

产品售价可打折,售后服务不能打折

田卜拉

“购买燃气灶时说没收取金属软管费用,安装时另收100元”“安装液晶电视机,工人要求购买原厂可伸缩支架,事后发现并非原厂产品”“找人维修冰箱,风机价格比网上售价高出600多元”……今年以来,随着消费回暖,一些消费者在家电安装维修过程中遭遇“陷阱”,家电售后服务成为投诉、维权热点。

家电维修领域问题,大致有以下几类。“冒牌身份”,一些第三方维修公司在网络平台投放广告,冒充厂家上门维修,但维修质量没有保证。“小病大修”,修理时夸大故障,把没必要换的零件换掉,甚至以次充好,换上廉价的旧零件。“隐性收费”,事先不提可能发生的费用,安装维

修时推销昂贵辅材,要求消费者支付上门费、开机费、检测费等此前未明示的费用。售后服务缩水,不仅侵犯消费者权益,也给家电的安全使用埋下隐患。

消费者买了家电,自然是希望在安装、维修等环节厂家能尽心负责,做到售前和售后一个样。售后服务遇到一些添堵的事,主要有以下原因。其一,从业者“鱼龙混杂”。家电维修维修从业者主要来源有企业自营、外包服务和个体人员等几类,技术水平和服务意识参差不齐。而对于安装维修,消费者需求往往较为迫切,通过线上等渠道有可能联系到山寨维修点。其二,缺乏统一服务标准。从维修规范到收费价格,行业尚未形成相对明确的标准,给个别人提供了可乘之机。其三,信息存在不对称性。家电领域有很多

专业技术问题,不少消费者并不清楚个中原理。

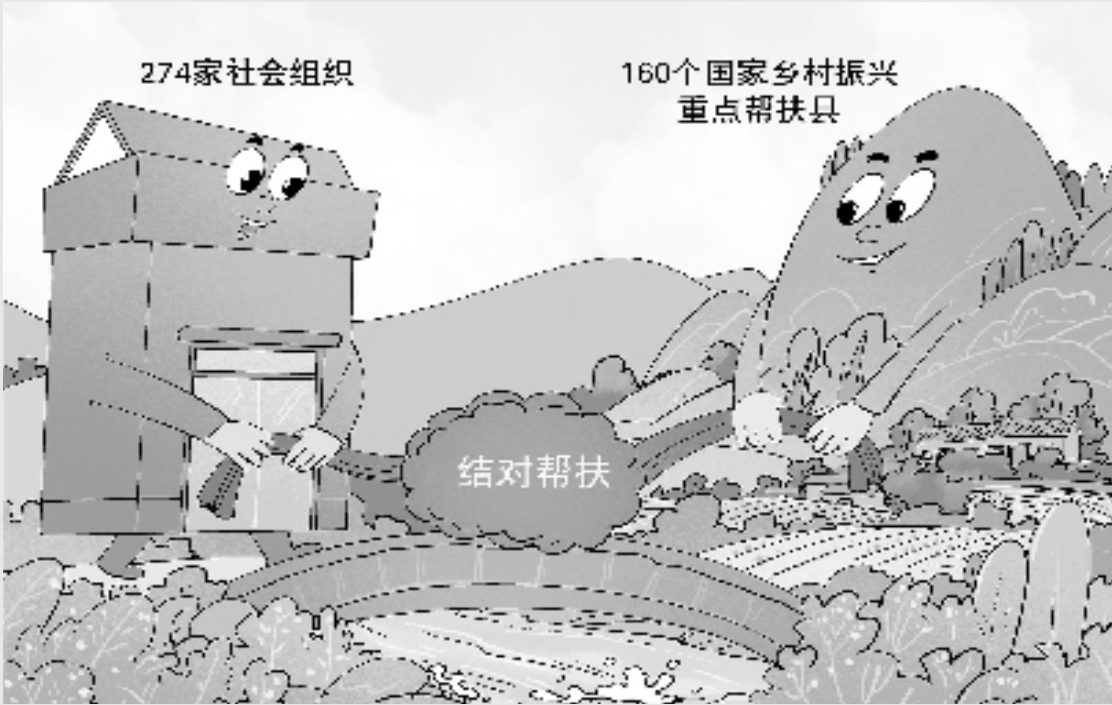
经过多年发展,我国家电产业已成长为具备全球竞争力的产业。产品售后服务,不应成为家电产业发展的短板。将售后服务看作产品的有机组成部分,完善售后服务体系,加强人员培训管理,企业才能凭借优质服务赢得回头客,提升产品美誉度。售后服务对于行业发展也不可或缺。加强自身建设,明确服务流程、收费标准,家电行业完全可以做大做强生产性服务业,通过延长产业链提高附加值。

兑现售前承诺,把售后服务做到位,有赖于企业自律,也离不开监管部门主动作为。商务部曾出台《家电维修服务业管理办法》,对经营者及从业人员资质要求、

行为规范等作出规定。2022年,市场监管总局公布的《明码标价和禁止价格欺诈规定》明确要求,经营者“不得在标价之外加价出售商品或者提供服务,不得收取任何未予标明的费用”。有关部门当加大监管力度,真正形成有效震慑。与此同时,网络平台也要强化相关信息审核。多方形成治理合力,有利于破解家电维修服务的各种问题。

目前,我国家电保有量已超过21亿台,消费者对于家电优质售后服务的需求非常旺盛。可以说,售后服务不是单纯的成本投入,其作为产业链上的一个重要环节,发展前景十分广阔。创新服务内容,提高服务水平,让消费者买得放心、用得舒心、修得省心,家电企业才能实现实力和口碑的双提升。

结对帮扶



记者从民政部获悉,在社会组织自愿报名、有关部门推荐申报、160个国家乡村振兴重点帮扶县同意对接的基础上,274家社会组织与160个国家乡村振兴重点帮扶县形成结对帮扶。民政部、国家乡村振兴局近日专门印发通知,发布结对帮扶名单并要求执行。

新华社 勾建山

法院“禁酒令”是平衡法理与情理的最优选择

苑广阔

近日,柳州市柳城县法院对一起伤害案件作出的一审判决生效,酒后伤人的被告人邓某某在被判处有期徒刑三年,缓刑三年的同时,被法院依法运用刑事禁止令制度,禁止其在三年缓刑考验期内饮酒。据悉,这也是柳州由法院发布的首道禁酒令。

犯罪嫌疑人因为酒后伤人,在被法院判处有期徒刑三年,缓刑三年的同时,还被法院依据刑事禁止令制度,禁止其在三年缓刑考验期内饮酒。此事经媒体曝光以后,引发了网友的关注与热议。不少网友觉得,犯罪嫌疑人已经为自己的违法犯罪行为付出了必要的代价,法院怎么还禁止人家三年内不能喝酒,是不是管得太宽了?

在笔者看来,法院针对违法犯罪人员“禁酒令”的发布,不但有必要,而且也是多方权衡利弊的结果,是平衡了法理与情理的最优选择,值得肯定。邓某某之所以能够被判缓刑,是因为他归案

后能如实供述自己的罪行,自愿认罪认罚,且主动赔偿了被害人的全部经济损失,取得了被害人的谅解,有悔罪表现,对他所居住社区无重大不良影响,所以可依法适用缓刑。

在缓刑之外,法院还特意发布“禁酒令”,并且对当事人邓某某强调,一旦其违反禁止令,就可能被撤销缓刑、执行原判刑罚,这一方面是因为邓某某的伤人行为,正是在酒后发生的,酒精对他的伤人行为起到了催化作用,乃至决定性的影响;另一方面,则是其生性嗜酒,而且酒后控制力差,如果不尽快控制饮酒或者是及时戒酒,极有可能再次发生酒后危害他人生命和财产安全的事情。

当地法院在对当事人作出缓刑判决,以及发布缓刑期间的“禁酒令”,也考虑到了其和受害者一方两家是亲戚,平时关系较好,并无基础矛盾。同时,考虑到被告人家庭生活困难,又是家庭唯一的壮年劳动力,对他适用缓刑更有利于从事生产经营和照顾家庭。这是

法院充分平衡法理与情理的体现。而“禁酒令”的发布,不但可以有效避免当事人再次因为酗酒闹事,危害他人和公共安全,同时也可以避免长期酗酒危害身体健康,最终导致无法照顾家庭,甚至是需要家人来照顾。所以这样的判决,既是对社会负责,同时也是对被告人一家负责。

当地法院在正式将这份禁止令交付执行的同时,与地方检察院、司法局,以及被告人所在社区、被告人亲属联合开展了警示教育活动。法官在警示教育活动中介绍,禁止令对于犯罪行为具有很强的针对性和巨大的威慑作用,一旦邓某某违反禁止令,就可能被撤销缓刑、执行原判刑罚。这时候,不但当地的司法机关、社区要做好对邓某某“禁酒令”的落实执行工作,其家人也要做好对他的监督,力争通过三年的“禁酒令”,帮助邓某某远离酗酒,也远离酒精的危害。那么对于法院来说,这样的判决,不但是是一种惩戒,也是一种教化、一种帮扶。

「顺手买一件」岂能成「顺手骗一下」?

黄齐超

最近,不少网友对多个购物平台新推出的“顺手买一件”功能提出质疑,称以“优惠价”加购的商品其实并不优惠,甚至定价高于直接购买价格。还有消费者反映,“顺手买一件”的商品还存在质量差、缺斤少两等问题。记者调查,确如网友反馈的那样,“顺手买一件”有诸多猫腻,比如顺手价不优惠、无法查看商品详情、容易买到过期商品,还有体验差、退款难,等等。

按购物平台的规则,顾客在消费一定金额之后,平台会为消费者提供“顺手买一件”的机会。按公众的理解,这是购物平台的优惠措施,或者对消费额高的顾客一种“奖励”。

然而,体验过“顺手买一件”的网友却大失所望。以“优惠价”加购的商品并不优惠,“优惠价”甚至还可能高于直接购买的原价,这有欺骗消费者的嫌疑;没有“顺手买一件”的商品信息链接,退出页面去网络查询,就再也不是所购的商品了,如此,岂不是侵犯了消费者知情权?另外,平台推荐的“顺手买一件”商品,都是消费者平时浏览、搜索、常购的商品,很容易“搜索买一件”,莫非平台偷窥并记录了消费者的购物偏好?

“顺手买一件”一般都是低价商品,乃至过期、临期或假冒伪劣的商品,优惠没有套路多,这哪里还是“顺手买一件”,分明是“顺手骗一把”!其实,我们更想知道的是——这到底是系统缺陷,还是平台故意为之?如果真是系统的问题,消费者至少在一年前就吐槽和投诉了,购物平台缘何不修复不整改?再者,每一项网络技术的应用,都会有测试时间,难道“顺手买一件”在测试期间,就没有发现那么多槽点吗?

电商平台“创新”搭售模式无可厚非,但是这种搭售促销模式必须互利双赢,而不能以诱导消费、价格欺诈的手段来忽悠消费者。很多被“顺手买一件”欺骗过的消费者,感觉损失不大,维权又太难,就放弃了较真。但这不代表平台可以随意地店大欺客,继续玩这种伎俩,否则,自己的声誉受损不说,还会被较真的消费者诉诸法律,最终灰溜溜地道歉、认错,最终完善“顺手买一件”模式。

众所周知,商家想赢得消费者的信赖,从来都不是靠耍小聪明,而是诚心、诚信和遵纪守法。消费者在平台多购物,是对平台的信任,平台岂能欺骗和“杀熟”?所以,希望电商平台别再心存侥幸,一拖再拖。另外,也期待职能部门介入调查,并促其整治,对侵权、违法的“顺手买一件”的促销模式说“不”。