

【老董直言】



消费维权其实是个技术活

□董从哲

消费维权最难,难在消费者与商家相比,具备天然的信息资源不对等的劣势。其实还有一个重要的方面,就是整体社会消费环境对消费者是不利的。

国际消费者权益日在即,关于消费维权的话题成为社会热点。年年都有消费者上当或者遭遇了窝心的经历,如何做聪明的消费者,应该是许多人都应该学学的。

消费者在购物或者享受服务中,对商品或者服务本身的价格适当程度、内在质量比较、市场总体变化等方面,很少能和提供服务或者商品的一方相当,也就是人们常说的信息不对称,处在天然的劣势地位上。

因此,消费者在遇到问题需要维权的时候,面临着不少的困难。除了商家早有防备,甚至奸商之流

处心积虑设套坑人的因素,消费者维权难,也和对商品或者服务的了解欠缺有关系。就连执法人员都觉得,由于商品数量多,执法缺少专业技术人员,因此对不少小商品超市里的食品之类监管难度大,何况是普通消费者。食品包装上标注的添加剂化学名称一连串儿,你知道哪些是对人体有潜在危害的,哪些是安全的?遇到产品质量问题,哪些监管机构和检验机构是管用的?

消费者维权难,和社会整体消费环境有关。在很多方面,消费者是弱势群体,商家的利益得到了更

多的保护。比如前段时间闹得沸沸扬扬的欧洲马肉风波,就很能说明国内外对待消费者保护上的差距。把马肉混进了牛肉里,就像往牛肉里添加了有害物质,整个欧洲都绷紧了神经。一位欧洲朋友告诉我,这倒不是我们的小题大做,因为我们平时不吃马肉,感觉受到了欺骗。我就很羡慕这样的社会消费环境,反观我们这里:市民平时涮的羊肉卷里,混进了多少鸭子肉或者狐狸肉之类啊?我们喜欢过涮鸭子肉吃么?有谁来化验DNA,又有谁来查处或者处罚那些混合肉奸商呢,又有哪个奸商被追查

了,担起责任呢?那些进口的商品,无论是食品还是电器,说明书或者包装依法应该有中文的说明或者标注,可是有的上面就是没有中文,又有哪些职能部门来监督他们?商家很随意,监管很宽松,消费者很憋屈。

于是消费维权日益成为国民的必修课,成了一项个人技术活,讲究点取证意识和手段是必要的。比如最近,一名学生发现刚买的酸奶已经过期一天,当时他还没有走出店门,就用手机拍下了酸奶和购物发票,通过工商部门进行索赔,得到了1000元的赔偿。

【泉城快评】

让79岁老人买20年保险,缺德

□黎茶叶

近日,朋友已79岁高龄的母亲听从保险人员所劝,买了20年的保险,被孩子们知道后赶紧撤销,却也已经损失了1000多块钱。

购买保险,给自己的人生一份保障,这没错,但忽悠一位79岁的人买20年的保险,这不是骗人么?现在的人均寿命再高,也没有达到平均百岁的程度。说句不好听的,恐怕人没了,保险费还在交着,让交保险的人如何享受自己的投入呢?

保险,本来是一个很好的行业,利己利人,在欧美、日本等发达国家的人一般都要买保险,这也是因为人家行业行为较规范,的确能够对人们的生活起到保障作用。而在我国,保险业起步晚,法律法规尚不能

全,保险行业不够规范,加上一些企业的短视以及管理不规范,保险从业人员门槛较低,鱼龙混杂,素质参差不齐,有的甚至给部分投保人带来了损失和伤害,这就影响了保险的声誉,保险行业几乎成了“骗人行业”的代名词了。这种类似向近80岁的老年人卖20年保险的行为,不但损害了投保人的利益,而且对整个行业的信誉也是个损失,希望保险行业规范自己员工的不良行为,认真核查保单,不能仅仅为了追求业绩而罔顾职业道德。

另外,规劝老年人,年纪大了,在购买数额较高的服务或者大件商品时,多听听孩子们的意见,不要一意孤行,免得带来损失。希望老年人晚年生活得愉快、平安。

文明接水给黑虎泉添彩

□陶玉山

和朋友到解放阁景区游玩,看到黑虎泉接水处有好多上了年纪的人在接水。由于个别人接的水太满,拎着桶走的时候,洒出来不少,不一会儿,周边地面上就洒了好多水。看上去不但不太安全,还不整洁。游客们途经此处,都不得不小心翼翼地踮着脚行走。

有关部门在此专门安置了接水的水龙头,给市民接水带来了极大的方便,体现出一种细致入微的人文关怀,使得在黑虎泉边接水成了一道很有地方特色的风景。除了自觉排队有次序地接水外,更应该注意一些容易忽视的细节小事。比如,接水时尽量别装得太满,别让水洒到地面上。常言道:细微之处见精神。如果我们每一位接水的市民都

能身体力行地做到这一点,那么,良好的接水环境和秩序才会建立,洒水弄脏了环境这种现象就会减少乃至杜绝,由此受益的首先是我们接水的市民和游客。实事求是地说,接水的市民绝大多数是有素质有觉悟的,都希望接水的环境整洁、安全。而这些想法能够化为现实,需要你我的共同努力。

随着春季到来,济南的旅游也开始进入旺季。外地游客会接踵而来,作为泉城独有景观之一的黑虎泉一带无疑是外地游客希望观赏的地方。我们大家从自己做起,从现在做起,在细节上多加注意,呵护环境,让黑虎泉边接水呈现一种别样魅力,为泉城提高影响力做出自己的贡献。

【泉边说事】

天刚转暖,露天烧烤又回归了

□庄秋燕

随着天气一天天变暖,露天烧烤带来的问题还会有很多。诚望政府有关职能部门尽早对症下药制定对策,既让广大市民吃得放心,吃得开心,又能不造成不良影响,让我们的城市更加“文明宜居”。

近日天气刚刚转暖,一些露天烧烤就已经迫不及待地回归市民的生活。长清城区很多路段的饭店经营者也堂而皇之地将羊肉串的烘烤炉架在店门外,以尽量多地招徕顾客。还有一些沿街居民,也利用自己“地利”开办起季节性的“农家小院”。冬天开张,天气稍稍暖和就支起炉灶卖烧烤。

烧烤虽然从营养学养生学上饱受诟病,漫天烟气给本来就不多好的空气质量再添一层愁云惨雾,但广大市民朋友确实钟情于它也是不争的事实。那么,如何使经营者规范经营当为相关管理部门的第一要务,不能粗暴执法直接取缔了事。

长清城区的一些露天烧烤店表现出来一些突出问题。譬如,烧烤摊摆出店外,不仅侵占了公共空间,而且前来吃烧烤大快朵颐的市民,将

爱车随意停在马路两旁,严重影响了交通,造成潜在的安全隐患。特别是到了炎炎夏日,烧烤摊前食客们几杯扎啤下肚,吆五喝六喧闹不断;三五好友吃喝尽兴,时至深夜依然不肯离开,形成令人心烦意乱的噪音污染。中川街上几家烧烤摊与市民倾倒垃圾的垃圾桶比邻而居,垃圾也会对面环境造成污染。如果

烧烤店经营者自觉一点,会收拾得干净一些,有些就令人不爽。

随着天气一天天变暖,露天烧烤带来的问题还会有很多。诚望政府有关职能部门尽早对症下药制定对策,既让广大市民吃得放心,吃得开心,又能不造成不良影响,让我们的城市更加“文明宜居”,让“天更蓝,水更绿,城更美”的山水长清的城市建设目标早日实现。

【微博短评】

齐鲁晚报V

http://weibo.com/qlwb

#设施遭辣手#

@含烟607:新大明湖景区,在靠近水边和路边的地方设置了许多隔离护栏,目的是为了游客的安全和美观。但护栏从装上起就遭到严重破坏,与优美的环境极不协调。公园免费开放为人们提供了一个游玩、锻炼的好去处,但同时考验着每个人的素质,维护公共设施是每个人的责任,这种粗暴的行为,应受到人们的谴责。

#听歌莫扰民#

@济南王霞:早上,我乘坐公交车去上班,见一名中年男子在车上用手机放歌,音量开得特别大,嘴里还不停地跟着哼。车上的人渐渐显露出不耐烦的神色,但没有人出面制止。公共场所应该考虑一下其他人的感受,想听歌,可以准备一副耳机。这样自己可以听歌,又不会影响别人。

#小草盼宁静#

@haohao黄:草地上有块牌子温馨提示:小草青青,渴望宁静。草地周边用木桩和绳做了护栏。意思表达很明白,就是提醒游客不要践踏草地。现在正是小草返青季节,更需要认真呵护。可总有游客我行我素,跑到草地上去玩耍,更有甚者嫌护栏碍事把木桩踢倒。难道只有草地才值得你游玩?

杠子头话题征集

又到了济南的大风季节,诸如广告牌伤人、枯树枝折断等事情也容易出现。您身边有哪些安全隐患,不妨吐吐槽,以督促相关部门或市民防患于未然,也请对城市管理提出意见建议,让大风天气少些危险多些关爱。

参与方式:在群论坛跟帖,发邮件至qlwbjzx@163.com,也可登录微博齐鲁留言。杠子头将获现金100元奖励。



学大教育
xueda.com

中小学个性化辅导

济南市学大教育培训学校

鲁济招广字(20130055)

艺考生全封闭苦读计划 个性化1对1,精品班组任你选

知人善教 提升高效

11年上市/77座城市/383个学习中心/11000余位资深教师/35万中小學生见证品牌力量

艺考生文化课快速提高三对策

1对1个性化辅导为您梦想护航

一怕:眉毛胡子一把抓

对策一:高考专家集体研讨,制定“教学大纲”

二怕:时间紧,任务重

对策二:制定周密计划,为完成学习任务提供保证

三怕:今天学,明天忘

对策三:“小三步”教学法,注重落实和巩固

中高考冲刺拔高特训

夯实基础、点拨方法技巧,提高学习能力

夯实双基特训

巩固提高基础知识,对方法和能力进行特训和衔接

1对1初高中衔接课程特训

学习方法习惯、学科知识全方位衔接,赢在起跑线上

1对1小升初特训

实现小升初推优,初升高完美衔接

1对1兴趣激发特训

激发学习兴趣、培养学习习惯

杆石桥8888 8896/山师8888 8895/燕山8888 8891/舜耕8888 8101/八一8888 8067/洪楼8888 8814