

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,稍一用点力就容易甩出去。”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

在4G移动互联网时代,咸宁联通以客户满意为第一标准,以客户需求为导向,牢记服务使命,不断创新服务内容,致力于打造“致诚至臻”服务文化,构建以客户为中心涵盖售前、售中和售后的大服务格局,与时俱进,不断为用户提供更便捷、智能、安全的通信服务。



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14.4Mbps提高到了21Mbps。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、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占比达到了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。咸宁联通建立了以网上营业厅、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企业业务受理的模式,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经与116114电话量基本持平,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,优秀单位4家。公司还开展了“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;加强公司内部各相关部门的协同配合,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,满足用户服务需求。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行动,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、一卡通、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前的提醒和告知,切实将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,在规定时限内完成申诉处理,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,全面落实通工程,推动农村信息化建设。各基层县分公司加快推进“村村通电话工程”。从通信设施建设和信息服务应征方面入手,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和行动之中。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,方可尽责。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”!