

这一年,我和你在一起

接待室里面对面“老娘舅”来调一调

盘点一年来本报调解案例讲述台前幕后故事

本报记者 王新华 屠仕超 整理

有矛盾找晚报,面对面,调一调,这是本报《读者之声》版今年新开的一个栏目——“和事佬”。一年来,本报读者接待室成功调解各类纠纷近40例,内容涉及银行理财产品、美容整形、保健养生、房屋装修、培训机构、家用电器、酒店住宿等方面。虽然,并非每件纠纷都能调解成功,但我们对每一件投诉都曾努力过。

来本报接待室投诉的读者,大多已在商家或企业那里受了气,要求记者主持公道,讨说法。若要排解双方矛盾,还得大家坐在一起心平气和地谈。然而,约请双方到场也不是一件容易的事,常常是你有空时我有事,一拖就是好几天,甚至好几周。有时还会遇到一方特别“任性”,以致调解三四次才能成功。因此,每每看到读者带着满意的笑容离开接待室时,我们就很欣慰,所有的付出都值得了!

接待室里,双方为了利益冲突,往往是唇枪舌剑,争得面红耳赤。作为“老娘舅”的记者就得上前打圆场,开导双方不要只为自己着想,应该多多换位思考。调解成功后,要让双方签下书面协议,避免哪一方事后反悔。而记者也会以调解见证人的身份在这份书面协议上签名。记者在调解过程中发现,很多时候错在企业,但也有读者会有一些过分诉求,这就需要我们要客观分析情况,耐心说服双方,尽可能做到公平公正。

下面通过几则案例,让大家了解调解的台前幕后的事。

“不适宜人群”买下万余元保健品

(2014年4月27日报道)

【调解案例】朱阿婆被人拉去参加“健康养生”讲座。讲座上,销售人员推销一种“神奇救命脂肪酸”,说是吃了这种脂肪酸不仅延年益寿,还能预防各种疾病。于是,她买了24瓶脂肪酸,还附赠赠送6瓶,总价值一万多元。回家后,脂肪酸的瓶子上写着“适宜人群:血脂偏高者”。因此,朱阿婆的体质不适合服用此类保健品,她找到推销员要退货,但对方一直推诿。

【调解结果】经调解,保健品销售公司向朱阿婆致歉,并退还了一万多元保健品购买款。

【幕后故事】在读者接待室,朱阿婆和保健品公司负责人坐在一起,各自陈述了事实。保健品公司称,公司产品卖出后一般不能退。听了这话,朱阿婆又气又急,情绪非常激动。记者一边安抚朱阿婆,

一边让她喝茶静静心。接着,记者劝导保健品公司,不要只顾销售业绩,盲目向不适合服用此类保健品的人群推销。“你们这种做法,不仅损害公司信誉,也有违商业道德,对得起自己的良心吗?”记者的质疑让保健品公司人员有所触动,最终全额退回了朱阿婆购买保健品费用。

找人代签名 退保笔迹

(2014年6月22日报道)

【调解案例】保险合同要生效,投保人和被保险人(如已成年)必须同时亲笔签名;但民生人寿保险公司推销员为做成生意,居然让杨先生找人代替被保险人签名。后来,杨先生找到民生人寿保险公司投诉此事,保险公司却称:“除非你去做笔迹鉴定!”对此杨先生气愤不已,就来到本报读者接待室。

【调解结果】经调解,保险公司退还了杨先生9万元本金和2000元笔迹鉴定费。

【幕后故事】当时,78岁高龄的杨先生拄着拐杖来到本报接待室投诉。2010年,民生人寿保险公司推销员上门推销,让他买了一款“如意年年两全保险(分红型)”产品,每年交3万元,为期5年。杨先生是投保人,被保险人是他女儿。当时杨先生签了字。按规定,被保险人(他女儿)也要签字,但此时女儿不在身边,且她也不知情。推销员为做成这笔生意,就叫杨先生找人代替女儿签了字。

杨先生反复称被民生人寿保险有限公司忽悠了。“你找人代女儿签字,本身也有过错,负有责任。”听了记者的话,杨先生表态:今后要吸取教训。随后记者致电民生人寿保险有限公司。接电人员认为,推销员做法确实有错,他们向杨先生表示道歉,今后也要加强对推销员的培训。民生人寿保险有限公司一开始答应退还杨先生9万元本金,对于2000元笔迹鉴定费是否退不置可否。经记者多次沟通,民生人寿保险有限公司总算松口,答应将2000元笔迹鉴定费退给杨先生。

事后,杨先生再三道谢,记者也让他吸取教训,今后买保险一定牢

记不能替人代签名这条规矩。

维修地址有误让老人扑空

(2014年10月20日报道)

【调解案例】去年12月,陈先生在世纪联华国和路店买了个三角牌电饭煲。今年6月,电饭煲频频跳闸,他去该店询问维修地址,营业员给了闸北区阳城路维修点。陈先生坐公交车找过去,发现这里根本没有这个维修点。营业员又给了嘉定区江桥镇金运路的地址,结果陈先生找过去,这里仍然不是维修点。

【调解结果】经本报协调,世纪联华工作人员表示,会为陈先生的电饭煲办理全额退款,并承诺今后会加强内部管理,确保此类事情不再发生。

【幕后故事】在本报联系下,该店店长和世纪联华总部工作人员来到本报读者接待室。工作人员解释,因永乐电器进驻世纪联华,所以电器销售一般都由“永乐”负责。当时工作人员一时疏忽,才给了两个错误的维修地址。为此,他们向陈先生表示歉意。记者表示,陈先生是出于对世纪联华的信任,才两次都向营业员咨询,可让老人两次扑空实在说不过去。如果营业员能将工作做得细致些,就能避免这样的失误。对此,世纪联华表示,他们一定加强内部监管和员工教育。

20万元押金迟迟未退还

(2014年11月24日报道)

【调解案例】周先生和老伴通过神州国际旅行社报名日本自由行,行程8月10日至8月24日。8月上旬,他将20万元签证押金(每人10万)打入神州国际旅行社的账户。旅行社当时称,押金要旅行回国后20个工作日才能退。

周先生和老伴回国后,按工作人员吩咐,于8月下旬将护照传真给旅行社,可迟迟不见押金退还。10月10日,周先生去了旅行社,将护照原件和机票凭证交给他们,对方称会尽快退还押金。可等了十几天

还是没见押金到账。

【调解结果】多次协调下,周先生总算拿到了20万元押金。

【幕后故事】一般旅行社签证押金退款是三至五个工作日,神州国际旅行社为何要20个工作日?带着这个问题,记者致电旅行社,工作人员辩解,公司一直这么操作的,这是惯例。那么,这个所谓的“公司惯例”是否合规?记者致电上海旅游咨询热线962020,工作人员表示,对于签证押金的退还期限,法律上并没明确规定,从人性化角度来看,20个工作日的退还期限实在太长。

记者再次联系旅行社,他们称,因为当时信息沟通不畅、周先生退款账户银行的开户行信息缺失等一系列疏漏,导致未能及时退款。在本报记者调解下,旅行社总算把20万元押金还给周先生。事后,周先生很高兴:“这下我们老两口终于睡得着了!”读者的问题解决了,记者心里的石头也落了地。

退会员卡附加“霸王书”

(2014年7月6日报道)

【调解案例】朱先生在希尔顿卓越俱乐部销售人员推销下,花了1688元,成为其会员。按规定,会员期间可享受优惠入住上海静安希尔顿酒店一晚。今年6月5日,是他和妻子结婚50周年金婚纪念日,朱先生提前一周打电话预订客房,可希尔顿卓越俱乐部销售人员一直没回复是否有空房。朱先生催问后,希尔顿卓越俱乐部总算回复,称房间已满。

朱先生称,这是他第二次成为希尔顿卓越俱乐部会员。第一次成为会员时,也遇到房间订不到的问题,1688元就白白浪费了,这次又碰到同样问题。

【调解结果】经调解,希尔顿卓越俱乐部将1688元会员卡退款快递给朱先生,附上的还有一张《客户承诺》。《客户承诺》里写着,朱先生要承诺今后不会就此事再向上海希尔顿酒店卓越俱乐部或是上海希尔顿酒店主张任何经济或法律上的责任,及不对任何第三人作出不利于上海希尔顿酒店卓越俱乐部或是上

海希尔顿酒店的言辞表示。否则,他要承担1688元的违约金。对此霸道要求,朱先生断然拒绝。

【幕后故事】在众多调解案例中,希尔顿卓越俱乐部相当“牛气”。记者多次致电对方,约请来报社读者接待室调解,但他们均拒绝前来。6月中旬,朱先生一人来到本报读者接待室反映问题。

事后,希尔顿卓越俱乐部又将1688元会员卡退款快递给朱先生,附上的还有一张《客户承诺》。朱先生当即拒绝签收1688元的会员卡退款,他也未在《客户承诺》上签字。“希尔顿卓越俱乐部为何如此牛?既然俱乐部挂着‘希尔顿’的名头,希尔顿酒店怎么不好好管一管呢?”朱先生很气愤。

这次调解,希尔顿卓越俱乐部及希尔顿酒店的做法实在令人大跌眼镜。一是自己工作有失误,却不愿意来报社调解;二是将款退给朱先生,却又附上《客户承诺》这样的“霸王条款”;三是事发至今,希尔顿酒店也没有一个明确的说法给到朱先生及报社。毕竟,当时朱先生是看在希尔顿酒店的“名头”上,才购买了希尔顿卓越俱乐部会员卡。

这次调解事件,可以说不太成功,希尔顿卓越俱乐部及希尔顿酒店的傲慢做法,不仅使客户郁闷,也给记者“添堵”。希望希尔顿卓越俱乐部及希尔顿酒店能注重客户感受,不要再“一错再错”。

“丹菱片”能降甘油三酯?

(2014年9月15日报道)

【调解案例】陈先生患有甘油三酯偏高,今年3月去上海市中医医院治病,医生开了丹菱片。可他服完5瓶后去医院检测,发现指标不降反升。后来,他仔细看了说明书,发现药的功效适用于冠心病、心绞痛。“这不是乱开药吗?”陈先生很郁闷。

【调解结果】记者与上海市中医医院多次沟通,约请他们前来本报调解。医院称,要病人带病历等资料来调解。可病人带着病历等资料来到本报,院方却未如约前来调解。医院给记者发来传真表示,经查,医生用药符合诊疗常规。为此,记者专门咨询本市4家综合性医院。4家医院分别告知,丹菱片对于降低甘油三酯并没明显功效,但也不一定会引起甘油三酯指标上升。陈先生表示,闸北区医调委曾让市中医医院给他200元补偿,但被他拒绝了。

【幕后故事】记者曾多次约请上海市中医医院前来调解被拒,作为一家有知名度的医院,这实在出乎意料。毕竟,医患双方平心静气坐下来,由记者当“老娘舅”好好沟通,这是一个很好的沟通机会。上海市中医医院却轻易放弃这样的机会,令记者和患者既失望又遗憾。这起调解事件没有成功,患者最后仍未得到一个满意的答复。记者觉得,上海市中医医院应该从中认真反思,对于患者投诉和媒体介入,要勇于直面,这也是一家责任单位应该做到的。



绍波图