

案例1

送货时间不确定

家住徐汇的李明先生有一张上海展望科技有限公司的“聪明蛋”提货卡,价值168元。上周三,他拨打客服电话,要求对方周六送货,不料客服人员说:“周六送货的话,周五再打电话来吧。”原来只能提前一天预约送货,于是李先生说:“那就明天上午送货吧。”客服人员又说:“明天上午不能保证!”

“下午我可能不在家啊。”听李先生这么说,这位女客服人员出了一个“偷懒”的主意:“你可以把提货卡交给小区门卫,我们送货时把商品给门卫不就得了吗?”约定送货时间这也不行,那也不行,已经让李先生有些生气,而让门卫代为签收商品,李先生也觉得不太放心,一则万一送来的“聪明蛋”有问题,门卫如何与商家交涉?二则小区门卫也没有代业主收货的义务,商家倒是“轻松”了,但岂不是要麻烦门卫?

此外,李先生看到预付卡上写着客户可以在展望聪明蛋、脑心宝蛋或展望欧米伽3鸡蛋中任选一种,就想请客服人员介绍一下这3种鸡蛋有何不同,没想到对方“懒得”介绍,反而要求李先生把姓名、住址、预付卡号、密码都报得清清楚楚,“介绍商品也是商家自我推广嘛,为什么要搞得那么严格?”

『婺源看花』受青睐

赏花游高峰即将到来

本报讯(记者沈敏岚)漫长的阴雨天,再有一周就能“熬出头”,大批市民已按捺不住心中对春天的向往,开始计划即将到来的赏花季出游计划。随着雨过天晴、天气转暖,国内不少地方将从3月上旬起逐步进入赏花季,据业内旅游专家预测,上海将在3月上中旬迎来国内赏花游高峰,最高峰预计在3月底至4月上中旬。

记者从上海大通之旅旅行社了解到,现阶段赏花旅游产品中,咨询量最高的为婺源的油菜花。号称“中国最美乡村”的江西婺源融合蓝天青山、小桥流水,如梦境般的世外桃源,展示了罕见的田园乡景。3—4月将会是油菜花大量盛开的时候,热爱踏青赏花的游客及摄影爱好者可选择此时前往。赏花线路中受关注度最高的为江西“婺源看花”婺源油菜花海、三清山、黄山醉温泉串线纯玩三日游,报价638元,浙江“十里梅香”赏梅一日游,报价99元。

一周投诉

聚焦

货款入“腰包” 服务拖“后腿”

消费者手中预付券有点“烦”

如今很多商家或厂家都推出了预付券(卡),从某种程度上方便了消费者。客户只要一个电话或通过网络预约,厂商就会免费送货上门。但一些消费者也遇到了一些烦心事,主要是厂商收了预付的货款后,送货服务跟不上,有的厂商很多规定和措施都是从方便自身而不是方便消费者的角度出发的。

案例2

送货上门未通知

类似的不快经历也发生在家住浦东新区的王女士身上,她有一张“德福隆”粗粮提货券,为了这一小箱子粗粮,前后折腾了3次——第一次,打电话预约送货后,一个人打她手机,只说了一句:“你有快递!”王女士一时想不起来有什么快递,就说:“我好像没什么快递呀。”对方“啪”地挂了电话,等王女士想起来“是否是送粗粮的”,重新回电话过去询问时,对方态度蛮横地表示“过时候”,不送了。

第二次,王女士重新预约送货时间后,一大早就在小区锻炼身体,手机响起,又是送粗粮的,“已经在

你家门口了。”王女士表示自己马上赶回家,但送货员又不干了,一刻也不愿意等就撤了。“这服务态度也太差了,要是提前半小时或1小时打电话给我,我就在家里等了。这急吼吼地来了又马上撤,算怎么回事呢?”王女士说。

更离谱的是,此后对方不再愿意送货,要求王女士自己上门提货。经过多次交涉,直到王女士“威胁”要去有关部门投诉,对方才第三次送货,王女士“老老实实”在家等了半天,终于等到了一小箱子粗粮。

症结

商家变得“朝南坐”

业内人士指出,提前预付货款、再由厂商按预约送货上门的商

业模式,的确方便了消费者,尤其是比较重的商品,预付券(卡)免除了消费者搬运的麻烦,但是正是因为预付货款,部分厂商觉得反正货款已经到手,就开始“朝南坐”,导致送货服务方面出现各种不尽如人意的地方。

其次,有的厂商把送货业务外包给别的快递公司,从流程上无法控制送货服务的质量。出了问题后,一旦厂商与快递公司之间相互“踢皮球”,消费者就更累了。同时,消费者最希望的是约定什么时间送货就准时送达,千万不要让自己从早等到晚、结果还落了空。快递公司也最好建立事先联系制度、商品网上追踪系统等,提高服务质量。

法规

商家未按约定

消费者可要求退回预付款

我国《消费者权益保护法》规定:“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”

在实际操作中,厂商的预付券(卡)上往往在一些关键的问题上语焉不详,比如“展望未来”蛋的预付卡上只说明“厂家送货上门”,却没有说明要提前几天预约、预约后多少限期内送达等问题,造成预约时都是厂商“说了算”;一些预付券上甚至有一些“霸王条款”,比如上述蛋产品的预付卡上注明“本卡一经售出,不予退款”,这也是法律明令禁止的。

当消费者的权益受到侵害时,一定要及时申诉或举报。对“霸王条款”切莫忍气吞声,要向工商部门或消保委投诉,或通过司法途径主张自己的权利。 本报记者 金志刚

方寸之间伴成长

上海集邮节首办青少年集邮展览

本报讯(记者沈敏岚 通讯员胡诗云)让更多的年轻人走进集邮行列,上海集邮节今天上午在上海邮政大楼中庭开幕。今年集邮节主题为“集邮,伴随我们成长”,今年集邮节首次举办青少年集邮展览。

作为全国唯一的集邮节,上海集邮节在全国影响广泛,成为上海集邮文化的一大亮点。为了鼓励更多青少年热爱集邮、参与集邮,市邮协与市教委联合举办了青少年集邮展览,这也是上海首届青少年竞赛类集邮展览。所有展品全部来自本市青少年集邮活动示范基地、特色学校的师生和青少年集邮爱好者,共展出集邮展品90部154框,其中竞赛类展品68部119框,非竞赛类展品22部35框,展期从3月5日至7日。参展者包括从小学到大学各个年龄层次的青少年,部分集邮指导老师作品也配合展出,参与面涵盖上海13个区县、65所学校。

■ 同济路小学同学们参观上海市青少年集邮展览 记者 陈意俊 摄

2月非制造业PMI

跌破枯荣线

本报讯(记者许超声)中国物流与采购联合会、国家统计局服务业调查中心昨天公布的数据显示,2月份中国非制造业商务活动指数为48.4%,环比回落4.5个百分点。时隔两个月之后,中国非制造业PMI再次跌破50%的枯荣线。

“春节过后,以零售、餐饮为主的消费性行业回调明显,成为整体经济活动回落的主要原因。”中国物流与采购联合会副会长蔡进表示,剔除季节性影响,非制造业经济活动仍运行正常。

值得注意的是,房地产行业回升明显,2月房地产行业商务活动指数45.9%,环比上升7.8个百分点;新订单指数40.5%,较上月上升4.8个百分点。

沪碳排放交易方案

将试点推出

本报讯(记者许超声)从国内首家环境类权益交易机构——上海环境能源交易所传出信息,今年1月31日,国家发改委正式批准全国7个省份启动碳排放交易试点,作为试点省市之一的上海,目前碳排放交易试点实施方案即将完成,并将很快付诸实施。

交通卡用卡范围新增4个停车场

本报讯(记者张欣平)可以刷上海公共交通卡的停车场近期又新增4个,它们分别是嘉定北站停车场(轨交11号线站)、永盛路停车场、国美停车场(国美嘉定店卖场)和博乐停车场(欧尚嘉定店对面)。

目前可以使用交通卡付费的停车场除上述外,还有徐汇美罗城地下停车场、万达广场五角场店停车场、万达广场周浦店停车场、上海浦东国际机场一号航站楼停车场、上海浦东国际机场二号航站楼

停车场、上海虹桥国际机场第一和第二停车场、上海火车站南广场地下停车场、上海京泰社会停车场(北京西路833号)、世纪广场地下停车场(九江路518号)、久事大厦停车场(中山南路28号)、人民广场地下停车场、宏伊国际广场停车场(九江路288号)。

上海市220所社区学校5000个教学点2012年春季同步开学

学习雷锋好榜样社区学校学雷锋教育实践活动

建设公共文化服务体系 满足市民精神文化需求

千门特色课程 千支文艺团队 35万在校学员 2000万上海市民快乐家园

上海市精神文明建设委员会办公室
电话: 52989175 52989173

上海东方社区学校服务指导中心
淮海西路55号申通信息广场23楼

上海文明网
www.wmsh.gov.cn
上海市社区学校网
www.sqxx.gov.cn