

消费，是一门艺术；  
消费，是一种态度

微卷首

## 有尊严地消费

张开学

历年来3.15的主题，从“诚信与维权”、“消费与责任”到“消费与和谐”，几经变换，今年3.15的主题是“让消费更有尊严”，终于把消费的落脚点放在了“尊严”上，不可不说是一种人性化的进步。其实，无论从责任的角度，还是从维权的角度，如果消费过程中不给予消费者做人的尊严，这一切便成了无本之木、无源之水，更何从谈起消费的和谐。

体验经济时代，谈及消费尊严，受关注最多的首先是消费体验过程。今年3月15日正式实施的新消法，在这一方面上有了些让人欣喜的亮点。比如，餐饮行业禁止收取自带酒水开瓶费，此类情况相信广大酒友都遇到过：分别几年的兄弟相聚，带了几瓶内供好酒相约分享，刚要开瓶，一服务员彬彬有礼地来一句：先生，让我来！众兄弟正惊喜于如此周至的服务态度，服务员又来了一句：先生，我们这儿自带酒水每瓶开瓶费50块。当场给我们把惊喜憋回去变成惊讶吐出来！相信很多人都吃了这哑巴亏。诸如此类的霸王条款，像“财物丢失概不负责”、“包房最低消费”等有伤消费尊严的内部规定，今年3月15日新消法实施后，消费者终于可以据“法”力争了。

消费体验中忍气吞声也就一时忍了，最让人来气的是消费维权过程中，那才叫一个“尊严扫地”。近日一则消费者汽车维权的案例颇引人深思：某品牌车发生转向节断裂，车主求助于消费者协会，当地消协说没有执法权，在双方都愿意的前提下可给予“调解”；又求助于工商和质检等部门，但除了“调解”，上述部门在应对汽车投诉时却缺乏有效办法；最后车主无奈选择了走诉讼之路，让人大跌眼镜的是，国内近10家国家级的检测中心拒绝了其送检需求。维权半年，让各方机构当“球”踢了6个月，时至今日仍未落地解决。笔者禁不住在想，假若国足有此等踢“太极球”的功夫，就算遇到巴西、西班牙等劲旅，也难以被断球啊！

幸运的是新消法实施后，涉及机动车等耐用用品和装饰装修等服务、且仅限于购买或者接受服务之日起六个月内，消费者发现瑕疵发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。不过令人可惜的是，上述那位车主仁兄想必已经超过6个月的期限了，只能期待后来者给“挽尊”了。

于此，笔者不禁感叹：难道这就是口口声声把消费者捧为“上帝”的所为吗？难道这就是身为“上帝”的我们，应该享有的消费尊严吗？看来，“上帝”也只能等待“新消法”这位天使来拯救了！

在此，我们也呼吁广大厂家推出实实在在的产品和服务，有尊严地去赚钱；相关部门不断地完善法律机制，让消费者有尊严地去维权；这样消费者才能在消费体验中有尊严地消费、有尊严地去花钱。

市场经济社会，可能还有人会问，尊严值几个钱？但是作为普通消费者，大家也有一个共同的心声：只要我们消费得起，不差钱儿！

不求做上帝，只求有尊严！



本期主打：让消费有尊严——“3.15消费者权益日”专题策划 D02-D12

微声态



五花八门各色消费物语、  
败家宣言、心灵鸡汤持  
续搜罗中……

### 这些领域我们缺少话语权！

《重庆晨报》日前刊登的一则消费调查中，81%的受访市民表示，银行是让他们感到最没有话语权的地方。其次是通信领域（68%）；排在第三位的是交通领域，65%的人坦言购买机票、火车票时没话语权。此外，还涉及房地产（55%）、保险（38%）、汽车（35%）、餐饮（29%）、百货/超市（28%）等领域。

### 新消法规定商业欺诈 三倍赔偿

新《消法》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三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

### 新消法明确网购平台责任

新《消法》第44条规定：消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。

## 林内树立行业新标杆

率先实现售后服务三年包修

日前，具有95年专业燃气具研发历史的林内宣布，从2014年3月15日开始，用户购买上海林内生产和销售的所有林内品牌产品，产品整机包修期从一年延长到三年。这是燃气具行业首家实现全品类、全系列、全国范围内的三年包修服务承诺，树立了行业售后服务的新标杆。

针对此活动，林内官方表示：“产品保修期的延长不仅仅是对售后服务的郑重承诺，其意义是林内产品品质过关真正体现。”林内作为消费者信赖的厨卫品牌，在研发、设计等各个环节始终以消费者需求为核心，希望通过自己的提升，带领整个行业更好的发展。

另外提醒用户的是，在购买产品的时候注意保存好购机发票及相应的包修凭证。

“来自星星的你专用”礼物、港台明星最爱美眼霜每人一份

## 美眼教父蔡光欣泉城派礼

亚洲美眼大王，资生堂38年原总工程师蔡光欣亮相丹凤眼开业仪式

3月12日，美容界资深专家，素有“亚洲美眼大王”之称的蔡光欣博士为出席丹凤眼美眼机构落户泉城，特意从台湾赶到济南。年近七十，满头银发，精神矍铄的蔡博士特意从台湾带来两份礼物给济南人民。一份是港台明星常用的美眼植物蛋白精华素一套，这个眼霜，是时下最流行的《来自星星的你》的演员正在用的，是蔡博士专门为港台演艺明星研发的一套快速去眼袋、消眼袋的产品——植物蛋白精华素；同时，还带来了一套他自己根据多年美眼经验创造的一台美眼宝典——眼部保健操。这套保健操由于动作简单，效果明显，深受台湾上流社会和演艺圈人士喜爱。

两份礼物，为什么要到丹凤眼美容机构门店就可以得到呢？蔡博士幽默地说，我不能一家一户给大家送货上门啊，大家可以到丹凤眼美眼门店去试做一下，丹凤眼是我从资生堂退休8年后做的唯一一件事，倾注了毕生对美容美眼的认知和学识的结晶。

## 碧桂园今年剑指1280亿

3月12日下午，碧桂园集团在香港发布2013年全年业绩：碧桂园2013年度总收入为人民币626.8亿元，同比上升约49.6%，确认收入建筑面积约为924万平方米，同比增加50%。

2013年集团合同销售突飞猛进，成功进入千亿军团，全年合同销售金额约达人民币1060亿元，合同销售面积约1593万平方米，同比增长分别约123%及109%，合同销售均价约为每平方米6656元人民币，较2012年水平上升约7%。土地增值税拨备后毛利率约27.7%，同比收窄3.5%。至于利润方面，2013年净利润约为人民币85.1亿元，同比上升约24.2%，净利润率为13.6%，同比收窄2.8%。

环境保护成民生焦点

## 青岛特利尔“清洁煤应用”

## 取得突破性进展

能呼吸着新鲜的空气，生活在清新自然的环境下，是中国老百姓时下最质朴的希望。与此同时，关于治理大气的政策、措施在不断推进，相关企业也在积极行动，尤其是拥有领先技术的环保企业，正抓紧时间向大气治理不断迈进。最近，一项来自山东省分析测试中心的权威检测：青岛特利尔环保锅炉工程有限公司的“复合碳浆清洁燃烧技术”的废气监测数值中，复合碳浆燃烧后二氧化硫(SO<sub>2</sub>)排放浓度为9mg，烟尘排放小于30mg。此数据表明青岛特利尔在燃煤减排领域获得重大突破，排放数值显示已优于国标要求，接近天然气洁净排放程度。至此，清洁煤应用将迎来广泛推广的新契机。

“清洁煤应用”是什么？该行业技术专家热能工程研究所所长、上海交通大学博导、动力与能源工程系主任、燃煤污染物减排国家工程实验室主任姜秀民教授介绍：简单来说这是一项节能减排技术，采用此项技术的产品(如锅炉)能实现燃料的低温、高效、洁净燃烧，解决燃煤带来的一系列弊端，从而实现降低烟尘、二氧化硫、氮氧化物排放的目的。而目前清洁煤应用的行业龙头，正是青岛特利尔环保锅炉工程有限公司。

据统计，我国有燃煤锅炉50万台以上，中小型锅炉占90%以上，随着我国治理燃煤污染的力度加大，对复合碳浆新燃料及锅炉的研制、开发、推广应用提供了广阔的市场前景。但是，要想在这个巨大的市场份额中真正分得“一杯羹”，环保企业先要满足客户越来越多的治污要求。比如，来自济南大型集中供热客户东新热电厂的需求，提出既要降低运行成本，又要实现良好的环保效益，青岛特利尔依据因地制宜、节约投资的原则建成运行，经山东省检测中心权威部门检测，该项目的废气监测数据已近国家天然气排放标准，极具广阔的应用前景，据了解，青岛特利尔公司已将此技术在全国50多家不同行业的企业进行了普及推广。

如果从综合社会效益来看，按照山东省内已建成热电厂运行情况来测算，100台35吨/h锅炉应用复合碳浆悬浮流化燃烧技术，相比一般燃煤锅炉每年可节约标准煤50万吨，减少二氧化碳(CO<sub>2</sub>)排放约150万吨，减少二氧化硫(SO<sub>2</sub>)排放约5600吨，减少细粉尘排放约950吨。仅此一项节能减排技术，就可实现青岛市“十二五规划”每年二氧化硫(SO<sub>2</sub>)减排指标的10%，氮氧化物(NO<sub>x</sub>)减排指标的8.9%，细粉尘减排指标的8.5%，综合社会效益非常明显。

预测表明，未来几十年，煤炭在能源生产和消费结构中的主导作用不会改变，同时煤炭生产和利用中引发的环境、排放等问题也会日益突出。现在老百姓热议话题里，最容易被提及的词就是环保，环境保护已成为民生改善的当务之急，在全国大气环境愈加恶劣的情况下，环保企业大有可为，也有义务肩负起自己的使命，各企业在布局产品渠道的同时，也彰显出一份大力治污的社会责任感。

D02

齐鲁晚报

都市消费·微生活·商讯

2014.3.14 星期五