

## 我们的3·15

本报随机采访百名市民

# 八成受访者对消费环境满意

市民消费体验

范林芳

## 商家态度决定满意度



来自高新区的范林芳表示,市民不会故意挑剔,在遇到质量问题时,只要商家的服务态度好,及时处理,市民的满意度就高。前几天她在超市买西瓜,由于女儿比较喜欢吃西瓜,就买了半个带回家。可是没想到女儿刚吃了一口就觉得西瓜有问题,然后范林芳也尝了一口发现西瓜有点变味,仔细看看发现西瓜颜色和往常的西瓜也不一样,呈暗红色。当天下午,范林芳就拿着

西瓜来到了超市退货。由于西瓜已经吃过一部分,心里还在担心超市能不能退。没想到范林芳刚把事情经过说了一遍之后,超市就马上赔礼道歉,并退还了买西瓜的钱,这让范林芳觉得非常满意。

但是她也遇到过不太满意的状况。两年前在超市里购买了一双皮质棉靴,当时价格三四百元也算是不便宜的鞋子了。可是回到家中不小心蹭了一下,结果从蹭的地方开始鞋子的表面皮

质就开始脱落,两个星期之后近一半的鞋面皮质都脱落了。

于是她就找到了超市想退换货,没想到超市的工作人员却让她去质量监督部门监测一下脱落的原因是否是由本人穿着不当引起的,但是监测的费用全部都她由自己承担。“原本买了三四百块的鞋子就废了,现在还让她自己掏钱监测,”想起来这次购物的经历,范文芳满是恼火。

本报讯 3·15来临,消费成了市民关注的热点,那么市民对潍坊的消费环境评价如何呢?13日,记者随机采访了潍坊百名市民了解到,大部分市民对潍坊市消费环境较为满意,满意度达到85%。

13日,记者兵分三路在潍坊城区随机采访了100位市民。大部分市民表示,对潍坊的消费环境很满意。有50位市民表示,没有遇到过和商家的纠纷。市民王女士说,有时候商品出现了一些小瑕疵,因为工作忙,也没时间换,错过了退换的时间便将就着用了。有35位市民表示,在购买商品时,遇到过质量问题。但是找到商家进行沟通后,商家便给退换。15位市民表示,遇到了和商家的纠纷,有的商家得找好多次,才给退换货品,或者上门维修。

居住在苇湾小区的王女士表示,她经常逛街购物,遇到过衣服质量不过关的情况,但是商家的服务态度挺好。王女士告诉记者,之前她在某商场的HM买了一件衣服,回家手洗时,衣服直接裂开一个大口子。王女士说,只是轻轻搓了搓,肯定是衣服的质量有问题。她找到HM,工作人员承认了错误,虽然已经过了退换期,但是工作人员还是给换了一件新的。

和王女士相反,住在潍城区的张女士换衣服时则费了不少周折,年前她在only买了一件皮衣,是打折的,里子有瑕疵,买回去自己也没仔细看,朋友来时,看到她买的皮衣,穿了一下,发现里子接缝处有瑕疵。张女士第二天便拿去换,但是工作人员表示已经过了10天退换的期限。张女士说,因为在购买时,工作人员并没有提醒她不能退换。所以她就找到工作人员再三沟通,磨了很长时间,工作人员最终同意退了。

来自奎文区的宋庆丰对潍坊购物环境并不满意。虽然超市里购物倒是放心,但是去小商品市场购物的时候,就满是担忧。曾经他在小商品城买了一个自动清洗拖把,买的时候店主说有问题可以来退换。可是买回去的拖把没用一个星期,拖把上的螺丝就开始起锈,拖把不能旋转清洗,于是他再次找到店老板。这时候的店老板已经不再承认,让自己去维修清理。

刘璐

## 网上团购信息应更新及时



对于潍坊的消费情况,家住潍坊市高新区的刘璐表示,感觉还算良好,但偶尔也会有比较上火的时候。例如在网上团的券到了店里却没法用。

“就拿我最近几次的消费来说吧,今年大年初七的时候在网上团购的烤肉,到店里去就没法使用,为这事没少生气。”刘璐告诉记者,年后她与朋友去位于文化路的一家烤肉店吃饭,从网上

团购的优惠券,但到了店里却被告知不能使用,为此双方还差点发生冲突,好在最后协调解决了,类似的事情她遇到了不止一次。

刘璐告诉记者,几天前她又在网上团购了一个烤鱼优惠券,可到了沃尔玛烤鱼店后,店家居然又告知她不能使用,而且商家表示他们在很久前就已经与窝窝团解除了协议,但不知为何窝窝团网站上还挂着他们的优惠信

息。后来,经过协调,刘璐又使用了其他网站的团购,这才没有影响与朋友的聚会,事后窝窝团也及时给予了她退款。

“还还能给退款,要是不退款,这不是坑人吗。”刘璐说,随着现在信息技术的发展,网购也越来越流行,如何保护自己的网络消费权益,这点其实也挺重要,她把自己的消费经历分享给大家,也是想让更多的市民在消费时引起警惕。

张稳

## 商场服务员存在选择性服务



对于潍坊的消费情况,家住潍坊市早春园的张稳表示,某些商场大型品牌柜台服务员存在选择性服务,穿得不好,不正眼搭理你。

张稳告诉记者,前些天她去买件衣服,身上的穿着稍微有些差些,进了店里,售货员女士不理她。张稳看上了一件五百多元的衬衫,很想买下它,只是苦于不知尺码合不合适。于是她想请售货员女士把衣服取下来,试穿一下。

“售货员女士一动不动,白了我一眼,比较鄙夷地说,这件衣服五百多块钱,拿下来你真能买吗?”张稳说,售货员女士的态度让她非常反感,一看就是觉得买不起,不受重视。

“售货员明显传达出要拒绝我买这件衣服的信息,我当时很生气边说边取了。冲着这服务态度,买别人家贵的也不买这500元的。”张稳说,有一次她故意穿得好了点,还穿上了高级皮鞋,又

进了这家店,结果进了服装店,售货员女士迎上来就热情地给她推荐一件一千多元的衣服,并强烈要求她试穿。态度跟之前截然不同。

张稳说,商场服务员存在选择性服务,这让市民觉得受到了不平等的待遇,她们的服务态度也会影响服装品牌的口碑,再进一步说,还会影响到潍坊整体的消费环境,她建议商场要针对服务员进行培训。

本版由本报记者 丛书莹 秦昕 见习记者 段婷婷 杨帆 联合采写