

干洗变水洗 棉衣退色破了相

正章洗染公司与消费者就赔偿问题各执一词

日前,读者程女士来到本报接待室,投诉正章洗染公司将干洗改成水洗,弄得衣服面目全非;在认定事故与赔偿责任时,又出尔反尔,甚至提出无理要求。

程女士告诉记者,去年12月,她女儿将一件价值1400多元、仅穿了4次的棉外衣,送到住处附近的一家正章门市部清洗。当时一再要求营业员在开单时注明“衣服一定要干洗”。

过了几天,她女儿取回洗好的衣服,发现破相,不但退色、缩水,还有一个小洞,袖口、下摆多处发毛,并有黄渍。程女士赶到正章门市部反映,营业员检查后当场写了证明,让她向公司投诉。

程女士又带着衣服赶到正章

公司,她认为,衣服变形是水洗造成的。接待人员看后却说,他们完全是按照要求干洗的。经一再交涉,终于有一个接待人员承认“这件衣服看来是水洗的”。

几天后,正章公司接待人员翻脸不认账,一口咬定那件衣服是干洗的,如果顾客认为是水洗的,必须拿出权威部门的鉴定报告。面对变故,程女士同意鉴定,搞个水落石出。可没过多久,正章公司正式通知她:“经过核实,那件棉外衣确实是水洗的”。

几次折腾之后,双方总算达成“共识”。可在接下来的赔偿问题上,程女士与正章公司发生了严重分歧。程女士认为,正章公司用水洗冒充干洗,给消费者带来损失,

因此应该根据《上海市洗染行业协会消费争议处理意见》第十条来赔偿。这条规定指出:经营者如以水洗冒充干洗,除了赔偿洗衣费违约金外,如洗涤发生事故,应按衣物原价赔偿。

而正章公司认为,公司拥有全套正规的干洗设备,不存在水洗冒充干洗的问题,只能按第十二条赔偿:经营者由于管理不善,或操作不慎等原因造成衣物损伤、损坏应当负责理赔。如按这条规定,赔偿金额与程女士的要求相差很大。

对正章公司提出的理由,程女士不能接受:“难道一个口袋里真有真币的人,就一定不会使用假币?”为此她向消保委等很多部门投诉,

但都没有调解成功。她告诉记者,今年8月3日,正章的陈经理突然来电:“你必须写一份检查,说明自己到处投诉是错误的。”程女士听后非常气愤。之后,她仍四处投诉,可一直调解无效。上个星期,她接到正章邮寄来的“不予受理告知书”,请她走司法途径解决。

接到投诉,记者与正章公司陈经理取得联系。她告诉记者,在赔偿问题上,正章与程女士存在不同看法。至于让程女士写检查书,是因为她到处投诉,使正章公司名誉严重受损害。陈经理强调,正章拥有干洗设备与能力,不存在冒充问题,消费者有异议,可走司法途径。

本报记者 钱绿明

老人免费乘车遭售票员谩骂

大众三汽公司根据奖惩条例,辞退违规者

编辑同志:

11月13日,一辆由上海南站开往嘉定上嘉线公交车上发生了这样一幕:它的发车时间是11时,10时半左右,一名售票员让坐等开车的免票老人去乘前面一辆即将开的车,老人不愿意。不多一会,又上来两位满头白发的乘客,售票员便讥讽道:“你们不用买票了,吃饱了到处跑。”当看到一些年轻乘客因找不到空座而改乘后面车辆时,他更是恼怒,指着几位老人说:“都是你们占了位子,把乘客赶走了。你们反正不买票,乘后面的车去!”说

着又是一连串谩骂。几个老人

被骂得像个灰孙子,但也无奈,只好忍气吞声。车开到中途又上来一位免票老人,嘴里说着感谢政府的好话,售票员听后大声吼道:“谢啥谢,你要谢我!”途中堵车时,他还抽起香烟。我从未见过素质如此差的售票员,下车时我记下了他的工牌号——k6732。

读者 陈迅

【调查附记】

接此来信,记者即与上海大众三汽公司联系。公司随即派员查核,证实k6732

号售票员刘某确有着辱老年乘客的情况。大众三汽公司办公会议决定,因售票员刘某在工作中严重违反公司的营运服务纪律,造成恶劣的社会影响,损害了公司声誉,根据公司《职工奖惩条例》的有关规定,12月7日起停止其工作,予以辞退。

上海市政府推出70岁以上老人免费乘车的优惠政策受到欢迎,但在实施中屡屡发生让老年乘客受气、受辱的情况。希望公交公司加强对司售人员的教育,让免费乘车老人多一份安心和舒心。 本报记者 陈静芳

·新风颂·

错将快件当平信 邮政热线伸援手

读者 谢善晖来信——

12月4日下午,我乘28路公交车,在江浦路站下车后,发现随身带的小拎包不见了。因手机放在拎包内,我便在公用电话亭拨打。接电话的是巴士七分公司工作人员。原来是一位热心乘客发现拎包后交给了工号为739的驾驶员,驾驶员又把拎包送交车队。在此真诚感谢拾金不昧的乘客和司售人员。

家住新华路569弄的陈先生来电反映,由于小区车位紧缺,他只能将车停在小区外的道路上,这条道路由另一物业公司管理。如遇晚归,固定车位往往会被他人占据。同时物业又准备将停车管理费涨价50元。“服务不跟上,价格倒上升。”陈先生等车主对物业此举颇为不满。

12月18日下午,记者在新华路569弄看到,小道上划出的车位只有30个,但近5米宽的公共道路两侧,停着不少没有停车证的社会车辆;泊车处有的划了黄线,有的没有,保安则对临时停放的社会车辆收费。陈先生反映,周围商务楼里的

读者陈艳来信——

我是美国普衡律师事务所驻上海办事处工作人员。前不久我将一封准备用EMS方式寄往美国的快件误作平信寄出,信封上也没写寄件人的姓名,里面有我的律师年鉴正本和一张支票。无奈之下,我想到了11185邮政服务热线。

值班长周颖详细询问细节后,随即开始查询。她一次次与速递局联系,请求协查该件下落。经过速递局和11185后台人员几天查找,终于有了下落,并顺利以EMS方式寄出。

读者 孙善晖来信——

12月4日下午,我乘28路公交车,在江浦路站下车后,发现随身带的小拎包不见了。因手机放在拎包内,我便在公用电话亭拨打。接电话的是巴士七分公司工作人员。原来是一位热心乘客发现拎包后交给了工号为739的驾驶员,驾驶员又把拎包送交车队。在此真诚感谢拾金不昧的乘客和司售人员。

家住新华路569弄的陈先生来电反映,由于小区车位紧缺,他只能将车停在小区外的道路上,这条道路由另一物业公司管理。如遇晚归,固定车位往往会被他人占据。同时物业又准备将停车管理费涨价50元。“服务不跟上,价格倒上升。”陈先生等车主对物业此举颇为不满。

12月18日下午,记者在新华路569弄看到,小道上划出的车位只有30个,但近5米宽的公共道路两侧,停着不少没有停车证的社会车辆;泊车处有的划了黄线,有的没有,保安则对临时停放的社会车辆收费。陈先生反映,周围商务楼里的

许多车,白天会停过来,更有些车彻夜不走,鸠占鹊巢:“我每晚回家都得花时间去找车位,自己花钱租来的车位倒给他人停车。”

据记者调查,新华路569弄内有鉴赏新华、现代新华、新华苑、106支弄等多个小区,有一条夹在各个小区间的公共道路,连通新华路和安顺路。按照由街道、当地居委、各小区物业及业主委员会组成的联席

“新米”标签随便贴

前不久,我在弄堂口看见两个外地口音的小贩在卖米。黄色车上的黑板上赫然写着“2007年新大米”。一个小贩吆喝,另一个则往米袋上贴新大米的标签。我问:“这标签应该是生产厂贴的,为啥你们在贴?”小贩振振有词:“厂里来不及贴。”“这到底是不是新米啊?”听我这样问,他恼羞成怒道:“是不是新米,管得着吗?你不买就不要多嘴。”看来流动摊贩的新米不能随便买。

贾立明



中国新闻名专栏

岂有此理 竟有此理



变质田螺“特色菜”

近日,我去一家餐馆就餐,点了一碗“糟香田螺”。因部分田螺变质,菜里有股臭味。我找店主退货,她过来闻了闻说:“这糟香本来就含有腐烂的意思,腐烂的食品自然有臭味,喜欢吃的人把这种味道视作香味,这道菜就是这个特色。如果你不爱吃,以后不要点,但现在不能退。”明明是田螺变质,却辩称“特色菜”,这家店如此不讲诚信,终究会被市场淘汰出局。

郑梅初 文 孙绍波 图

您的声音我来倾听

热线电话:962288
传真电话:52921105
电子邮件:qgb@wxjt.com.cn
来信地址:威海路755号
新民晚报群工部
邮政编码:200041

·建议与呼声·

南京东路步行街 显示屏上缺英语

读者沈永康来信——

我每天傍晚都去南京东路步行街散步。我发现,步行街一共竖有52块电子显示屏,不断播放精神文明等宣传内容。可美中不足:缺少中英文对照。步行街地处闹市中心,国际友人特别多,我曾多次看到老外好奇地观看电子显示屏,旁边翻译在解释。为此建议,在中文宣传的同时增配英语,让老外也“一目了然”。

无视安全警示牌 铁路道口摆摊头



读者翁甲国来信——

逸仙路场中路铁路道口,经常有外来人员摆摊头,卖糖炒栗子、酒酿等。他们无视铁路道口的安全警示标志,万一火车冲过来,后果不堪设想,希望有关部门重视此事,避免惨剧发生。

车站迁移未告示 乘客原地空等候

读者 旋福敏来信——

前不久,我和同事在肇嘉浜路大木桥路43路公交站候车。等了许久,不见一辆车停靠,向附近居民打听后得知,因修路,这个站点已往后移了200多米。车站迁移,公交部门应在原来的候车点张贴醒目告示,以免耽误乘客。

消防栓与电缆线 抢占盲道碍通行

读者 少俊来信——

亭林镇亭升路大慈路口盲道上有一消防栓,不知是先用消防栓还是先用盲道,反正盲人到此常会撞上。此外,1个月前有根电话电缆断了,正好落在亭南公路东新路口的一条盲道上,同样影响盲人安全行走,请有关部门尽快处理。

真华路一家徽菜馆油烟飘向居民楼

这根烟囱究竟该由谁管?

已经协调过,但结果不清楚。

随后记者联系到黄女士等住处的复星花园二期物业公司,分管经理称,物业公司曾劝饭店将烟囱改道,但对方不听;业委会出面协调也无济于事。

这个单位管不了,那个部门又不管,烟囱问题到底该由谁管?难道要让居民天天与油烟做伴吗? 本报记者 薛亚林