

节后黄金销售悄然降温

金价回调 购者寥寥

随着金价反弹，“五一”小长假后一度销售火爆的黄金市场开始有所降温。沪上部分黄金珠宝店表示，“五一”小长假过后的首个周末，黄金销售人气与金价暴跌期相比已大为降低。

黄金柜台出手者很少

自4月中旬金价暴跌以来，沪上品牌黄金饰品的价格基本处于小幅回升的状态，以老凤祥为例，4月16日饰品金价只需355元/克，随后第二天就反弹至367元/克，而上周末店内显示的金饰品价格则为382元/

克。在位于福佑路的老庙黄金和老凤祥门店，上周末挤在黄金柜台前的顾客并不少，但人气明显比不上“五一”小长假。在老庙黄金的金条柜台前，笔者观察了近半个小时，发现前来询问的顾客不少，但真正出手购买的人却寥寥。

黄金销售催热代购市场

尽管沪上部分金店的销售人气节后有所降温，但香港部分金店表示，香港市场的“抢金热”依然在持续，不少人都趁着旅游旺季到香港“淘金”。对

此，一些代购者瞄准了这一商机，纷纷推出香港黄金产品代购的服务。在淘宝网搜索“黄金、代购”，显示的结果近4万个，多数都是从香港代购黄金，其中人气最高的是一款周六福吊坠，月销量达到120多件。然而，最近由于香港市场出现黄金产品断货的现象，部分经营代购的淘宝店铺也开始缺货。

法律人士提醒，目前代购服务缺乏较全面的监管，一旦出现了质量问题或假冒伪劣等，消费者的权益难以得到保障，商品的退换货更是一大难题。 李欣欣

雾霾天气屡屡发威 低碳生活从何而来

中国首个化工行业EMBA项目或将提供解决之道

化工和我们的日常生活息息相关，服装、塑料、燃料、食品……这些行业里都有着化工的身影。然而，对于化工行业，我们往往谈之色变。记者从日前举行的华理“化工行业环境保护高峰论坛”获悉，今年屡屡“发威”的雾霾天气正使我国化工产业受到极大挑战。

针对日益严峻的环境污染问题，华

东理工商学院院长吴柏均教授坦言，目前化工行业从业人员，尤其是决策层在对某个项目进行判断决策时，往往缺乏对社会、经济、技术等方面的系统性考虑。而调查显示，当前化工能源产业的企业家、高管对技术、管理等方面都有迫切需求。“企业希望有新技术帮助他们绿色转型，而科学家则怀揣技术盼望

着成果转化，这中间就需要一个红娘来牵线搭桥。”华理商学院副院长阎海峰教授告诉记者，为此，华理商学院启动了首个中国能源与化工产业EMBA项目，为能源化工行业从业者搭建知识学习、技术支持、高端交流的长效平台，也将为普通民众实现低碳生活，从源头上提供解决之道。 记者 颜静燕

上海骑游爱好者举行大型骑游活动

第二届“海湾园”杯老年骑游吸引600多人

“自行车骑游基地”——海湾园，已在上海老年骑游爱好者的圈子里成为一个沟通交流的平台，参观旅游的基地。5月5日，上海海湾园与上海老年体育协会，上海市老



年体协自行车骑游委员会共同举办了第二届“海湾园”杯“海湾健康行五月赏春游”老年骑游大型活动。此次参加活动的人员来自上海13个区，共有600人，最远的早上4点从宝山骑自行车出发到奉贤海湾园，来回行程共有160公里，骑车来回11个小时，最大年纪已有70多岁。

海湾园身处奉贤海湾旅游度假区，是旅游旺季，结伴而游的最佳去处。站在老年人的角度，参加这样的活动是一种现代老年人对生活的宣言：低碳出行、低碳旅游。 陈燕

地处淮海路商圈，1200平方米超大规模 帼苑台球棋牌概念会所受欢迎

坐落于淮海中路701号9楼(近思南路)的帼苑台球棋牌概念会所开张不到一年大受欢迎。这是家集台球竞技、棋牌、桌游为一体的高档娱乐会所，地处淮海路商圈繁华地带。

帼苑台球棋牌会所1200平方米超大规模，阵容豪华，全场均采用国际标准的高档台球及优质水晶球。“帼苑”环境一流、设施一流、服务一流，邀您一起体验独特魅力。

帼苑台球棋牌会所为进一步



帼苑台球棋牌会所实景

丰富会员娱乐活动，弘扬中国麻将文化，还将于近日开展VIP会员麻将争霸赛活动。 翟小倩

用声音将新鲜送到家

——探营光明“随心订”的幕后英雄

“您好！欢迎您拨打光明乳业客服热线！”这是拨通4008117117光明乳业热线电话后听到的第一声问候，这条热线不仅可以订购光明品牌旗下的各色商品，通过4008热线还提出自己的意见、建议，甚至量身订制送奶服务。去年，4008117117每月平均收到15000至19000笔的订单，而完成这笔庞大业务的团队尚不足五十人。他们是怎样工作的？付出了什么样的辛劳？这群“只闻其声 不见其人”的幕后英雄们。



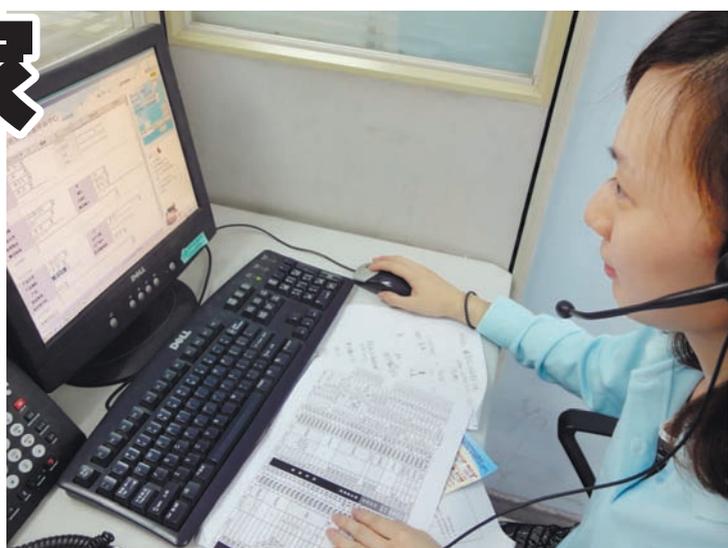
咨询、投诉 真诚回应

一句“4008117117把新鲜带回家”早已深入人心，不论男女老少，只要想喝光明的牛奶都会随手拿起电话拨通4008热线。不过，除了日常的订单电话，客服中心另一方面也要承担售后服务，包括服务投诉、质量投诉等，即使是产品的口味、包装样式都会根据消费者的合理化建议而改变。

别看一个电话寥寥几句，却可能使光明的产品发生革命性的变化，更便民、更贴心。

2009年时，曾有消费者对光明的玻璃小口瓶的密封样式提出了自己的建议，由于封口较紧，老年人在揭盖饮用时多有不便，客服中心接到用户反映后马上提交给了公司设计部门，相关负责人立即上门到消费者家听取意见，才有了现在深受消费者欢迎的光明小口瓶。

“把消费者的每个投诉电话都当作是他们给我们的一次服务机会”，正是秉承着这样的理念，每位客服人员都会尽量在电话中给出令客户满意的回答。



光明“随心订”的接线员正在将客户信息整理归档

曾经有一位40多岁的男性消费者的来电，他以前是“随心订”的老客户，家中订奶量很大，因一次未收到吸管而放弃订奶，改去超市购买牛奶。客服人员获悉后，专程联系了他所在的区域块长，妥善为他解决了吸管的困扰，使他重新成为了“随心订”的客户。

量身定制 送奶服务

“随心订”是光明乳业送奶上门服务的全新品牌，“随时订、随地付、随意选、随心换”的四随订奶服务系统，致力于为消费者提供高品质乳品及轻松、便捷、人性化的全程服务。只要拨打4008117117的订奶热线，就有专业人员免费上门安装奶箱，24小时随时订；酸奶、牛奶多种产品随意选；更改种类随心换；还可以同城跨区付费，方便替亲朋好友订奶。

光明有300多类产品，同类产品

的不同包装，适合就是不同客户群。

光明的“拳头产品”——光明鲜牛奶，其包装分三种，玻璃杯、新鲜杯和屋型包装，玻璃杯适合每日在家喝奶的客户，价格低廉，纸杯适合上班族在上班路上饮用，屋型更适合多人家庭早晚喝奶；乳品的口味也根据客户的年龄层而有所不同，比如，凝固型的酸奶就适合年龄偏大的消费者，而搅拌型，口味轻薄的酸奶则适合年纪较轻的消费者；此外，有不同生理需求的特定人群，光明产品也倍显关爱——如适合血糖偏高人士的健能舒平牛奶，不仅有新鲜营养的好口感，还可以辅助降低血糖；小小光明鲜牛奶对于3-6岁和6-12岁的儿童还分起跑阶段和成长阶段的两种产品……缤纷的产品让光明“随心订”的消费者有了多样化的选择，随时、随地都可以喝到适合自己的产品。 记者 王弘 摄影报道