

金银首饰出门概不退换？

律师：此“潜规则”为霸王条款

本报讯（记者 吴青朋 实习生 郑璐 李倩文）购买黄金手镯时没注意，回家后发现手镯存在瑕疵，第二天到珠宝店更换却被告知，要缴纳一定的折旧费。日前，市民钱女士遭遇这样的烦心事。

金银首饰出门概不退换似乎成了珠宝行业的“潜规则”。该做法合理吗？我市珠宝店是否都有这一“行规”？日前，记者就此走访了温泉城区部分珠宝首饰品牌专柜。

珠宝店：金银首饰出门概不退换

钱女士日前在温泉某黄金珠宝店内购买了一只重约20克的黄金手镯，总价7000余元。当时因灯光影响，钱女士未看清手镯有问题，就付清了钱款。晚上，钱女士拿出手镯给家人看，被女儿发现手镯的搭扣处有些松。

“手镯搭扣合得不严实，戴在手上，稍一用力点就容易甩出去。”钱女士说，为了保险起见，她第二天来到珠宝店，请店员帮忙进行更换。

不料，店员称黄金手镯为“特殊商品”，出门就概不退换。“如要更换，需要加折旧费，每克20元。”钱女士说，花数千元刚买的新手镯，因为产品本身的设计问题，她想更换却要自掏腰包出折旧费，这让她很难接受。

可珠宝店员工称，这是行业通行规定，金银首饰出门后如需退换，必须另算折旧费。最后，钱女只好做出让步，仅让珠宝店

员工帮她将手镯搭扣修了一下。

记者调查：金银首饰更换需交折旧费

在温泉中百附近一珠宝店，记者询问营业员：“新买的项链有没有包退换的售后服务？”营业员的答复是：“不好意思，我们的项链售出后一概不退，要是选择换的话，需收取折旧费。铂金折旧费为40元/克，黄金20元/克。”

在温泉另一珠宝店，店员的答复是：“如果您的项链是Pt950的话，折旧费为100元/克，如果您的项链是Pt990的话，折旧费为70元/克，新售出珠宝，我们规定不能退回，所以您购买的时候，要仔细看好。”“如果项链在买回家的三天中我并未佩戴，也没有任何磨损，能直接来退吗？”对于记者的这个问题，店员说：“不好意思，不能退，要换的话还是要按照折旧费来换。”

随后，记者又来到某商场内一珠宝专柜，工作人员告诉记者，他们的首饰售出后的3天内，在不损坏不佩戴不拆吊牌的情况下可以退回，超出规定时间，将按折旧的珠宝处理，如果是该品牌的黄金折旧费为20元/克，其他品牌的黄金折旧费为30元/克，旧的Pt990换新的Pt990的话，折旧费为60元/克。

据一珠宝店店员解释：“金银珠宝是贵重物品，一旦售出后，如有损坏，很难判定是人为过失还是产品本身质量问题。因此只能进行维修，不能退货。”

律师：此“潜规则”为霸王条款

就此事，海舟律师事务所张泽云律师表示，消法里没有“特殊商品”和“一般商品”之分，所以不能因为价格高就称为“特殊商品”。《消费者权益保护法》第二十三条：“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，承担包修、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。”

张律师表示，珠宝店“一经售出概不退换”的规定属“霸王条款”，违反了公平原则，不仅损害消费者权益，也不利于商家自身的长远发展。《消法》第二十四条规定：经营者不得以格式合同、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，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

张律师在此提醒消费者，遇到类似侵权行为时，应保留好相关证据及时找到工商等相关部门维权。

探访行业“潜规则”②

消防水闸取水不该！



日前，有市民向本报反映，城区一小区有民居打开消防水闸取水。

昨日，记者来到该小区，看到有居民私自用扳手将消防水闸打开排队取水。当记者询问为何要在此处接水时，几位正在接水的居民没有回答。

随后，记者就此情况向咸宁联合水务公司反映。该公司工作人员称，消防用水属于公共财产，未经批准，任何个人不得擅自取用。一经发现此类行为，水务公司将按照有关规定进行相应惩处。该工作人员还表示，公司将加强监管，杜绝此类现象发生。

吴源巍/摄

服务无止境 润物细无声

——咸宁联通致力打造“致诚至臻”服务文化领跑4G时代纪实

蓄全业务发展之强势，咸宁联通在客户服务上锐意创新，自觉维护消费者合法权益，建立起以客户需求为导向的服务管理体系，全面提升客户感知和社会满意度，努力营造放心消费、方便快捷的服务消费环境，致力打造“致诚至臻”服务文化。

心怀责任，情系民生。作为国有通信企业，咸宁联通牢固树立“践行使命，创优服务，致力和谐”的服务理念，坚持倡导并实践优秀企业公民行为。在建设精品网络、打造服务品牌、实现自身发展壮大的同时，还努力承担起社会责任，不断回报社会，与社会同发展、共和谐，为构建和谐社会谱写了动人的篇章。

致力服务创新 再造比较优势

客户需求是企业不懈的动力，用户满意是企业不懈追求的目标。咸宁联通各级分公司秉承以“诚信、责任、创新、领先”为核心价值观的“致诚至臻”的服务文化，一切服务以“用户满意”为标准，持续优化客户响应流程，不断创新服务内容，强化销售与服务维系一体化，提升客户触点的服务能力，构建以客户为中心涵盖售前、售中和售后的大服务格局，实施“服务转型工程”，完善服务质量监控体系，促进企业服务持续提升，力争赢得4G时代的差异化竞争优势。

建设光网与无线城市，引领移动互联网未来。立足于自身的网络优势，全方位打造端到端的智能管道，致力于成为智能管道的引领者，为用户提供无限的信息化服务。重点以武汉为样本，大力实施WCDMA+WLAN的“无线城市”建设战略。联通用户通过WLAN和3G两种网络实现无缝切换，随时随地畅快上网。当前，湖北省联通3G站点全部升级完成，3G接入速率从最高14.4M提高到了21M。在4G时代，联通从3G向4G的演进路径也非常清晰，平滑将成为联通4G时代的一大优势。2009年商用3G网络速度是7.2Mbps，2010年升级到14.4Mbps，2012年则全网升级到21Mbps，联通“3G+4G”的网络将成为中国覆盖更好、用户体验更好的移动宽带网络。

开展宽带提速工程。落实“宽带中国”战略，全面启动“宽带普及提速工程”，以建光网、提速度、促普及、扩应用、降资费、惠民生为总体目标，加快实施宽带上网提速工程，推动宽带基础及应用水平的提升，提高用户使用宽带的性价比。湖北联通宽带互联网出口带宽达到了全国联通系统领先水平，宽带接入端口中FTTx占比达到98%，16M以上端口占比93%，具有传统的ADSL方式不

可比拟的上网速率优势。

打造互联网在线服务模式。咸宁联通建立了以上网营业厅、手机营业厅、短信营业厅、自助服务终端、MINI电子营业厅为主的5大电子渠道，实施关怀式疏导，追踪客户，分析客户需求，通过主动服务、营销以不见面式服务，让客户省力省心享受服务，同时这种在线服务模式极大分流了人工服务压力，真正做到让用户“足不出户，畅享服务”。

创新多元化的服务手段。全省联通突破原人工全业务受理的模式，向专业化服务模式转型，精密贴合用户需求，增设了宽带、3G上网、网络专席，为客户提升专业级操作指导、故障排查等服务。同时以互联网平台和企业QQ客服为依托，通过微博、企业QQ、论坛等途径，与客户在线互动，为客户提供全方位、多渠道、个性化的服务，使客户体验到丰富多彩的应用和无微不至的关怀。湖北116114手机客户端下载量和用户活跃度快速提升，用户可借助湖北116114手机客户端获取查询号码、订机票、订酒店、预约挂号、联通影院、彩票投注等综合信息服务。经过近两年的跨越式发展，湖北116114手机客户端取得了佳绩，下载量已达65.5万，实际激活量达44.2万，日均用户活跃度达到4千次以上，该模块月点击总量已与116114来话量基本持平，实现了语音服务渠道与移动互联网服务渠道的完美结合。

建立内部承诺机制。以后台服务前台，前台服务客户为原则，针对投诉热点难点问题设计承诺指标，在与各单位充分沟通的基础上，确定最终承诺目标，年终对承诺指标进行清算和通报。

开展“我服务，你评价”满意度实时测评活动。全省确定7项服务内容，完成规定服务动作，通过总部短信满意度测评平台数据对分公司窗口服务质量给予评价。同时，从批开流程的管理入手，进行“如果我是用户”后台批开规范化管理行动，对批开行为严格管控，实施分级审批及对相关投诉倒逼追责的机制，对群诉案件实行一票否决。活动共评选出达标单位10家，优胜单位4家。公司还开展“今天我当班”流程穿越活动，每月通过领导下基层当班开展体验活动，发现及解决影响业务发展和客户感知的关键问题。并提交体验报告及解决问题的建议。

规范经营行为 维护用户权益

多年来，规范经营行为、创造和谐环境一直是咸宁联通长抓不懈、持续推进的重点工作之一。公司坚持将规

范经营行为、服务短板改进、日常管理工作与公司精神文明建设创建工作有机结合起来，标本兼治，不流于形式；加强公司内部各部门的协同配合，形成上下联动、齐抓共管的工作格局，有效建立规范经营行为长效管控机制，促进咸宁联通通信事业健康发展。2013年，公司大力开展“客户服务年”活动，以切实维护消费者权益为抓手，规范服务营销行为，推进明白消费，取得实效。

提升服务能力，满足用户需求。一是积极落实消费提醒工作，借助10010客服热线及手机营业厅大力推广“手机上网记录查询”，基于移动互联网的消费争议及客户投诉显著下降。二是针对3G网络质量、窗口服务、计费争议、增值业务强行订制等主要投诉重点难点问题，狠抓投诉重点难点专项治理，通过1+0纠错机制、服务质量分析例会、服务质量督办机制、典型案例库建立等手段来实施全过程管控，驱动投诉问题快速解决。开展了以“我服务你评价”、“一人一案”、“业务能手大比拼”、“今天我当班”、“如果我是用户”五项主题内容组成的专项治理活动，整体投诉情况较12年有较大改善。

规范资费管理，准确明白消费。全面清理规范资料套餐，大力整治违规营销。一是严格电信资费审批备案管理，资费方案力求结构简单，通俗易懂。二是严肃整治违规营销、强制捆绑销售和强行扣费等违规行为。三是严肃整治SP等增值业务乱收费、恶意吸费等问题，狠抓合作业务管控，建立三级违约管理机制，由集团、省分、地市分公司三级对合作业务实施全面监管，共同治理SP违约行为；加大违约处罚力度，在原有的违约三级处罚基础上，针对用户反映的不规范定制投诉，实施专项处罚，加大违约成本；实行全网与本地、合作及自有业务一体化的管理及考核机制。

加大垃圾短信治理。湖北联通成立垃圾短信综合治理小组，积极开展全省垃圾短信治理活动，清理各类业务及各类群发端口，规范集团短信、一信通、SP等业务宣传，强化群发管控，杜绝网外和省外商业广告类垃圾短信扰民；畅通投诉举报渠道，规范处置流程，公布网内及网间投诉举报电话，接受用户监督举报及投诉，维护消费者权益；优化监控系统，完善技术手段，建立收发端垃圾短信监控系统，逐步提升完善垃圾短信发现和预警技术手段。实施了黑名单用户拦截的短信提醒功能，优化了关键字和流量控制策略，建立了黑、白名单添加和退出机制。目前共拦截短信总条数6700多万条，累计加入黑名单号码5万余个。



狠抓申诉管控。公司打造申诉管控三道防线：第一道防线：要求分公司将规范诚信经营作为工作常态，对申诉敏感问题做好事先的提醒和告知，切实维护维护用户利益做为申诉管控的根本手段；第二道防线：切实做好10010日常投诉处理工作，提高10010投诉和本地营业厅窗口投诉的一次性满意率。本地投诉的处理质量直接影响申诉的发生数量，高度重视日常投诉的处理时限和响应力度，全线支撑客服一线高质量处理好用户投诉。最大限度减少申诉的发生；第三道防线：申诉发生后，各单位遵守“先处理，后追责”的原则，调动一切资源先解决用户申诉问题，后追查问题发生原因，在规定时间内完成申诉处理，争取工信部认定企业无责，并核减申诉定责数量。

关注社会民生 勇担社会责任

在追求企业发展的同时，咸宁联通关注社会民生、促进经济发展，时刻不忘回馈社会、服务大众，不断参与到公益事业中，树立起了负责任的企业形象。

咸宁联通坚持统筹兼顾、以点带面、先易后难的原则，积极支持农村电话、互联网基础设施建设，全面落实村通工程，推动农村信息化建设。各基层县级分公司加快推进“村村通电话工程”。从通信设施建设和信息服务征方面入手，完善农村通信设施，延伸农村信息网络，丰富农村服务手段，持续推广多样化涉农信息服务。不断完善农村信息服务体系，发挥农村信息服务站、党员远程教育站点深入村镇、靠近村民的优势，加大农村信息化应用的普及推广，提高农民使用信息手段的能力，提升农村信息化服务水平。朝着“村村通电话、乡乡能上网”目标迈进。

如今，“服务社会、回报社会”的理念已融入每个咸宁联通员工的思想 and 行动之中。以实际行动践行着企业的社会责任，向社会传递浓浓的爱心。这些情系社会、情系百姓的“阳光工程”，得到了市委、市政府的充分肯定和社会各界的广泛赞誉。

创建一流，勇攀高峰！咸宁联通表示，用户的信赖，是一份欣慰，更是一份责任。唯有做得更好，唯有精益求精，方可善尽责任。今后，咸宁联通仍将不断拓展创新，努力提升，追求服务价值的最大化，打造服务领先优势，确保客户服务工作始终走在通信行业的最前沿，以更专业更投入的态度，开拓客户服务的新局面，为消费者提供“最佳客户服务”，让精彩的4G时代满意在“沃”！