少消费者都会感到无法辨别，这些价格从上百元到上万元不等的红酒哪些是真的？哪些是“傍名牌”的？

另一进口红酒“CASTEL”也有类似上述现象，工商执法人员在检查中发现标有“法国卡斯特集团兄弟酿酒有限公司”“法国卡斯特酒业集团有限公司监制”“卡斯特兄弟酒业（法国）有限公司”等涉嫌假冒侵权的“CASTEL”红酒。

为此，消协部门提醒消费者，目前红酒市场不成熟、不规范，消费者可以通过以下三招辨别红酒真伪。

一看。主要从葡萄酒液和外包装两处着手，质优的葡萄酒应是清澈透亮、颜色与酒名相符的，劣酒则不然。观察外包装时，要看胶帽是否齐整，软木塞是否有胀塞现象，标签信息是否完备，其中包括原料、含量、执行标准、GB15037、产品

类型、厂名、地址等。对于进口葡萄酒，还要查看商检、海关等部门出具的进口凭证以及国际条形码是否与所标识的出口国号码一致（法国以3开头，美国以0开头，国产则以69开头）。目前“卡斯特”“拉斐”等中文商标已被抢注，如果发现商标直接是中文的，基本可以判定为非正宗进口的“CASTEL”“LAFITE”红酒。

二闻。质优的葡萄酒通常具有清晰、协调的果香和花香，闻之令人愉悦。消费者在闻香时，排除香气暴烈、霉味、酸臭味等变质酒品。

三辨。质优的葡萄酒具有令人愉悦的酸甜涩的感觉，不会出现过酸、过甜或过涩的突出口感，否则，您买到的葡萄酒可能为劣质品。（屈凌燕）



“骨汤门”的法律拷问

1碗还是100碗

“1碗汤的钙质含量更是牛奶的4倍、普通肉类的数10倍。”常去味千拉面的消费者对这样一份广告词一定不会陌生。然而，近期有媒体爆出，味千拉面着力宣传的纯猪骨熬制的汤底竟然是用浓缩液勾兑而成的。目前味千拉面自己已经承认，其拉面的汤底的确是由浓缩液来兑制而成的。而更让喝汤人伤不起的是，在味千总部出示的由中国农业大学食品科学与营养工程学院营养与分析研究室出具的《食品成分检测报告》中，显示检测样品是“骨泥浓缩汤料”，而不是消费者喝到的稀释后的面汤。据味千中国总部投资者关系部负责人浩雄称，味千拉面所使用的这种浓缩液来自于日本的一家汤汁生产企业，浓缩液的生产过程包括了屠宰、分割、骨头分离、脂肪分离等。浓缩液送至门店后，由门店的工作人员通过加水和一些其他作料“还原”成汤。一般来说，一公斤浓缩液可以“还原”100碗汤。如果按照上文提到的检测报告数据，骨泥浓缩汤料样品中的钙含量为485毫克/100克，按一公斤浓缩汁可以“还原”100碗汤换算，一碗汤内的钙含量应该只有48.5毫克，而并非味千官网上显示的1600毫克，两者相差巨大。

日本造还是中国产

此外，事情也并非仅仅是1:100那样简单。

据上海相关部门公布“味千拉面”汤料问题的初步调查结果：其汤料浓缩液的主要成分是“猪骨汤精”，由山东泰安一家食品企业生产；根据调查，该“猪骨汤精”生产企业为山东泰安京日丸善食品工业有限公司；“猪骨汤精”被运到西盖米食品(上海)有限公司后，制作成汤料浓缩液，然后再送往上海领先餐饮管理有限公司。

人造的“天然”

更让人惊讶的是，味千拉面存在的食品添加剂的滥用问题。

据上海食品药品监管部门披露，味千拉面所使用的山东省泰安京日丸善食品工业有限公司生产的

“猪骨汤精”被送往西盖米食品(上海)有限公司，经添加调味料、增稠剂、香精等，制成了味千汤料浓缩液，送至上海领先餐饮管理有限公司，再经加工后配送到味千拉面在上海的各家门店。此外，2009年1月，味千在向相关部门申报扩大“山梨糖醇(液)”使用范围的情况中，明知“山梨糖醇(液)”使用范围不包括面制品，但仍在其面制品中添加。2009年12月10日，上海第二中级人民法院正式立案审理味千拉面违法添加问题，并于2010年5月做出罚款78.66万元的处罚决定。对此家丑，味千一直未做披露，直到近期，其才发布公告称，山梨糖醇在接受处罚后已停用。

● 律师说法 ●

据悉上海工商部门表示，“味千拉面”关于产品钙含量等广告内容会误导消费者，工商部门已对企业涉嫌虚假宣传的问题展开调查。至此，真相似乎已然澄清。其实，养生浓汤乃至饮料用粉剂和浓缩剂勾兑，几乎已成“潜规则”，可以说食品行业的业内人士几乎无人不知晓。这里抛开企业责任和职业道德这些不谈，仅就味千拉面可能面临的法律责任而言：

首先，《中华人民共和国消费者权益保护法》第7条规定，“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求”。据此，味千拉面在家具原材料的使用上存在以劣充优秀，非法添加食品添加剂的情况，侵犯了法律赋予消费者的安全保障权，侵犯了消费者的身体健康权。

其次，《中华人民共和国消费者权益保护法》第8条规定，“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地等有关情况。”据此，味千拉面对其所售骨汤的原材料进行虚假陈述，对骨汤原产地进行伪造，则严重侵犯了消费者的知情权。

第三，《中华人民共和国消费者权益保护法》第49条的规定，“经营者提供商品或者服务有

欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。”据此，消费者可以根据这一条款向味千拉面要求“双倍赔偿”。味千拉面提供的广告彩页，销售人员的口头宣传（录音），以及官方网站的报道等均可以作为其虚假宣传的证据。

第四，《中华人民共和国产品质量法》第53条规定，“伪造产品产地的……责令改正，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额等值以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照”。《中华人民共和国反不正当竞争法》第54条规定：“经营者有下列情形之一，《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款，没有违法所得的处以一万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照……（四）伪造商品的产地……。”《中华人民共和国食品安全法》第48条规定：“食品、食品添加剂的标签、说明书，不得含有虚假、夸大的内容，不得涉及疾病预防、治疗功能。生产者对标签、说明书上所载明的内容负责。”第54条规定：“食品广告的内容应当真实合法，不得含有虚假、夸大的内容，不得涉及疾病预防、治疗功能。食品安全监督管理部门或者承担食品检验职责的机构、食品行业协会、消费者协会不得以广告或者其他形式向消费者推荐食品。”第94条规定：“违反本法规定，在广告中对食品质量作虚假宣传，欺骗消费者的，依照《中华人民共和国广告法》的规定给予处罚。”据此，味千拉面伪造产地将同时面临着行政责任的承担。

第五，《中华人民共和国刑法》第140条规定，“生产者、销售者在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好或者以不合格产品冒充合格产品，销售金额五万元以上不满二十万元的，处二年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处销售金额百分之五十以上二倍以下罚金；销售金额二十万元以上不满五十万元的，处二年以上七年以下有期徒刑，并处销售金额百分之五十以上二倍以下罚金；销售金额五十万元以上不满二百万元的，处七年以上有期徒刑，并处销售金额百分之五十以上二倍以下罚金；销售金额二百万元以上的，处十五年有期徒刑或者无期徒刑，并处销售金额百分之五十以上二倍以下罚金或者没收财产。”同时，根据该法第150条的规定，单位也可以构成本罪的犯罪主体。据此，味千拉面销售金额满足了“五万元以上”的刑事犯罪案件立案追诉标准，在全面考察其主、客观方面的犯罪构成要件基础上，味千拉面将有可能构成生产、销售伪劣产品罪。

第六，《中华人民共和国刑法》第220条规定，“广告主、广告经营者、广告发布者违反国家规定，利用广告对商品或者服务作虚假宣传，情节严重的，处二年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金。”味千拉面销售数额巨大，情节严重，涉嫌虚假广告罪。

“味千拉面”事件告诉消费者，在经营者打出各种金字招牌吸引你的眼球时，一定要睁大眼睛，在支付“天价”，尽情“享受”的同时，请留好后手，消费者购买进口家具后要尽量保留这些家具的发票、付款凭证、宣传资料等材料。

最后，提醒消费者遇到类似的问题，争取更要通过法律途径维护自己应得的利益。让敢于虚假宣传欺骗消费者的“汤婆婆”们，为他们的不诚信付出应有的代价。



本期主持：葛友山律师

本栏目由北京市律师协会消费者权益法律专业委员会协办

葛友山：北京市律师协会消费者权益法律专业委员会主任，北京市消费者协会常务理事，北京市消费者权益保护法学会常务理事，北京市中银律师事务所高级合伙人。

职业十年以来，先后获得多项荣誉称号。2009年，荣获北京市司法局“148法律服务专线先进个人”；2009年，获得北京市消费者协会“首都消费者维权突出贡献奖”；2010年获得第二届北京律师论坛“优秀论文奖”，2010年获得北京市司法局、北京市律师协会颁发的“优秀律师”称号。

联系电话：010-58699655，58698899

邮箱：geyoushan@zhongyinlawyer.com

干洗衣服被人冒名领取 商家没核对小票负全责

【案例简介】

前段时间，消费者吴女士将衣服送到附近一家洗衣店干洗，但当她过几天去取衣服时，洗衣店却说衣服已经被取走了。吴女士说自己和家人根本就没有来取衣服，怎么可能衣服就这样没有了呢？洗衣店辩称，某男士自称是吴女士的朋友，并说出了吴女士的名字和她的手机号码，所以在未提供取衣小票的情况下，将吴女士的衣服取走了。

吴女士对洗衣店的辩解不认同，并要求洗衣店给予赔偿。洗衣店坚称衣服已被取走，不同意赔偿。吴女士只好到东城消协幸福大街分会投诉。

【调解结果】

接到吴女士投诉后，消协工作人员依职能进行了调查了解。洗衣店开始还是坚称，吴女士的朋友说出她的名字和手机号码将衣服取走了。在工作人员对其讲解了《消费者权益保护法》和《北京市洗染行业经营管理规范》的有关规定后，洗衣店终于承认了自身存在的问题。消协工作人员提出的调解意见：吴女士购买衣服原价为500元，购买时间为2年，按照40%进行折价，洗衣店最终同意赔偿吴女士损失300元整。

吴女士对消协的调解非常满意，并特意给东城区消协幸福大街分会送来一面锦旗，感谢消协“维权利民高效，热忱服务感人”。

【案例点评】

《北京市洗染行业经营管理规范》第二十四条规定，因经营者的责任，洗染后的衣物未能达到洗染质量要求或不符合与消费者事先约定要求的，或者造成衣物损坏、丢失的，经营者应根据不同的情

况给予重新加工、退还洗染费或者赔偿损失。第二十六条规定，对于非保价服务的衣物，因经营者的责任造成损坏、丢失的，应根据购衣凭证所标注的购物时间、价格实行折价赔偿。年折旧率为20%（不足按一年计），逐年递增，折旧率最高不超过70%。购买时间不超过3个月的赔付额应当为购买价格的95%；购买时间不超过6个月的赔付额应当为购买价格的90%。

本案中，由于洗衣店在没查验取衣小票的情况下，擅自同意别人将吴女士的衣服取走，对吴女士的财产损失负有不可推卸的责任。为避免代取衣行为产生的消费纠纷，洗衣店应在店堂显示位置以及洗衣合同中注明“取衣小票”是关键取衣凭证。对不能提供取衣小票的代取衣行为，商家应与消费者本人核实后方可办理，并写好收条，互为凭证，主动避免消费纠纷。



收钱办卡却迟迟不开业 消费者要求退卡不过分

【案例简介】

今年3月份，消费者谢先生在朝阳区望京澳州康都小区某健身中心办了一张健身会员卡。办卡之后，谢先生到健身中心去健身，发现健身中心门面上贴着告示，“本店因维修空调、水浴等设备，暂时停止营业”，但办卡之前销售顾问并没有告知装修的事。谢先生感觉交款办卡后，一直不能到健身中心健身，因此要求健身中心给他退卡。健身中心不仅不给退卡，而且态度极其恶劣。

【调解结果】

朝阳区消协望京分会接到投诉后，及时与健身中心的销售顾问联系，发现消费者反映的情况属实。销售顾问表示已经与消费者协商过，消费者不同意协商的结果，现在正在与健身中心经理联系。开始健身中心经理也不同意给消费者办理退卡。消协工作人员当即批评经营者既然不开业，也未履行当时销售卡时的承诺，就应该为消费者办理退卡手续。同时耐心的为经营者宣传了《消法》等相关法律法规。最终，健身中心经理接受了批评教育，退还给消费者1588元服务费，使问题得到了解决。

【案例点评】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条规定：“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”第四十七条规定：“经营者以预付款方式提供商品或者服务，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履

行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”

本案例中，健身中心由于未履行合同约定，侵犯了消费者的合法权益，应承担违约责任。消协建议健身中心在今后在销售健身卡时，应如实向消费者介绍健身中心的情况，认真履行彩页中的约定，还消费者一个优美的健身环境，努力为消费者服务好，出现纠纷后经营方要严格自律，尽快与消费者协商解决，让消费者明明白白消费，切实维护消费者的合法权益。



游泳卡没标注使用期限 要求继续使用合情合理

【案例简介】

2007年底,消费者郭女士在某游泳馆办了一张游泳储值卡。当时卡上也没有标注使用期限。今年郭女士到该游泳馆消费时,经营者却以储值卡过期为由,拒绝消费者继续使用。郭女士找到游泳馆负责人,要求退还卡内余额或继续提供服务,仍然遭到拒绝。无奈,郭女士找到朝阳区消协六里屯分会投诉,请求帮助解决。

【调解结果】

六里屯消协分会接到郭女士投诉后,很快对事情经过进行了调查核实。消协分会根据依据《消法》和《产品质量法》等有关法律法规进行了调解。最后经营者表示接受调解,同意继续为消费者提供服务。因此,该纠纷得到圆满解决。

【案例点评】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定:“经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定”。双方未约定消费期限的前提下,消费者要求退卡中余额或继续提供服务合情、合理、合法,经营者未注明使用期限的行为应承担相关责任,而单纯从经营方利益处罚,把责任归于消费者就是侵犯了消费者的合法权益。

本案的纠纷是经营者在销售卡时,未注明使用

期限引起的,因此应该承担相关责任。消费者提出继续使用的要求,完全符合《消法》相关规定。同时,消协提醒经营者要接受教训,完善管理机制,在今后的工作中首先要提高依法经营、诚信经营意识,要认真、严谨规范内部管理,更好地为广大消费者服务,和谐消费,从我做起。



谎称按摩能治乳腺增生 误导消费获取不当利益

【案例简介】

消费者陪母亲到北京某美容中心做美容,发现该院可试做荷尔蒙项目的按摩,于是在服务人员的游说下,消费者做了荷尔蒙项目的按摩,并被该院告知有乳腺增生的问题。消费者非常害怕,立刻在该院办理了6500元的美容卡,定期做乳腺增生按摩。但之后消费者到医院检查得知,消费者的病情属于一般常见病理现象,没必要去做按摩,消费者要求退还卡费6500元,美容中心拒绝退卡。

【调解结果】

双桥消协分会接投诉后,立即进行调查。经核实情况得知,该美容院服务员虽然未在卡上注明按摩后有什么具体效果,但口头上已向消费者阐明该病发展的严重性,并告知如果将来有小孩会影响哺乳,还称自己做按摩后有效果等等。消费者在办理完6500元卡后,立刻到北京中医医院作了检查,医院建议不要做该项目按摩,消费者感觉有被忽悠的问题存在,美容院则认为确实有疗效,并结合自己说明问题,不同意退费。在消协的努力调解下,该美容中心最后认识错误的严重性,同意退还消费者6500元卡费。

【案例点评】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利,此事件经营者虽然未以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,但已经有语言行为上的不

规范表示。

消费者在接受美容服务时,首先要提高科学理性、文明消费意识,做好事前的正规咨询工作,同时要提高自我保护意识,不要被商家的宣传所忽悠。做美容对皮肤能起到护理的作用,而不是通过按摩能起到治疗的作用,只不过是有所改善,所以在选择接受服务时,要认识到自身身体状况,选择健康消费,才能维护好自己权益。作为商家,首先要做到依法经营、诚信经营,不能夸大宣传,误导消费达到不当得利的目的,做一个诚实可信的企业,才能赢得更多的顾客的理解和信任。



长期空置更短命 空调使用有哪些误区

虽然秋季天气逐渐转凉，空调也已经进入空置期，但是空调的保养却是不能就此打住的，长时间的闲置空调也会给压缩机带来一定的伤害，从而缩短产品的使用寿命，除此之外在日常使用中，对于空调我们有很多认识误区，今天编辑就给大家简单的讲解下。下面，感兴趣的朋友不要错过。

误区一：空调房的空气不需更换

现在有许多空调都携带了负离子、换气等功能，用户觉得由这些空调制冷的空气，是有益于健康的。其实即使拥有这些功能，我们也需要在一定时间后开启门窗为室内空气进行换气。

特别提醒：在长期使用空调的时候，用户要定期开窗，让房内空气和外界空气形成对流，这样才最有利于健康。

误区二：空调长时间不用没关系

空调的工作核心是压缩机，里面有润滑油。如果长时间不使用，润滑油会凝结，再次使用的时候有可能会造成压缩机卡死。

特别提醒：在不使用空调的季节，最好保持一个月开机一次的使用量。

误区三：制冷剂一年需换一次

很多用户都觉得空调使用了一段时间，就必须换制冷剂，其实这种观点并不正确。空调需要定时换制冷剂这一说法纯属无稽之谈。空调和冰箱一样是通过制冷剂来制冷的，不过由于冰箱是一个密闭型的制冷设备，所以从来不需要添加制冷剂。而空调的制冷系统是半封闭型，在制冷过程中一般多少

会存在制冷剂的渗漏，所以有时它需要添加制冷剂。不过，每台空调制冷剂的渗漏情况都不一样，所以并没有规定特定时间，一定要用户去更换。其实使用四五年而不用添加制冷剂的空调比比皆是。

误区四：清洗空调只需洗过滤网

在所有家用电器中，空调积尘污染是最严重的，而空调的清洗也是最容易被忽略的事。有些用户自装上空调后，长年累月使用，从不清洗，直到发生故障。

特别提醒：《空调维修手册》规定：空调一般在夏季使用前或秋季使用后需进行一次清洗保养。其实空调的清洗，一般情况下用户可以单独完成。

首先是清洗内机。过滤网是必须清洗的，而空调里面的光触媒在使用之前，则需要在太阳底下晒上十来分钟，以保持其功用。如果使用的时间久了，内机中风尘较多，蒸发器也需要清洗。而在油烟比较大的地方工作的空调则需要将空调整个拆下，全面清洗。

除了内机外，外机也必须清洗。如果外机不是高高挂在室外的话，用户可以自己用清水清洗冷凝器和热交换。

误区五：外机裸露需装雨篷

其实如果外机悬挂的位置好的话，是不用雨篷挡风避雨的。因为外机在设计的时候，就添加了防水、防酸、防锈功能，不需要另外的遮蔽。不过，如果经常要在太阳下暴晒的外机，最好有个雨篷。在装雨篷的时候，用户一定要注意雨篷的大小，因为太小的雨篷会影响空调的热交换。

买超值洗衣机？ 揭秘卖场促销三大浮云

每年的秋季都是装修的旺季，最近笔者身边不少消费者都在考虑要为新家添置家用电器。近期京城的家电卖场依旧沉浸在节日促销的降价氛围中，一进卖场扑面而来的降价标语实在是让人应接不暇。今天，笔者就来给大家说说购买洗衣机时的三大“浮云”，准备购买洗衣机的朋友不妨关注一下吧。

浮云一：卖场煽动性词语

一些品牌和型号打着卖场“人气王”、“旗舰型号”的招牌，就使得很多消费者毫不犹豫的掏出自己的钱包，购买一台本不适合自己的洗衣机。在购买洗衣机时，一定要冷静地分析自己的需要，根据自己的需要来购买洗衣机。

浮云二：贪大贪多

大容量洗衣机洗起床单等大型衣物是很方便，

可如果家里人口少的话完全没有必要，通常开动一次洗衣机要攒很久的衣服，这样做一来不方便，而来不卫生。现在有很多高端机器带有衣量自动感知系统，但无形中又增加了机器的成本。而且大容量的洗衣机所占的体积也大。所以，在洗涤容量上来说，选购滚筒洗衣机还是要“量力而行”。

浮云三：洗衣机新功能

卖场上很多新型机器都带有各种附加功能，如清洁剂程序、烘干自动抖散功能、空气洗等，很多消费者通常听了导购员的介绍后，就会选择一台附加功能最多的机器。可很多时候，在使用洗衣机的过程中，这些功能从来没有发挥过作用。

在面对各种洗衣机的新功能时要冷静，这些只是决定购买洗衣机的附加条件而不是首要条件。

挑选滚筒洗衣机都要注意啥？

滚筒洗衣机发源于欧洲，而欧洲家庭一般习惯用热水洗衣服，而且多数有冷热双路供水，能够方便地使用热水洗涤（并不是所有滚筒洗衣机都支持加热功能的）。由于它是模仿棒锤击打衣物的原理设计，因此洗涤的衣物无缠绕，衣物的磨损度较小。不过缺点也比较明显，那就是洗净度相较波轮式略差，耗时，而且一旦关上门，洗衣过程中无法打开，噪音相对于波轮稍大。适合洗涤衣物为：羊毛、羊绒以及丝绸、纯毛类织物。

别看都是长相类似的大视窗，滚筒洗衣机的筒门却有很多种开门方式，包括按钮式、电磁门以及拉开式，后者又可以按照角度分为45度和垂直式，还可以分为助力拉门和机械拉门。其中，按钮式最省力，拿取衣物都很方便；斜45度比垂直式更省力；助力式比机械式更人性化。选择时最好多拉几次尝试一下是不是适合自己。

转速对于滚筒洗衣机来说非常重要，高转速不

仅能够大大提高脱水效果，提高洗涤效率，而且还可以缩短晾晒时间。当然，洗涤不同的衣物也应该选择不同级别的转速，切忌一转到底。通常，最高转速不低于800转的洗衣机基本能够满足需要。

滚筒洗衣机的洗涤时间往往较长，传统的洗涤程序整套下来就要一两个小时。不适合洗涤少量的衣物或者是轻薄的衣物。因此，带有快洗功能的洗衣机就显得非常实用，最短只有十几分钟的洗涤程序，不仅节能节水，而且也大大提高了洗衣机的使用效率。

波轮洗衣机在洗涤过程中可以轻易暂停并打开桶盖添加衣物，但滚筒洗衣机工作时桶盖是被锁死的，因为中途打开会出现漏水。不过一些品牌已经推出了双筒洗衣机，就是在金属筒的外面设计了另一个封闭式的外筒，洗涤过程中暂停程序，水就自动流入外筒中，这种中途添加衣物的程序设计使得滚筒洗衣机的洗涤过程也变得非常方便。

洗衣机怎么用才省钱？ 10招让您变达人

随着低碳概念越发的深入人心，家电卖场上宣传节能环保的家电产品越来越多，不过一些节能变频家电的售价过于昂贵，动辄三千多的空调、四千多元的波轮洗衣机并不是所有消费者都可以接受的。其实，只要在日常使用过程中将注意些细节，普通家电也可以很“低碳”。今天笔者就来给大家说说洗衣机如何使用才能做到低碳呢？一起来看看吧。

(1) 先浸泡后洗涤。洗涤前，先将衣物在液体皂或洗衣粉溶液中浸泡10—14分钟，让洗涤剂与衣服上的污垢脏物起作用，然后再洗涤。这样，不仅能够使衣物洗得更加干净，而且可使洗衣机的运转时间缩短一半左右，电耗也就相应减少了一半。

(2) 分色洗涤，先浅后深。不同颜色的衣服分开洗，不仅洗得干净，而且也洗得快，比混在一起洗可缩短1/3的时间。对于一些不是很脏的衣物，少放些洗衣粉，也可以减少漂洗次数。

(3) 先薄后厚。一般质地薄软的化纤、丝绸织物，四五分钟就可洗干净，而质地较厚的棉、毛织品要十来分钟才能洗净。厚薄分别洗，比混在一起洗可有效地缩短洗衣机的运转时间。

(4) 集中洗涤。集中洗涤是一项非常经济有效的洗衣方法。即一桶洗涤剂连续洗几批衣物，洗衣粉可适当增添，全部洗完后再逐一漂清。这样就可省电省水，节省洗衣粉和洗衣时间。

(5) 额定容量。若洗涤量过少，电能白白消耗；反之，一次洗得太多，不仅会增加洗涤时间，而且会造成电机超负荷运转，既增加了电耗，又容易使电机损坏。

(6) 用水量适中，不宜过多或过少。水量太多，会增加波盘的水压，加重电机的负担，增加电耗；水量太少，又会影响洗涤时衣服的上下翻动，增加洗涤时间，使电耗增加。

(7) 正确掌握洗涤时间，避免无效动作。衣服的洗净度如何，主要是与衣服的污垢的程度、洗



涤剂的品种和浓度有关，而同洗涤时间并不成正比。超过规定的洗涤时间，洗净度也不会有大的提高，而电能则白白耗费了。

(8) 调好洗衣机的皮带。皮带打滑、松动，电流并不减小，而洗衣效果差；调紧洗衣机的皮带，既能恢复原来的效率，又不会多耗电。

(9) 程序合理。衣物洗了头遍后，最好将衣物甩干，挤尽脏水，这样，漂洗的时候，就能缩短时间，并能节水省电。

(10) 使用弱洗程序更加省电。在同样长的洗涤时间里，弱档工作时，电动机启动次数较多，也就是说，使用强档其实比弱档省电，且可延长洗衣机的寿命。

按转速1680转/分（只适用涡轮式）脱水1分钟计算，脱水率可达55%。一般脱水不超过3分钟。再延长脱水时间则意义不大。

冰箱冷藏冷冻有窍门

冰箱存储食物时候有需要注意的很多问题，不知道您是否了解，编者咨询了相关专家，提出贮藏和冷冻食物有六大禁忌，分别是：

- 1.热的食物绝对不能放入运转着的电冰箱内。
- 2.存放食物不宜过满、过紧，要留有空隙，以利冷空气对流，减轻机组负荷，延长使用寿命，节省电量。
- 3.食物不可生熟混放在一起，以保持卫生。按食物存放时间、温度要求，合理利用箱内空间，不要把食物直接放在蒸发器表面上，要放在器皿里，

以免冻结在蒸发器上，不便取出。

- 4.鲜鱼、肉等食品不可以不作处理就放进冰箱。鲜鱼、肉要用塑料袋封装，在冷冻室贮藏。蔬菜、水果要把外表面水分擦干，放入箱内最下面，以零上温度贮藏为宜。

- 5.不能把瓶装液体饮料放进冷冻室内，以免冻裂包装瓶。应放在冷藏箱内或门档上，以4℃左右温度贮藏为最好。

- 6.存贮食物的电冰箱不宜同时储藏化学药品。

瞬间停电毁冰箱？

目前，家用电冰箱，大多数是电动压缩机式的，这种电冰箱省电、降温快。但是，遇到瞬间停电时候，很容易将冰箱烧毁，那么，怎样防止和消除由于瞬间停电烧毁冰箱电动机呢？

加装电冰箱瞬间断电保护器，断电保护器输入接交流电源220伏，它的输出接电冰箱插头，当瞬间停电时，该断电保护器自动将断电延长5—8分钟，达到满足和保护电冰箱的要求。

没有加装瞬间断电保护器的电冰箱，冰箱插头、插座、电源引线等要保持接触良好。当遇到电网经常瞬间停电以及电网和进户电源系统有工程、检修地，要暂停止使用电冰箱。当然电网负责工程和检修的部门应提前通知用户。

有一种单相电容启动式压缩机的电冰箱，其启动电流较小，而且启动转矩为额定转矩的3倍，不会发生启动困难问题，即使启动不了，也无大危险，绝不会因瞬间停电烧坏电冰箱。而且这种冰箱省电，用户可大胆放心使用。



正确使用微波炉应熟记 十点

生活中，很多人都不了解微波炉的正确使用方法，这样有可能造成食物中毒、机器故障寿命短、甚至火灾事故等等。因此，小编提醒大家，正确使用微波炉必须注意以下10点。

1.加热时间不能太长。时间太长会使食物变硬，甚至产生毒素。应按食物种类调节时间。

2.普通塑料容器、塑料袋等不能放入微波炉加热。很容易变形，还可能释放出有毒物。

3.忌加热油炸食品。高温会使油飞溅，可能产生明火，发生火灾。如不慎引起炉内起火，千万别马上开门，应先关闭电源，等火熄灭后再开门。

4.禁用金属器皿。微波炉的工作原理是利用电磁波发出能量加热食物，而金属会阻止能量传导，导致无法加热金属器皿中的食物。

5.经微波炉解冻的生肉，忌再放入冰箱冷冻。肉类在微波炉中解冻后，实际上已将外面一层低温加热了，在此温度下细菌可以繁殖，即使再冷冻也

不能将活菌杀死。

6.别使用封闭容器。否则，可能发生爆破，要用带气孔的容器。加热带壳食物，要先用筷子把壳捅破。

7.不要加热保鲜膜包裹的食物。在高温情况下，保鲜膜会发生化学变化，给食物的安全性带来隐患。

8.微波炉上少放东西。微波炉上方设有出风口，如果被其他物品遮盖住，会导致其内部因温度过高而老化，还可能发生短路。

9.微波炉工作时，别站在其周围。为了减少辐射，微波炉开启后，保持至少1米的距离，眼睛也不要盯着看。

10.因为高温会使烧化的食品飞溅，因此建议每个月对微波炉进行一次清洁。清洁时，用软布、温水及温和的清洁剂清洁微波炉内部表面、炉门的前后及炉门开口处，切勿用金属刷。（爱美网）





卫生间事故高发

装修如何选用好插座？

家电产品在使用过程中总是免不了出现各种事故，实际很多事故都与家中的线路以及插座相关，众所周知，家用插座内的铜件，是保证电流通畅、减少发热的关键部件。质量过硬的家用插座都是采用优质铜件，抗氧化、韧性强、铜片厚、少铆接，是插座铜件优质与否的四大指标。

1. 铜片厚，提升电流通过能力，减少铜件自身的电阻；

2. 韧性强，特别是应用于插座插口部分，不易变形。即使插座长期使用，也能保持合适的夹紧力，确保插套与插头紧密联接，减少电弧；

3. 抗氧化，不生锈，减少因锈蚀造成的电阻增大及发热问题；

4. 少铆接，最好是整体一片铜件，进一步减少铆接部分断裂及铆钉发热情况。

过去插座用黄铜做载流件是主流；现在呢，仍用黄铜件做载流件是末流了，质量肯定次。黄铜外观是亮黄色，导电能力优良，质地较软，耐磨但抗氧化、韧性（弹性）方面表现却不理想。黄铜长期使用后，铜件表面会被氧化锈蚀，颜色变暗，会增

大接触电阻；反复拔插后，黄铜片由于韧性差，变形严重，常常出现无法取电现象，或因接触不良形成电弧，无法保障安全用电。

目前主流的插座都使用锡磷青铜作为铜件材料。锡磷青铜合金外观呈紫红色，最大的特点就是其抗疲劳强度非常高，弹性极强，耐腐蚀、抗氧化性能出色。即使长期使用后，其表面也不会被氧化和腐蚀，插套也不会变形，始终保持合适的夹紧力。

考量铜件厚度，如不能拆开产品目测，可采用简单的手掂重量的方式。铜件用量越足，插座的份量就越重。

大品牌的插座产品，基本上是用锡磷青铜做载流件，这样才能保证插座12年以上的正常使用寿命，好的插座一般采用一体化插座铜片，运用连续模工艺，选用优质锡磷铜高精带一次加工成型，避免过多的铆接点，降低了材料本身的电阻，减少了铆接部分断裂及铆钉发热的情况，从根本上消除了铆接点影响品质的后患，插座的安全性能大幅度提升。

家用净水器选购有讲究

随着水污染的日益严重,大量有机物及重金属物质通过不同的方式进入到水源中,饮用水受到广泛的污染。近年来,饮用水污染导致中毒和疾病的事件层出不穷。传统的自来水厂混凝、过滤、氯消毒等水处理工艺是以去除水中存在的细菌和悬浮物为主,对有机污染物及重金属离子的去除能力相对较弱,这些问题都直接关系到我们的身体健康。

一般的家庭中,每天都要大量使用生活用水,用于洗衣做饭、沐浴、清洁及饮用。因此,无论水中的有害物质通过何种方式被人体摄入到体内,都将造成伤害,并且随着时间的累积,将衍变成致命的健康伤害。也就是说,水质的好坏对每个家庭来说,太重要了,是极其需要关注的问题。

水的净化,是通过相应的过滤材料,根据不同的水需求,以物理或是化学的方式,去除水中的重金属离子、泥沙混浊物、氯、有机物、细菌及病毒等等物质的一个过程。相对而言,物理过滤方式使水得到净化更为安全,在水中不会产生或添加新的物质,并且不会改变水的性状,目前被广泛的应用着。

目前市场上的净水设备多种多样,下面教你如何选购适合自己的那款。

根据水处理方式选择净水器

1、看它是化学制水还是物理制水,所谓的电解水机都是化学制水,所以不要选用经过化学反应过程制水的净水器而要选用物理制水的制水机。

2、看它是粗滤还是纳滤,粗滤和超滤是不能过滤干净的,纳滤可以,分辨是不是纳滤看机器是否有高压泵,因为纳滤孔径只有0.0001微米,自来水的水压是不能让水通过的,必须通过高压泵才可以做到.所以必须用电。

3、看它是纯净水还是活净水,也就是看它RO滤4、TDS数值,0-5纯净水,5-50活化矿物质水,50-120二级饮用水,120-180管网污染水,180以上工业污染水。

5、理性消费:消费者在购买净水器的同时应该理性面对不同净水器厂家所推出的不同说法,净水器不是一次性家用电器,关乎消费者自身身体健康,购买时应考虑该净水器品牌是否经过国家质量监督局检验,是否符合国家饮用水标准,是否符合中国净水器行业标准。在此前提下还要考虑该品牌净水器日后服务是否完善,避免安装后联系不上厂商(或联系困难)耽误净水器正常的保养时间。同时还要考虑净水器的持久耐用性,一般品牌净水器使用寿命为15-20年。

根据水质选购净水器

1、不同地区的水质硬度不同,我国北方高硬度水质和南方石灰岩地区,水中钙、镁离子含量较高,容易结垢,应选购带离子交换树脂滤芯的高级过滤净水器。

2、水中含氯、异色异味较重,有机物含量较多的城市自来水,可选购活性炭载量较多的家用净水器。因为活性炭对水中余氯、异色异味有强力吸附作用,对有机物有明显的去除效果。

3、用于城乡水质较浑浊的自来水净化的,应选购有粗滤、精滤双重功能的家用净水器。对于水中污染严重,要求彻底滤除水中任何杂质,不需加热直接饮用的,应选购反渗透纯水机。



净水器购买须知

净水器的结构大致有粗滤、活性炭吸附、离子交换树脂、中空纤维和反渗透膜等几种。选购一台理想实用的净水器，应从以下几方面考虑：

一、是否有产品卫生许可批件

用户购买净水器时必须认识产品质量的重要性。生产净水器的厂家必须取得上级卫生监督部门的卫生许可证，经过技术监督部门鉴定，符合国家的《生活饮用水水质标准》。

二、选购合适的滤芯至关重要

第一代净水器主要通过活性炭、陶瓷等简单过滤，容易滋生细菌，污染水源，达不到洁净水源的效果；第二代净水器使用了各种人工高分子膜过滤，对去除水中有害物效果显著，但它致命的缺陷是过滤掉了对身体有利的微量元素。第三代净水器采用的是纳米微晶滤芯技术，很好的解决了第二代净水器的缺陷，过滤掉了水中有害物质及重金属等。所以大家选择净水器时，一定要问清采用的过滤技术以及滤料，看是否满足自己的使用需求。

三、是否具有安全有效的杀菌技术

现在净水设备采用两种方式杀菌，一是添加消毒剂，消毒剂能杀死一部分细菌，但消毒剂中含有微量危害人体健康的化学成份；二是紫外线杀菌，紫外线杀菌技术是国际公认最有效的杀菌技术之一，因为紫外线杀菌安全、高效，可以快速杀死几乎所有细菌；并且紫外线杀菌采用物理原理杀菌，不需任何化学剂，不会对人体有副作用。

四、是否具备完善的售后服务体系

很多消费者购买某些品牌后，找不到维修服务电话或者维修服务公司的地址，这种情况，让消费者很无助，也造成了资源浪费，许多净水器成了摆

设；净水器售后主要集中在滤芯的更换，如滤芯长期不更换的话，会污染水源，净水器也会成为“污水器”。选择净水器一定要选择完善的售后服务，例如采用客户服务系统追踪客户信息，提示客户和公司更换滤芯等。

五、选购性能价格比高的

1、净水器结构不同，净水效果也不同。一般说，一级过滤净水器结构简单，以活性炭为主，其过滤能力有限，只能用作粗过滤使用，过滤的水最好加热烧开后饮用。一级过滤的净水器多数属于低档净水产品，每台售价在十几元至150元之间。

2、多级过滤净水器。这种净水器有两级粗滤和一组精滤，且精滤多采用中空纤维滤芯，过滤的水可以直接饮用。多级过滤净水器属于中档净水产品，每台售价在300元至500元之间，能为工薪阶层接受，目前家庭使用较多。

3、超滤纳滤膜净水器，有多级前置过滤和超滤膜组成，能截留绝大部分有细菌、有害物质，是目前世界上分离、过滤效果最为理想的直饮水净水装置，同时保留对人体有益的矿物质微量元素，再利用KDF和活性炭的优点有效抑制水中的细菌、真菌的滋生及去除异色、异味，确保过滤后的水能更安全健康的使用。而且产水量比较大，废水排放量小，这样在家庭厨房使用的时候就更快捷、方便，不用等较长的时间。属于大众化消费品，根据不同的要求每台售价在1000元至5000元不等。

4、反渗透纯水机是处理农村用水和地下水的净水效果最理想的净水产品。它有三级前置过滤，一级反渗透膜精密过滤和一级后置过滤。过滤的水无细菌、病毒、重金属、农药、有机物、矿物质和异色异味，是一种纯水，无需加热即可饮用。这类反渗透纯水机属于高档净水产品，每台售价在3000元至5000元之间。

秋季空调选购四大禁忌

虽然已经进入秋季，空调的使命似乎已经暂告一段落，但是面对金九银十家电的疯狂促销，再加上进入房屋装修的旺季，空调销售依然坚挺。同时，淡季淘实惠的购物观念正逐渐的深入人心。那么，在淡季选购空调应该注意什么呢？

一忌贪便宜。俗话说“一分价钱一分货”，这句话可以说是人人知晓，但是面对低价的诱惑面前，很多人还是会放弃自己的购买原则。不是说便宜的不好，而是告诉消费者在购买时要明确自己的需要，按需购买，而不是一味地追求便宜。

二忌跟着概念走。有的人会说“定频空调就是好”，而有的人则认为“变频才是王道”，其实，两个不同类别的空调产品可以说是各具优势，同时也有着各自的产品卖点。定频空调在功能上更加简单易用，同时售价与变频相比有着很大的优势；而变频除了更节能、舒适、智能化以

外，产品在价格上一直居高不下，但年底的促销还是导致了部分空调价格的下滑，所以要根据自己的使用需要来挑选。

三忌马虎。有的消费者在选购时，简单地询问之后，觉得价格合适，空调看着也不错就下手购买了，其实，在选购前一定要明白我们需要使用空调的具体室内面积，这样才能根据大小来判断自己适合的空调匹数。还有就是看清自己所选购空调的产品型号，别等到空调安装后，一看型号才发现与订单上的并不相同。还有，安装收费的具体内容，都需要我们在购买时了解清楚。

四忌“山寨”。对于消耗型家电的空调来说，售后与选购同等重要，甚至比选空调还重要。将来在使用中出现什么问题，售后维护很要紧。如果购买没有品牌保障、售后并不完善的空调，会在以后的使用过程中留下麻烦。



空调选购养护一步搞定

虽说天气转凉以后，空调进入淡季，但是十一的来临又是一个选购家电的高峰期。笔者了解到，部分厂商为了抢占先机已经发动了价格战，而除去价格方面的担忧，如何选购一款空调也成为不少朋友关注的焦点。

笔者给大家简单的介绍下空调选购的注意事项，并且养护的基本步骤。感兴趣的朋友一起来看看吧。

1.如何选空调

选购空调时应根据实际需要，从品牌、质量、服务价格各方面考虑，这样才能买到称心如意的空调。

空调一般分为窗式、分体挂壁式、分体立柜式、移动式、吊顶式等，所以您应根据家庭实际格局来选购。

分体挂壁式空调：不受安装位置限制，更易与室内装饰搭配，噪音较小。

分体立柜式空调：功率大、风力强，适合大面积房间，并可进行多个房间的调温。但价格比分体挂壁式空调贵一些。

移动空调：适用于局部制冷，可使用在许多场合，厨房、客厅、工地、办公室等，但噪音和窗式空调差不多。

单冷型：适用于夏天较热而冬季较暖的地区，

或冬季供热充足的地区。

冷暖型：适用于夏季炎热、冬季寒冷地区，并且应注意选择制热量大于制冷量的空调以确保制热效果。

电辅助加热型立柜式空调：除立柜式空调一般特点外，还增加了电辅助加热部件，确保冬季制热强劲。

2.空调机型如何选？

空调器的选购规格：正常情况下，每平方米制冷量110W至220W较为合适，具体情况则应根据房间大小、朝向、楼层高低、居住人数决定，在朝阳、通风不好的房间应适当增加机器的功率。

3.日常保养

用柔软干布擦净空调器外壳污垢，也可用温水擦洗，千万不要用热水或可燃性油等化学物质擦洗。

取出空调器的清洁空气过滤器，用清水冲洗或用吸尘器清洁过滤网，晾干后重新装入空调器内。

取出遥控器的电池另置一处，以免电池渗漏液腐蚀内部元件。遥控器必须放在干燥的地方，切勿挤压。

清洁室外机时，可用清水冲洗室外机冷凝器表面，待晾干后将机罩盖好，其他部位不可进水。



哪款木地板更适合你

眼下建材市场上木地板种类繁多，实木地板、复合地板、强化地板、多层实木地板、竹地板……各种名目让人目不暇接，各个厂家对地板种类的划分也不尽相同。这么多的名堂难免让消费者犯迷糊。下面，我们给您做了个木地板品种细分，看看您最适合哪一种？

实木地板

名片：天然木材经烘干、加工后形成的地面装饰材料。它呈现出的天然原木纹理和色彩图案，给人以自然、柔和的质感。

优点：天然环保，冬暖夏凉，脚感舒适，调节湿度，品质高贵。

缺陷：铺装要求高，难保养，要经常打蜡、上油。

复合地板

名片：很多商家也称之为强化地板。一般由四层材料复合组成：底层、基材层、装饰层和耐磨层。其中耐磨层的转数决定了复合地板的寿命。

优点：耐磨、美观、稳定，尤其适用于地暖系统的房间。此外，还有抗冲击、抗静电、耐污染、耐光照、安装方便、保养简单、性价比高等。

缺陷：视觉效果逊于天然实木，水泡损坏后不可修复。

多层实木地板

名片：多层实木地板是以纵横交错排列的多层板为基材，选择优质珍贵木材为面板，经涂树脂胶后在热压机中通过高温高压制作而成。

优点：保留了天然实木地板的优点，既有实木地板的自然纹理与弹性，又克服了天然实木地板易胀缩变形的通病，同时具有强化地板抗变形、耐磨、耐腐蚀和易清理的特点。

缺陷：与天然单层实木相比，脚感偏硬。

竹地板

名片：竹板拼接采用粘胶剂，施以高温高压而成。地板无毒，牢固稳定，不开胶，不变形。地板表面光洁柔和，几何尺寸好，品质稳定。是住宅、宾馆和写字间等的高级装潢材料。

优点：色泽美观，富有韧性、可防潮、不发霉、冬暖夏凉。

缺陷：造价高；易受温度、湿度变化影响，扭曲、变形；防火性能差；运用范围有限。





秋季巧用食疗祛火排毒

海带

味咸，性寒，是化痰、消炎、平喘、排毒、通便的理想排毒食物。

功效：海带中的碘能被人体吸收后，促进有害物质、病变物和炎症渗出物的排除，同时海带含有一种叫硫酸多糖，能吸收血管中的胆固醇，并排出体外。

适合症状：甲状腺肿大和碘缺乏而引起的病症，高血压、动脉硬化、药物中毒、浮肿。

蜂蜜

味甘，性平，自古就是滋补强身、排毒养颜的佳品。

蜂蜜富含维生素B、维生素D、维生素E、果糖、葡萄糖、麦芽糖、蔗糖、优质蛋白质、钾、钠、铁、天然香料、乳酸、苹果酸、淀粉酶、氧化酶等多种元素，对润肺止咳、润肠通便、排毒养颜有显著功效。

蜂蜜中的主要成分葡萄糖和果糖（含量65%—80%），很容易被人体吸收利用，此外，还含有多种人体所需的氨基酸、维生素B1、维生素B2、维生素C、铁、磷等。

常吃蜂蜜能达到排出毒素、美容养颜的效果，

对防治心血管疾病和神经衰弱等症也很有好处。

黄瓜

味甘，性平，具有明显的清热解毒、生津止渴功效。

黄瓜富含蛋白质、糖类、维生素B2、维生素C、维生素E、胡萝卜素、尼克酸、钙、磷、铁等营养成分，同时还含有丙醇、二酸、葫芦素、柔软的细纤维等成分，是难得的排毒食品。

黄瓜所含的黄瓜酸，能促进人体新陈代谢，排出毒素；维生素C的含量比西瓜高五倍，能美白肌肤，使其保持弹性，抑制黑色素的形成。而且，黄瓜还能抑制糖类物质转化为脂肪，对肺、胃、心、肝及排泄系统都非常有益。

如果你较容易烦躁、口渴，假如喉痛或痰多，吃黄瓜有助于化解炎症。

食谱推荐：三味黄瓜

- 1、将黄瓜洗净，去头尾，切丝；青椒去蒂，去籽，洗净，切丝。
- 2、将黄瓜丝放入盘中，撒上盐，搅拌均匀。
- 3、锅置火上，放入花椒油烧热，放入青椒丝、葱末、醋、白糖翻炒均匀，倒在黄瓜丝上拌匀即可。（高珊珊）



蔬菜是我们日常生活不可或缺的食物，
但每个季节都适宜吃的蔬菜各不相同。那么，
秋季吃什么蔬菜好呢？

五类蔬菜去秋燥养肠胃

1 菠菜 | BOCAI

菠菜是一种营养价值极高的蔬菜。尖叶菠菜叶柄长，叶片较薄，根粗壮，含糖分多；圆叶菠菜片大肉厚。菠菜中胡萝卜素的含量大大高于其他蔬菜，维生素C含量虽低于辣椒却高于西红柿，且其中所含具有止血作用的维生素K是叶菜中最高的。秋天干燥，菠菜中丰富的核黄素，有防止口角溃疡、唇炎、眼睛干涩的作用。



2 菜花 | CAIHUA

菜花含有丰富的维生素类物质，每200克新鲜菜花可为成年人提供一天所需维生素A的75%以上。其维生素C的含量更为突出，每百克达80毫克，比常见的大白菜、黄豆芽含量高3—4倍，比柑橘的含量要多出2倍。中医素有“色白入肺”之说，秋天是呼吸道感染疾患多发季节，洁白的菜花无疑是一种适时的保健蔬菜。



3 芹菜 | QINCAI

芹菜性凉，味甘辛，平肝健胃，富含蛋白质、糖类、胡萝卜素、维生素C、氨基酸、铁、钾等，可以有效缓解因缺钾导致的秋乏，还有祛痰作用。芹菜可与香干、肉丝等炒食，色彩鲜艳，味道清香。

4 小白菜 | XIAOBAICAI

小白菜味苦微寒，适合秋季养胃通肠。它富含维生素C和钙质，还有磷、铁、胡萝卜素和B族维生素等。



5 莲藕 | LIANOU

秋天还可吃点莲藕，藕是东方蔬菜之王，富含多酚类物质，可以提高免疫力，还可抗衰老。另外，把藕加工至熟后，其性由凉变温，虽然失去消淤、清热的性能，却对脾胃有益，有养胃滋阴、益血、止泻的功效。

秋燥时节，还要注意不吃或少吃辛辣烧烤食品，如辣椒、花椒、桂皮、生姜、葱及酒等，特别是生姜。这些食品属于热性，又在烹饪中失去不少水分，食后容易上火。当然，将少量的葱、姜、辣椒作为调味品，问题并不大，但不要常吃、多吃。比如生姜，它含挥发油，可加速血液循环，同时含有姜辣素，具有刺激胃液分泌、兴奋肠道、促进消化的功能。生姜还含有姜酚，可减少胆结石的发生。

在古代医书中也出现这样的“警示”：“一年之内，秋不食姜；一日之内，夜不食姜。”看来，秋天不食或少食生姜以及其它辛辣的食物，早已引起古人的重视，这是很有道理的。

给力快递 让消费更安心

—— 浅谈快递行业存在问题及解决

据国家发改委颁布的《产业结构调整指导目录（2011年本）》，快递被纳入国家鼓励发展的产业目录。近年来，随着我国人口异地流动的频率加强以及互联等异地购物形式的兴起，快递行业越来越多的走进广大消费者生活中，成为不可或缺的生活消费形式。据统计，去年我国快递日均业务量突破1000万件，成为继美日后的第三大快递之国。全国有6000家企业取得了经营快递业务的经营资质，从业人员约50余万人，年递送快件量24亿件。所以我们有必要对于快递行业的消费者权益问题进行探讨，以利行业更好更健康发展，以利消费者权益的更好保护，形成双赢局面。

我国在《邮政法》第九章对快递的定义是：“是指在承诺的时限内快速完成的寄递活动”。寄递的定义是：“是指将信件、包裹、印刷品等物品按照封装上的名址递送给特定人或者单位的活动，包括收寄、分拣、运输、投递等环节”。当然，我国的规定快递行业是不可以以任何形式寄送信件的。

快递作为邮政行业的特殊的一种形式，它有着自己独特的特点：一是递送物品的特定性，主要体现递送物品物品是封装的、署有名址、有重量、体积限制二是寄递方式的独特性快递是“门到门，桌到桌，手到手”的服务寄递组织。三是快递的网络性，完成甲地收寄至乙地投递的一件快件一般需经历收寄（揽收）、处理（分拣）、运输、投递（派送）等环节快递业务的多工种、多环节、多个主体。由快递本身行业特点决定，快递行业在当前发展中，出现多种问题侵犯消费者合法权益，下面就当前我们了解到的快递行业出现问题做以叙述：

上篇 行业问题凸显

一、自定收费标准，侵犯消费者选择权，公平交易权

价格随意，是快递行业的普遍问题。一是随意涨价，笔者接触快递短短不到2年得时间，快递就几次三番涨价，从最初同城速递5元左右到现在同城12元左右。这个涨价据说是别家企业涨了我们也长，并没有听什么听证等程序，纯粹企业自身行为。

二是据了解，国家对快递并没有统一定价，比如同城比如异地速递，国内，国外都是什么价格标准，具体到快递公司本身，他们也是企业自定指导价。笔者在网上随意查找一下，发现，同样快递6KG物品从北京到上海，EMS需要86元，汇通快递需要45元，其他公司50-80不等。咨询很多快递公司，答复是公司定价我们执行。

三是快递公司的首重、续重及计价并没有什么

具体标准，各家公司有各家公司的规定，都是按照1公斤计量也就是1000克！（除EMS是按照500克计算）具体的计费标准就更不一样了，像珠三角和长三角之间的就很便宜，主要看来东北 西北 内蒙 海南 新疆 西藏 比较贵，其余的地方最多收费15元一公斤！其次10元 12元 不等，主要看你是选择什么快递。EMS最贵起步23元500克，顺丰起步20元1000克最近公布散客上门取件加收三元。

二、格式合同侵犯消费者选择权、知情权

快递行业没有同意规范合同文本，合同是快递企业根据自身需要拟定，单是内容都大同小异，将企业自身承担的义务最小化，权利最大化。而且，在消费者选择快递签单是不如实申告合同中影响消费者选择的重大事项。

三、承运方中途变更侵犯消费者知情权

快递企业在承运某物品后，因为物品寄送地以及人力等原因，在承运过程中，将承运物品倒手给其他企业，消费者验收的时候发现与所选择的快递公司不一致。在青岛滕女士 因为工作关系，滕女士经常需要通过快递运送货物和文件。7月23日上午，她在湖北宜昌的同事通过一家全国连锁快递公司给她发了一个文件，她等了三四天，还不见有人送快件过来。她便打电话询问，当她最后拨通一个业务员电话时，对方竟然称“几个公司的快递都做。”直到7月29日中午，已在青岛“漂泊”了四天的快件才送到滕小姐的手上。这种承运中途易主带来的危害一是无法追责，二是影响实效，三是无法查验货物准确进程。

四、不实签收侵犯消费者选择权，知情权

快递过程中会发生不实签收的现象，是引起消费纠纷的重要原因之一，不实签收分为四类：一是快递公司代签收，快递二是随意指定他人签收，三是不必签收，四是委托他人签收。这四类签收现象的存在归根结底都是一个原因在作怪，快递人员为了节省时间。殊不知此举恰恰侵犯了消费者的知情权和选择权。笔者遇到

这样一个投诉，某女士在某网站购买一空气暖风机，当时送货地址写得时该女士所在单位，据说在货物送达的时候，快递人员联系不上某女士，而某女士所在单位警卫不允许快递进入，于是快递就软磨硬泡让警卫给签收，警卫随即就给签收了，然而某女士来拿货品的时候，发现快递来的货品已经损坏，于是找到经营者要求退还，经营者以签收为名不予退还。消费者协商不妥投诉到我们协会，我协会联系经营者所在消协，为某女士解决了这个投诉。因为该快递让警卫代为签收，警卫没有某女士的授权，是快递的问题。

五、货物损毁失侵犯消费者安全权

快递行业从业人员责任心的缺失是造成快递物品损坏、丢失的主要原因，再有就是分拣运送过程的技术问题，没有统一的技术规范，即便有也没有不折不扣的执行；他们对快递物品随手丢，装车时摆放不规范，大压小，重压轻的情况时有发生，极易造成物品的损坏。二是运输问题，运送工具不封闭，装在不够牢靠，有的送（收件）人员，使用用电动车、摩托车作为交通工具，送（收）件时车辆随意停放，人离车时车上物品无人看管，大大增加了快件丢失可能性，三是道德风险，监守自盗等问题的不可避免。另外对于破损物品的处理也不尽人意有些公司的做法是告知收件人已破损，并让其自己上申通设在新昌的投递点去取，有些事直接告知东西找不到了了事。这样消费者损毁的物品就人间蒸发，无处找寻了。

六、赔偿问题侵犯消费者求偿权

货物损毁赔偿，按行业不成文规定，是按照邮政法的规定，赔偿运费的3-5倍。在这里，笔者的观点是《邮政法》中对“邮政企业”的概念有明确的内涵和外延，快递公司只能属于“邮政业企业”，并纳入国家主管监督管理，但并不属于《邮政法》调整的邮政企业。货物损坏赔偿快递企业不属于邮政企业，其在承运过程中造成货物灭失的，应当适用合同法的有关规定承担相应赔偿责任。况《邮政法》第四十五条第二款规定邮政普遍服务业

务范围以外的邮件的损失赔偿，适用有关民事法律的规定。目前快递公司直接将3-5倍于快递费的赔偿条款写入快递合同，消费者的选择权只是同意3-5倍赔偿或者不同意，不选择快递。此规定不成文行规执行，消费者选择要么选择保价 天价保价 快递费，要么选择3-5倍赔偿，要么丢失自认倒霉 要么就是放弃快递。

七、虚报假操作，虚报进程，侵犯消费者知情权
快递公司因管理不善，或者就是道德缺失，经营缺乏诚信，在快递过程冲虚假汇报快递进程，给消费者提供错误信息，侵犯知情权。

八、时限问题，侵犯消费者知情权

1. 不承诺时限。一些快递公司在承运快递件事根本就不承诺时限，只是大致叙述成，本市的三五天内应该到，外埠的最长十天八天吧，天哪，真是这个应该太费思量了，我们还快递什么？直接邮寄算了。真的是找了快递，能不能按时限送达自己心里也没谱。

2. 承诺时限不履行。一些快递公司直接能诺，同城一天，异地三天，可是不按时送达的事件屡屡发生，究其原因，自己制定的合同，没有罚则。

快递涉及时限问题都是延迟，笔者分析，造成迟延原因有以下几种：一是快递送货联系不到本人，二是快递运输中转问题，三是交通工具问题当然难以排除道德风险个人素质公司体制等其他原因。

九、签收问题，先签还是先验？关系消费者选择权，知情权

当前就这个问题是公说公有理，婆说婆有理，先收还是先验，很难达成一致，但是无论哪项在前，都要以从保护消费者权益角度作为出发点，这里，笔者支持先验再收，

十、承揽业务挑肥拣瘦，侵犯消费者公平交易权。一些快递公司在承揽业务时，很明显对于偏远地方以各种理由拒绝，比如，公司没有设点，比如，那里交通不便，有意规避易碎品邮寄。



下篇

解决问题

一、行业自律篇

1. 企业自律。国内很多快递企业是，企业规模很大，企业经营理念管理都不错，但是到了快递的具体网点，经营等问题凸显，笔者亲见某大型快递公司，在笔者所在区县分公司，不过租了个小门

脸，货物凌乱三放，人员随意进出，整个分公司和个铁匠铺没什么区别，铁匠铺也是个不善于整理的脏乱差的铁匠铺，举这个例子，笔者意在陈述当前快递企业急于发展自身，并没有经营理念和管理带到基层，基本上有意加盟就加盟，在最神经末端的

部位，不能体现大的快递公司的良好风貌，不能不谈的是前期快递公司刚刚起步门槛比较低，加盟制的盛行，导致了公司整体控制力度不强，基层服务不够规范化，由于近几年网购的增长带动了快递，但是现在公司都在打价格战，竞争混乱，一些网店老板就指着快递赚钱，从而压低了快递的利润，就是由于低利润高业务量导致快递公司无法正常运营，快递大多都是加盟的，上游低利润收取的快递越多，下游派件业务量越大，利润低没办法顾太多的员工，很多快递公司都是招些乱七八糟的社会人士充当送件工具，一件给个几毛钱，他们就靠着这些派件挣钱，派的多挣得多，而且有时候多的你派不完，本身素质就差，可想而知他们为什么不愿等这么长时间，一分钟他们可以多送一个件，另外他们送不完的件回去如果被投诉延误还要罚款，一次好几百。压力过大，

这里作为对比，我们也可以找个不在国内的例子，看一下人家跨国公司的风貌，希望可以管中窥豹，略见一斑：联邦快递是其母公司FedEx Corp. (纽约证交所股份代号:FDX)的子公司，其服务遍及世界各地，这些国家国内生产总值占全球总值的百分之九十。联邦快递提供户到户通关服务，可于一至三个工作日内送达货件。联邦快递在台湾的公司秉承了公司先进的管理和经营方式。除了每日岗前会议、工前热身操外，其按不同工作量、不同时间段分配相适宜的工作人员，根据历史数据科学预测下一阶段该配备的员工数量，让其他员工有充分的休息和学习时间，储备充足的能量投入更需要他们的下一环节工作中，不仅是科学分工，更是人文关怀的体现。这是值得每个企业学习，并可渗透到实际管理中的理念。其员工综合技能相对较高，能单独完成从分拣、驾驶到配送、揽收的全线流程。快递企业应加强诚信建设，在传递快件全过程中手递手联合作业的网络化特征决定其诚信建设必将贯穿从收寄、分拣、运输到投递的全过程每一个环节，参与运递的每一个市场主体，是要靠长期持续不断地作为系统工程来抓紧抓好才能实现的。

2、行业协会 通过查询，笔者了解到有一个

叫做中国快递协会的组织，中国快递协会是由提供快递服务的企业，以及与快递服务有关的企业、个人和其他组织自愿参加的非营利全国性组织。2009年2月11日成立的。核心职能是：服务、协调、自律。在新的《邮政法》第六十条，明确规定了快递协会的法律地位。“经营快递业务的企业依法成立的行业协会，依照法律、行政法规及其章程规定，制定快递行业规范，加强行业自律，为企业提供服务、培训等方面的服务，促进快递行业的健康发展。

这个组织的存在，证明在我国，行业协会存在，但行业协会的存在，更多的是为了快递行业发展，还是维护快递企业眼前自身利益，也是个值得商榷的问题。行业协会的存在，应该加强行业自律机制，该充分发挥行业组织自我管理、自我教育、自我服务的作用，填补监管空白。更多的从维护消费者合法权益的角度出发制定行业自律公约，统一规范快递服务条款，解决消费者在快递活动中的侵权纠纷，从而逐步形成良好的市场秩序，保障消费者的合法权益。行业协会应基于以下几个方面多做努力：一是大力推行行业诚信建设，制定行业自律公约，建立风险、警示和举报制度，规范会员行为，抑制恶性竞争、打击扣件压件行为；二是帮助企业加强内部管理，规范企业加盟与经营方式，防止企业突然倒闭的事件发生；三是组织各种人才、技术、管理、法规等培训与咨询服务，帮助会员企业提高素质，改善经营管理；四是作好投诉纠纷处理工作，在出现消费者投诉时主动承担起调解员的角色，按法律相关规定有效化解争议和矛盾；五是协调好企业与政府之间的关系，在政府与企业、企业与市场间架起信息沟通的桥梁，引导快递企业通过合资、参股、联合等多种方式，实现规模扩张，实现快递价值链的提升。

二、法律法约束篇

目前，我国虽然有《邮政法》第七章、《快递行业管理规范》等一系列法律法规行业规范快递行为，但是快递行业问题仍然还在屡屡出现，这说明我们的法律法规的制定，执行仍然有偏颇疏漏之

处,我们应该以与时俱进的精神,同步衡量法律与快递业务现实的差距,更好更快的完善相关法律法规,使法律更好的为消费者服务,服务好。制定快递行业管理标准、规范合同文本等势在必行,尤其应在管理规范、服务标准、技术标准、计价透明、风险预警与防范等方面作出具体规定,与《快递业务经营许可管理办法》、《快递服务行业邮政管理标准》相配套,改善快递服务品质。

三、监管监督篇

1、做好一个行业,监督监管是必不可少的环节,这个监管既包括市场准入监管,也要包括运行中以及运行完毕后的监督监管。监管快递应该以邮政部门为主,作为工商部门,也是必不可少的,其主要任务无非是加强对市场准入部分的监管和监督,对证照的监督,以及经营行为的监管,辅导本地快递行业协会的尽快尽早成立,对快递违法行为作出相应处罚。上文说到,快递涉及多行业,多地域的行业,各个部门各个地域应形成联动机制,各司其职,齐抓共管,引导快递行业健康有序发展是必不可少的环节。

2、推进企业诚信体系建设,建立信用评价体系。为推进快递企业诚信体系建设,笔者认为建立快递企业保障金制度也是个不错的选择。选择快递的消费者在遇到丢失、损害是,往往索赔很难,消费者往往会碰上商家恶意拖延、注销,而使维权难以实现的情况;当前情况下,如果消费者选择快递价值高物品,往往心里没底,消费者快递的担忧来自损毁风险以及快递企业并撤倒失等多方面的风险,这让一些消费者望而却步。因此建议通过法律法规作出相关规定,在快递企业准入时候就规定必须提交一定数量的保障金,用于消费担保,解除消费后顾之忧。此外以政府为主导,以社会化信用体系为主体、以个人信用为基础,以科学的考核考评体系,为快递企业评级评优,让快递市场拥有良好的信用机制,才能使社会监督的“他律”促成商家的“自律”,使得网络消费良性发展。

3、加强企业兼并重组,淘汰落后产能,提高企业准入门槛,让更加有能力、管理更加集约化、

集团化,科学化的企业从事快递行业。快递企业不是小作坊小门小户可以应对的了得行业,因为快递涉及多个门类,多个部门,多个地域的工作,所以,大的集约化的公司很有必要。逐渐规范化市场,遏制低价格竞争的局面,抬高准入门槛也,提高人员质量,提升服务。我们也看看人家成功的大公司的,上文说到的联邦快递,联邦快递是其母公司FedEx Corp.(纽约证交所股份代号:FDX)的子公司,其服务遍及世界各地,这些国家国内生产总值占全球总值的百分之九十。联邦快递提供户到户通关服务,可于一至三个工作日内送达货件。空运航线遍布全球,并拥有世界首屈一指的空运设备,为全球最具规模的快递运输公司,每个工作日为全球二百一十五个国家运送超过三百一十万件物品,提供快捷、可靠及准时的快递服务。联邦快递在世界各地设有超过五万个收件中心,聘用员工大约十三万九千人,拥有六百四十三架飞机及约四万三千辆货车。

此外由政府牵头、部门协作对全市快递行业进行全面的检查和清理整顿,对证照不齐的坚决予以取缔。同时要加强对快递行业的引导、教育和培训也是必要之举。

四、给力消费者

快递算是新生事物,快递的产生必然连带会产生快递投诉行为,在这里,就要求相应的管理以及职部门,利用电视、报刊、网络等多种宣传媒介进行大力宣传,将如何与快递打交道作为一项长期的宣传任务,指导帮助消费者提高与快递打交道能力,提高高自身维权技巧,保护自身合法权益。

各相关部门就快递行业问题多给消费者做辅导宣传,帮助消费者提高自身消费技能,具体说,无非以下几个环节,一是快递公司选择。二是办理快递业务注意问题,三是收到快递托运货物时注意事项,四是在邮寄贵重物品时留意的事项,五是发生邮递业务消费纠纷的处理。

宣传问题是个老生常谈的问题,要形成企业自身、行业协会、监管机关共同参与,企业,监管行业协会都应该本着服务消费者的初衷来参加这个宣传活动。(平谷区消协 李新宇)

中国营养学会与雀巢公司 联合举办促进母乳喂养论坛



2011年世界母乳喂养周前夕，中国营养学会妇幼营养分会与雀巢营养科学院一道组织召开了“促进母乳喂养论坛”。北京市消协副会长兼秘书长董青、市消协消费指导部主任罗刚以及营养学界、儿科学界的专家和雀巢公司代表出席了会议。专家分别就“母乳喂养最新进展”、“早产儿的母乳喂养和母乳强化剂使用的重要性”等话题和与会人员进行了研讨和交流。

众所周知，母乳是婴儿最好的食物和饮料，可以完全满足健康新生儿自出生到6个月生长发育所需的全部营养，还为婴儿提供免疫保护、减少婴儿感染性疾病发生的风险、增进母子感情，且安全卫生、经济方便。近年的研究发现，完全母乳喂养对许多婴儿期疾病甚至远期慢性病有良好的预防作用，特别是过敏性疾病如特异性皮炎等。另有研究显示母乳中含有一定量的益生菌，对婴儿的健康肠道菌群的建立起到了非常重要的作用。因此世界卫生组织推荐纯母乳喂养至6个月，中国营养学会和雀巢也坚信母乳永远是婴儿最好的营养来源，鼓励、支持和保护母乳喂养是确保婴幼儿健康的首要措施。

母乳喂养也是早产儿最佳的选择，因为早产儿妈妈的母乳仍然带给宝宝免疫物质及各种营养，但单纯的早产儿母乳不能完全满足早产儿快速生长发育的特殊营养需求。国外发达国家均使用母乳强化剂对早产儿母乳进行强化，以使早产儿既受益于母乳喂养的好处，又能获得满足其快速生长的营养需求。在我国每年有近150万早产和低出生体重婴儿出生，占整个婴儿总数的8%左右。虽然我们的早产儿医疗技术有了长足的进步，但由于各种条件所限，这些最需要得到母乳保护的早产儿基本没有进行母乳喂养。

雀巢坚信早产儿的母乳喂养对早产儿的健康发育和免疫保护非常重要，应该让每个婴儿都能获得母乳的保护。为了进一步促进和提高母乳喂养率，特别是早产儿的母乳喂养，雀巢在中国与营养学会一道率先倡导鼓励早产儿的母乳喂养，将母乳强化剂引入中国，并在京沪等地大型医院的新生儿科进行了临床应用，获得了良好的喂养效果。不仅提高了母乳喂养率，使早产儿获得了母乳的保护，也提高了他们的生命质量。为了造福更多的早产儿，雀巢公司当天向全国11家大型医院和妇幼保健院捐赠了一批雀巢母乳强化剂，以促进早产儿母乳喂养的有效实施。

中国营养学会妇幼营养分会主任委员蒯士安研究员对此评价道：“母乳对于婴儿的营养和保护是其他任何配方奶粉所不能取代的，早产儿尤其需要母乳喂养。作为中国营养学会的理事单位，雀巢一直积极致力于医学和营养学信息的交流和传播，开发各类特殊需求的产品，为妇女和儿童营养健康事业的发展做出积极的贡献。”

雀巢（中国）有限公司婴儿保健营养业务部总监邱肇祥先生说：“雀巢公司坚决支持并严格执行《国际母乳代用品销售守则》以及《中国母乳代用品销售管理办法》。雀巢一贯鼓励并支持母乳喂养，因为这是婴儿头6个月内最好的开始。希望捐助的母乳强化剂能够使更多的早产儿受益于母乳喂养，使包括早产儿在内的每位宝宝都能获得母乳的营养和保护，健康茁壮的成长！”



海淀区消协携手知名院校大学生 打造消费维权服务品牌



16消费维权志愿服务对接工作协调会



20110310为大学生志愿者颁发证书



大学生志愿者参加315宣传咨询活动

自1998年携手清华大学法学院成立“投诉与法律支持中心”以来，海淀区消协充分发挥在校大学生资源优势，坚持组织在校大学生志愿者开展消费维权志愿活动。目前已有北大、人大等15所知名院校的100多名大学生，定期到海淀区消协接听热线电话，参加“3.15”宣传咨询活动等消费教育工作。大学生志愿者已经成为海淀区消协一个充满活力的消费维权辅助力量。

伴随着核心区的高速发展，消费维权志愿服务在内容和形式上的局限以及制度化、规模化、正规化方面的不足，却日益成为培育核心区消费维权志愿服务品牌的瓶颈。为此，海淀区消协日前正式加入海淀志愿者联合会，在海淀志愿者联合会的指导下，打造核心区消费维权志愿服务品牌。

首先是实施正规化管理。海淀区消协消费维权志愿服务已在“志愿北京”网站注册，今后，核心区的消费维权志愿者的志愿工时，将由北京市统一的志愿者注册网站记录和储蓄。其次是健全激励机制。海淀区消协消费维权志愿者可以参加北京市志愿者联合会、海淀志愿者联合会星级志愿者及奖章授予评选，并实行典型推介制度，区消协以日常服务记录、志愿服务时间和组织评价、服务对象评价等为依据，定期对注册志愿者的服务进行客观评估，对在开展活动中提供良好服务、表现出色的志愿者，在区消协网站以及相关媒体进行宣传、推介。第三是丰富服务范围和服务形式。在多方调研、多方征求意见的基础上，进一步扩大了海淀区消费维权志愿服务范围和形式，志愿服务更具专业性，更加丰富多彩。

制度化、规模化、正规化的管理将有效提升核心区消费维权志愿服务的号召力、影响力、品牌力，从而培育海淀区消协消费维权志愿服务品牌，健全政府领导下多方参与的消费者权益保护体系，建设和谐、安全、放心的消费市场生态环境。