

★“国井·扳倒井”杯“共筑满意消费”3·15国际消费者权益日纪念活动有奖征文选登★

我去孩子学校送东西,在路旁买了盆草莓。卖草莓的大姐先笑眯眯拿起一个让我尝,又介绍几盆草莓的价格,后就忙着给草莓装盆,没有过多的言语。第二天中午,我接到孩子的电话:“妈妈,你买的草莓好甜啊!”

“真的?挺甜吗?”

“比我学校门口卖的甜多了,我宿舍同学都说甜。”

“盆里的大小都一样吗?盆子底下的跟覆皮儿都一样是个大儿的吗?”

“一样一样,都是大的,没有小的,没有一个坏的,全是好的。”

“妈妈,你在哪儿买的?下回再买,真好吃。”

我经常买草莓,却第一次被孩子夸成这样。这盆草莓,我是在历城某村的草莓大棚区买的。

此刻,我想了想草莓大姐为啥没有大声吆喝只默默装盆,也明白了为何有装草莓的车不断穿行在那条路上。

每一颗草莓都是这条路释放的信号:优质的草莓产地。售卖产品,售前的介绍很重要,但介绍不一定仅用语言,有时候行动更重要。大姐,除了盆里拿起一颗递给我,就是戴着手套认真的将筐里的草莓轻轻摆放进塑料盆。红红的草莓,金黄的籽儿,纯白的盆,我们在阳光下完成这场10元的交易。

这就是山东商人的智慧吧,纳于言而敏于行。山东商人是儒商的代表之一,从子贡到孟洛川,都离不开诚信为本,先义后利的精神内核。

孟洛川的瑞蚨祥最初建于淄博周村,后到济南、北京开设分店。孟洛川超前的经商意识自不必多说,“货真价实,童叟无欺”的店训才是瑞蚨祥百年昌盛的法宝。

哪怕你把商品唱成了黄鹤鸟,购买者还是要验证其实用性。水果,好吃;家电好用。好吃好用,我会再来,不光自己来还带别人来。不好吃不用,即便退不到钱,我也会给你喝倒彩。金杯银杯不如老百姓的口碑,梅先生这话同他京剧名曲一样传唱至今。梅先生这话也被很多企业发展成企业文化。

这几天海尔集团的周总突然火了,像当年梅兰芳先生上台前一样,被

各路记者“围追堵截”。周总最初不是因“海尔”火的,周总火了却提醒大家不用记住他,要记住品牌,记住产品。

作为家族中两代人,十来个家庭中,95%的家电是海尔品牌,我说产品真好,就是真的好。对于海尔的冰箱,我印象最深的不是“砸冰箱”,而是“背冰箱”。不管是在烈日下背冰箱进户,还是自制竹轿抬冰箱上山,他们在用实际行动诠释“真诚到永远”。

走进济南瑞蚨祥的店,就能看见墙面的“践行”和“修身”四个大字。修身以圣训为本,规矩做人,诚实待人;践行要求大家付诸实践,言行一致。有黑心商家“只管卖不管理”,有无良商家售后热线总在占线,有多少客服窗口是笑脸表情包下的“已转达请稍后”。

面对这些情况,我们必须采取措施。反复电话,接通为止;找商家客服反馈,向商城客服投诉;这些无果不要气馁,打12315。当然我们也得放平心态,实体店买来尚有不合适,线上交易的不确定性更大。接受换货或者补差价,接受自己花运费退货,买东西为使用,不为生气,小物件不必太计较。

但大宗商品出了问题绝不姑息,不仅金额较大,还伴有安全问题。这个时候,你要会选品,选择靠谱的民族大牌,而不能轻易相信国际杂牌。

本土品牌多源起于市场需求,改善于百姓诉求,成熟于产品性能,创新于政府扶持。自己做的自己吃,自己产的自己用。这样的产品,才是真正适合自己的。

海尔家电国际化,青岛啤酒遍地开花,比亚迪干到2024年全球新能源车销量第一,谁会说不制造不够好?民族品牌自己守护,市场环境我们共同维护。

作为消费市场中的一环,我们要敢消费、多消费,激市场,促改革。作为产品的受益者,我们要保护优秀品牌,遇到侵权及时曝光。作为普通老百姓,我们要用好手中的维权棒,让每一次消费都阳光,每一颗草莓都香甜。

作者系区作协会员

市场环境共同维护
民族品牌自己守护

◎王小平

胖东来是一家连锁超市,在许昌,老板叫于东来。胖东来的前身叫望月楼胖子店,1995年3月开业。三名下岗职工合伙,店面仅40平。

到2022年,胖东来发展到35家门店,7000多名员工。2024年,年销售额达到169.64亿元,这算的上是个奇迹。“在中国零售业是神一般存在”(小米雷军评)。

胖东来成功之道在哪里?其制胜法宝肯定很多。但我个人觉得,根本就是五个字——“做良心企业”。

“用真心换真心,不满意就退款。”胖东来多年来一贯如此。

胖东来经营范围包罗万象。食品、化妆品、电器、百货、黄金珠宝、餐饮、休闲娱乐等,几乎我们生活需要的所有商品和服务,胖东来都卖。

首先要物美价廉。胖东来严把进货质量关,同时鼓励顾客监督投诉。在“荔枝事件”中,对问题荔枝及时下架,已售出的全部收回,对作出该投诉的顾客进行奖励。胖东来通过“四方联采”取得进货价格优势,然后,经过严格的利润评估核算,合理确定商品价格。2022年,在处理顾客反馈“东北农嫂甜玉米”存在售价差异问题时,第一时间组织深入调查,全面开展整改。

力行“做顾客的好参谋”服务制度。禁止强拉强卖,一切为了顾客的利益,站在顾客的立场上考虑,为顾客提供真正需要的商品。胖东来面向顾客和社会,设定了服务投诉奖。

对员工高度的人文关怀,是企业文化,也是强大的内生动力。

你听说过员工“委屈奖”吗?2023年6月,一顾客在

让满意消费走进幸福春天里

◎李世忠

在这个明媚的春光里,你精心守护满意消费环境,让诚信种子在春风雨露中茁壮成长,把优化营商环境深深融入美好生活时时刻刻。

在这个发展的时代里,你用心维护人民群众权益,让公平正在乐享消费中幸福满满,把为民服务宗旨深深刻进担当作为实际行动。

在这个法治的世界中,你潜心打磨保障消费之策,让满意消费在保障民生中情义暖暖,

甲:锣鼓一打响连天,
乙:满意消费响来宣,
丙:顾客商家齐上阵,
丁:谱新篇!

甲:大街小巷笑声扬,
乙:买卖公平心舒畅,
丙:诚信是金闪光芒,
丁:质量棒!

甲:价格透明不忽悠,
乙:童叟无欺乐悠悠,
丙:售后服务贴心肠,
丁:美名扬!

甲:广告宣传重信誉,
乙:虚假信息不沾边,
丙:货真价实心相连,
丁:口碑传!

甲:理性消费别跟风,

把强管理促规范深深烙进市场发展角角落落。

在这个和谐的社会里,你细心发掘满意消费之举,让善美济阳在奋力冲刺中绽放芳华,把释放消费潜能深深植根北部新城时时刻刻。

在这个3.15特殊日子里,你我他共同参与行动起来,让取消费、愿消费、乐享消费走进济阳,把推动消费维权协同共治绘入幸福的春天里。

作者单位:济阳区人力资源和社会保障局

三句半

◎齐杰

乙:品质至上记心中,
丙:拒绝浪费倡节俭,
丁:好习惯!

甲:遇到问题莫慌张,
乙:维权热线随时帮,
丙:法律法规来护航,
丁:有保障!

甲:锣鼓声声传佳话,
乙:满意消费人人享,
丙:携手同行向前进,
丁:筑辉煌!

作者单位:闻韶社区

品质生活 节约之美 满意消费

◎正航

高品质消费,是一种生活态度,是对美好生活的不懈追求。它超越了物质的层面,更加注重的是生活的品质、文化的内涵以及精神的满足。高品质消费,意味着我们在选择商品和服务时,不仅看重其功能性,更看重其是否健康、环保,是否承载了文化的温度,是否能够触动我们的心灵。这样的消费,让我们在享受物质文明的同时,也能感受到精神世界的丰盈与和谐。

诚然,高品质并不意味着无度的奢华与浪费。在这个物质极大丰富的时代,我们更应清醒地认识到,资源的有限性和环境的脆弱性是我们必须面对的现实。每一次不必要的消费,都是对自然资源的无谓消耗;每一次不经意的浪费,都是对地球母亲的伤害。因此,拒绝浪费,成为了我们践行高品质消费不可或缺的重要一环。

拒绝浪费,是一种生活智慧,也是一种社会责任。它要求我们在享受美好生活的同时,保持一颗敬畏自然、珍惜资源的心。从日常生活的点滴做起,无论是节约一滴水、一度电,还是减少一次性用品的使用,都是我们对地球母亲的深情告白,是我们对未来世代的庄严承诺。

高品质消费,是心灵的滋养;拒绝浪费,是对未来的尊重。作为新时代的青年,我们肩负着引领社会风尚、推动社会进步的历史使命。让我们从现在做起,从自我做起,用实际行动践行高品质消费与拒绝浪费的理念。选择那些既符合我们审美需求,又对环境友好的产品;在享受现代科技带来的便利时,也不忘传承勤俭节约的传统美德,以实际行动助力高质量发展。

作者系城区居民

以旧换新,激发满意消费新引擎

◎隋源

随着科技的飞速发展和人们生活水平的日益提高,消费结构正悄然发生变化。在这一背景下,以旧换新政策如同一股清新的春风,吹进了千家万户,不仅在全社会范围内树立了绿色低碳的消费理念,而且激发了消费者的购买热情,有利于更好地满足人民群众美好生活需要。

近日,由山东省商务厅等6部门印发的《山东省2025年家装厨卫“焕新”实施方案》中显示,包含瓷砖、乳胶漆、智能马桶、智能门锁、智能晾衣架等产品在内的装修材料类、卫生洁具类、家具照明类、智能家居类、居家适老化改造类产品均在补贴范围内。对个人消费者购买上述相关材料和物品的,按照不高于实际销售价格的15%进行补贴;对购买1级及以上能效或水效标准的产品,按照不高于产品实际销售价格的20%予以补贴;居家适老化改造产品补贴标准不高于产品实际销售价格的30%。这一补贴政策实施,畅通了家装厨卫更新消费循环堵点,全链条促进家装厨卫以旧换新,推动家装

厨卫换“智”升级,持续扩大消费潜能。

以旧换新政策在推动消费的同时,也促进了资源的循环利用和环境的可持续发展。旧物品的回收再利用,减少了资源浪费和环境污染,商家在回收旧物品后,可以将其中的有用部分进行再利用或再加工,生产出新的产品,这种循环利用的方式不仅降低了生产成本,还提高了资源的利用效率。同时,新产品的能效和技术往往更高,有助于节能减排。既实现了产品的更新换代,又解决了旧物品的处理问题,真正做到了两全其美。

此外,以旧换新政策也有利于促进产业的升级和转型,企业基于市场需求的创新,不断提升产品的竞争力,推动产品的更新换代和产业的转型升级,为经济的持续增长注入了新的动力。

相信,以旧换新政策将继续发挥重要作用,为构建更加美好、更加可持续发展的未来贡献力量。让我们共享这一利好政策,共筑满意消费新高度。

作者系城区居民

本来今天应该是王老汉很惬意的一天。

你看:天也晴了,风也停了;树木又披上了新绿,花草又展开了艳丽。

所以王老汉吃过早饭就出了门,他先是悠闲地在公园里转了一圈,然后又怡然地乘坐上公交车去了一家大超市,然后他是提着一大包东西进的家门的。

“哎,我说老头子,你怎么又买了这么多……”老伴一边从包里往外收拾各种物品,一边嘴里还禁不住叨叨着:“这是孙子爱吃的……这是儿子媳妇平常用的……这是全家人都爱喝的豆奶粉、芝麻糊、红枣莲子羹……”

“呃……对了,等等,我要看一下豆奶粉、莲子羹的生产日期和保质期。”这时,老伴的自言自语好像提醒了他什么似的。

说实话,这些年王老汉似乎养成了一个习惯,凡是生活用品,尤其是食品类的物品,他都十分注意它们的质量和安全问题。当然,在生活水平日益提高的今天,王老汉的这些做法是无可厚非的。

“唉……怪了,这两包豆奶粉的生产日期怎么没有呢?”这时,王老汉又禁不住自言自语了。

“怎会没有呢,准是你人老眼花。”

于是,王老汉又找来了老花镜,上下反正、颠来倒去地又都看了一遍,可仍没看到产品的生产

日期。

“怎么搞的,我要到商店里去问一问!”

结果王老汉也不听老伴的劝阻,提着两袋豆奶粉就要出家门。

于是他又穿过了公园,来到了公交站。车未到!干脆就打车去吧。刚想到这,恰好就来了辆出租车。

真是“不如意事常相连。”王老汉是在急忙中坐进车内的,可当车子刚开出几十米处,身患哮喘病的王老汉便顿感有一种呛人的香烟味吸入了肺腑,此刻,连声咳嗽的王老汉急忙喊道:“停车!停车!”

“怎么了?大爷。”司机不失礼貌地问道。

“我不做你的车了,这烟味谁受得了。”说着,王老汉已打开了车门。

“大爷,10元。”司机仍不失礼貌地体现着他的职业素养。

“怎么,这几步路,就……”王老汉是在反问,

◎李东阳

但欲言又止。

“对不起,大爷,这是规定。”瞧瞧,司机不但礼貌,而且态度始终都很谦和。

进城十多年了,王老汉显然知道:坐出租车历来都是要交付起步费的,哪怕几步。无奈,他只能没好气地扔给了司机十元钱。

不过,当王老汉第二次又打上了出租车,又一次进了超市,当他以气不打一处来的口气,对服务人员将事情的原委讲完后,女工作人员则微笑着、和蔼可亲地对王老汉解释着:“大爷,您老可别着急,像这样的产品怎会没有生产日期呢?”服务人员说着略看了一下包装,然后很快地就从袋子的抽气封口处、粘贴带的、在几毫米宽的薄膜上边,确实找到了有依稀可辨的,所打印的一行字体不大的阿拉伯数字的痕迹。

“大爷,您看,这就是豆奶粉的生产日期。”服务员算了一下,接着说:“距离保质期还有一个多月呢。”

小议“胖东来”

◎张玲

河南许昌胖东来内与员工发生争执,随后胖东来公开了一份详细的“顾客与员工发生争执事件的调查报告”,引发广泛议论。调查报告称,胖东来表示由于服务存在问题,管理人员全部降级三个月,并携礼物与500元服务投诉奖上门向顾客致歉。同时认为,顾客若觉得权益受损,可通过投诉渠道反馈,但现场对员工大声呵斥指责,这是伤害人格和尊严的严重行为。因此给予员工500元“委屈奖”。

胖东来员工薪酬高是出了名的,保洁阿姨每个月都能领到7-8000元的工资。更令人羡慕的是,在胖东来,“规定员工每年强制休假40天”,“员工想请假,不许不批假”,“中高层如果18:00后还在公司,发现一次罚款5000元”。这一系列看似很“反常理”的规定,更是企业里的一股清流,实际上为的是员工能够快乐工作、快乐生活,这些无疑都是对员工真实需求的尊重和满足。试想,在如此具有人文关怀的待遇和管理下,哪个员工不会产生对于企业的归属感与认同感?哪个员工不更加珍惜工作机会,以更高的工作热情和创造力为企业的发展贡献自己的力量?

敢于直面问题,善于解决矛盾,才能有力维护社会公平正义。

今年春节后,一名网红博主在抖音爆料,在胖东来购买的红色内裤掉色并引起身体不适。胖东来了解情况后,第一时间联系当事人,由工作人员陪其到医院查体,给予顾客500元投诉奖。对涉及商品进行质量检测,公布三家权威机构出具的长达53页的检测报告。举一反三,对在售的所有相关商品开展检测。发表声明,对侵害胖东来合法权益的行为,将通过法律诉讼渠道严肃追责。

看似一起消费者与商家偶然的消费纠纷,实则不然。但胖东来的处理举动却做到了有理有力有节。店大不欺客是底线,店大而敬客,这是格局。在此基础上,商家也要保证自己的合法权益不受到侵害,才能实现商家与消费者在消费关系中的对等。这种置于法治框架内的对等,是实现交易公平的保障和前提。而那些整天嘴上高喊着“顾客就是上帝”的商家,往往是最不把顾客当回事儿的。

共筑满意消费,非常需要胖东来这样的良心企业担当善为、破浪领航,而胖东来们的不断成长壮大,离不开消费者的呵护,离不开政府的引领,离不开法治的护航。

作者单位:区实验二小

在数字浪潮的席卷下,网购早已融入我们生活的每个角落,成为购物的常态。从清晨睁眼挑选的第一件衣物,到深夜为家中添置的生活用品,只需动动手指,轻点手机屏幕,心仪的商品便能跨越千山万水,送达你的手中。

而曾几何时,网购这块领域却让我敬而远之、望而却步。曾经在网购买一套整套英文版本的《哈利波特》,价格不菲的正版价格买到的却是盗版的体验。有些异味的纸张,满版的错单词,而卖家却是毫不含糊的正版保证……还有某宝上的皮草,看着卖家秀雍容华贵,妥妥的那叫一个美,毫不犹豫拍下,而心心念念的美衣来到,却是掉毛的厉害,穿在身上仿佛猎户一般“惨不忍睹”。这样的事情接连发生几次后,我不禁感叹:“网购我还能相信么?商家的诚信到底在哪里?”

新年前夕,家中卫生自然要打扫一番,而卫生扫除的最大难题就是衣服、鞋子等的“泛滥成灾”。于是空间利用,鞋架、置物架等东西成了必备之选。东西不是大件,更为了节省时间,我就又“好了伤疤忘了痛”的来到了网上选购。货物来到,开包一看,两个鞋架的横板竟然损坏,说实话,头真是有些大,曾经那些不愉快的情景仿佛就要重现。拍下图片发给商家,商家很快回复:“产品质保三年,若收到货后出现破损或者缺少,免费补发。”良好的服务态度让我的心情

诚信为基,信任为本

◎李玉华

顿时豁然开朗。

家中洗衣机近期罢工,正愁没时间逛商场,邻居推荐在某东网购,我说:“这么大的电器在网上买可以吗?”我这样一问,邻居笑了,他说:“不好的可能性也是有一定的几率,但在店里买也是一样啊。”邻居说他家里电器包括手机都在网上购得,到目前一切很好,线上购买,方便便宜,还不用听导购的疯狂推荐,同样的产品,同样的售后,同样的质保,再一个,如果真有问题,网上维权啊!”听从邻居建议,网上拍下,商品送货到家,甚是满意,全国售后,发票齐全,让戒备的心慢慢放下。

随着时间的推移,网购正在发生着令人欣喜的转变。那些款式漂亮的美衣,面料舒适,做工精细,价格实惠;那些家居的用品,选材环保,设计合理,使用起来方便耐用。商家们如实描述商品的特性、参数,不夸大其词,不隐瞒瑕疵;在商品详情页,从材质成分到使用方法,从尺寸规格到售后服务,每一项信息都清晰明了;商品描述真实详尽,不隐瞒任何细节,即便在促销活动时,也确保优惠实实在在;对于消费者的咨询,客服人员也总是耐心解答;七天无理由退换货、24小时客服在线答疑,让消费者购物无忧。诚信经营,不仅为商家赢得了良好的口碑,更收获了源源不断的客源和长久的发展。消费者在享受到优质商品和服务后,会自发地为商家宣传,形成良好的品牌效应。这种基于信任建立起来的商业关系,如同一座稳固的桥梁,连接着商家与消费者,促进了网购市场的良性循环。

随着全社会对诚信与品质重视程度的不断提高,诚信经营的商家越来越多,网购市场越来越规范、有序。现在,优质的商品,诚信的商家已是我们网购的主流,便捷的网络购物真正成为了我们美好生活的助力。

作者单位:新元学校

消费者》《消费者报道》和《生活周刊》寄过去,并提出咱们全家人的想法和意见,同时他告诉老父亲,维护消费者合法权益的活动已开展数十年了,在共筑满意消费的今天,只要大家提出的意见是对的,相信上级有关部门一定会采纳和改进的。

转眼这事已过去有些时日了。现在,王老汉的心情已完全趋于平静,有时他也想:今昔对比,无论如何,今天咱老百姓的日子在过去是根本想不到的,尽管还有不满意的地方,但在人人都当家作主的新时代,大家的日子肯定越来越红火,越来越满意!

作者系城区居民

