

点赞315 百姓点赞才值得称赞

# 这些投诉热点,你“中招”没?

## 安徽省消协发布消费者投诉分析(下篇)

□ 葛婷 记者 王伟伟

超市买鸡蛋被强制校秤,顾客要求对方赔礼道歉;网购物品缺货未发,买家索赔千元“毁约”费;快餐店充值500元,吃了两顿后商家关门……3月10日,安徽省消费者协会发布典型维权案例,让广大消费者擦亮自己的双眼,提高消费者的维权意识。

### 案例四: 怀疑电表有偏差,女子要求赔偿5年电费

铜陵顾女士一直使用的是分时电表,不久前,她发现近8个月供电部门都是按照白天的电价收取的,晚上电价为零,供电部门得知顾女士反映的情况后,只是认为电表有问题,要求消费者换电表。

顾女士觉得这不合理,遂向当地消协反映。经消协调解后,供电部门按实际使用情况,经过计算后退还顾女士电费193.57元;顾女士家中的电表经供电部门鉴定是不合格的,现在换了一个新的。

不过,供电部门表示只能赔偿一个月的消费,顾女士表示这个电表已经用了很多年,不知道什么时候开始就不准确,对只赔偿一个月的电费不能接受,后经消协多次调解,最终供电部门以新表的用电量为准,赔偿5年的多收电费,共赔偿顾女士1030余元。

### 案例五: 超市买鸡蛋被强制校秤,导购员诚恳道歉

消费者朱女士在宿州市胜利路某超市购物,准备购买鸡蛋去医院看望病人,在超市计量处称好鸡蛋后继续购物。超市一位导购员突然走到朱女士面前,强制校秤,怀疑其偷鸡蛋。校秤后未发现异常,超市工作人员掉头就走,无任何解释。

消费者朱女士非常气愤,认为其人格受到侮辱,当时就拨打消协电话寻求帮助。宿州市消协接到投诉电话后立即联系该超市负责人反映此问题,经调解,该超市工作人员认识到其工作做法的错误,诚恳地向朱女士赔礼道歉,消费者表示满意。

优质的服务意识是企业经营的灵魂,对于任何一家企业来说,能否赢得更多的顾客,能否使顾客满意,最关键的就是优质服务,它决定着企业在激烈的竞争中能走多远。

### 案例六: 网购缺货未发,买家索赔千元“毁约”费

去年12月,滁州市消协接到河北省秦皇岛市某消费者投诉,称其于同年11月通过购物网站购买了天长市某电商销售的800元商品,但至今没有收到。

消协接投诉后联合经营者所在地的天长市消协调查发现,该电商已搬迁至上海经营,由于缺货未能

及时给消费者发货,现在商家愿意退回货款,并赔偿消费者30%损失。但经过消协转达商家处理意见后,消费者不能接受。最终,经过多轮沟通,经营者退回消费者购物款800元,并向消费者赔偿1000元损失。

安徽省消协指出,为了避免上述麻烦,消费者首先要选择经营规模大、口碑好的第三方交易平台;其次要货比三家,不贪图小便宜;再次保管好交易记录、与卖家的聊天信息,便于以后维权。

### 案例七: 快餐店充值500元,吃了两顿后商家关门

近来,合肥市民张先生遇到一件烦心事,不久前,他在单位附近的快餐店办理了会员卡。他说,因为单位附近中午吃饭没有太多选择,他就在快餐店办理了500元的充值卡,还优惠了50元。可是让他没想到的是,刚吃了两顿饭,商家就关门歇业了。

从省消协公布的投诉案件中,记者看到,去年,我省多地消协接到消费者预付卡消费投诉,多因办卡后商家关门歇业,无法联络,这也给投诉调解带来了难度。

在此,省消协提醒:在选择预付式消费时,尽量选择信誉度高、规模大的商家;尽量选择时间短、金额小的卡种;看清使用说明,适合自己使用再办理;索要发票,保留办卡协议;发生纠纷时及时投诉。

## 交行安徽省分行加大网络发卡 推动个人消费市场升级

今年以来,交行安徽省分行注重提升信用卡业务发展质效,着力加大网络发卡力度,持续优化用卡环境,丰富信用卡产品功能,积极满足居民便捷化、特色化支付需求,推动个人消费市场升级。截至2月末,该行全辖网络发卡新增近20000户,较去年同期实现了显著增长。

据了解,相比传统的银行网点柜面发卡,网络发卡具有申办灵活、业务办理快捷等优点,近两年逐渐被广大客户所接受。对于交行安徽省分行来说,网络发卡

也是今年主推的一项工作,通过内外多种媒介渠道大力宣传网络发卡的规则政策和奖励政策,与总行信用卡中心协同合作,加强对商户渠道的开发,提高商户渠道发卡覆盖率;提高一线人员的认知度,利用网络发卡优惠政策获客、留客,实现客户推介客户、客户资源循环再生的创新模式,推动信用卡客户规模的不断壮大。

此外,为了打造优质的消费支付环境,向消费者提供完全不同于现金支付的消费体验,该行还在信用卡支付安全性、

应用广泛性及服务多样性上下功夫,积极推广安全性更高的芯片信用卡,不断扩充芯片卡的行业应用和金融业务应用,结合消费市场热点开展多样化的用卡优惠活动,有效满足客户本地化、商旅化的支付需求。

下一步,交行安徽省分行将继续秉承金融服务实体经济、改善民生的责任理念,继续加大信用卡网络申办推广,不断增强产品服务内涵,着力打造信用卡特惠消费品牌,进一步拉动消费市场升级。

### 交行安徽省分行 2015年省级非税收入代理 荣获省财政厅及人行表彰

近年来,交行安徽省分行持续加强省级非税业务管理,精心部署、统筹安排,不断提升营业网点柜面服务水平,持续加大信息科技支撑,优化操作流程,实现了省级非税收入代理工作水平的不断提升,得到了政府有关部门及监管部门的认可与好评。

据了解,日前该在全省商业银行业省级政府非税收入代收业务评比中脱颖而出,被安徽省财政厅和人民银行合肥中心支行评为“2015年度省级政府非税收入代理银行一等奖”,这也是该行连续两年获此殊荣。同时省分行营业部、合肥马鞍山南路支行、合肥寿春支行等3家网点荣获“省级政府非税收入代理银行先进网点”称号,并有4名员工荣获“省级政府非税收入代理银行先进个人”称号。

交行安徽省分行表示,下一步将以此为契机,增强服务意识,创新代收方式,拓宽服务领域,为推动我省省级非税收入征缴管理水平的不断提升作出积极贡献。

### 交行安徽省分行 持续推广债务融资工具 化解实体企业融资难题

今年以来,交行安徽省分行加快推进业务产品创新,不断加大债务融资工具推广力度,帮助企业有效解决融资难题。日前,该行联席主承销省内某企业2016年度第一期中期票据顺利发行,发行规模达10亿元,发行价格明显低于同期贷款基准利率和同期交易商协会定价估值,帮助客户有效降低了融资成本。

据了解,债务融资工具是指具有法人资格的非金融企业在银行间债券市场按照计划分期发行,并约定在一定期限内还本付息的有价证券;按照发行期限等的不同分为短期融资券和中期票据两种类型,它能够帮助企业通过直接融资的方式筹措不同期限的资金,满足结构化的资金需求,具有金额大、费率低、可循环发行等优势,得到越来越多企业的青睐。

对于交行安徽省分行来说,这是该行办理的2016年首笔债务主承销业务,从备案到发行仅用时不到40个工作日,高效率的服务给客户留下了深刻印象,合作紧密度进一步增强。下一步,该行将以此为契机,继续加快业务转型,加大项目储备力度,为更多企业提供包括债务融资工具在内的多元化融资服务,助力企业参与直接融资,化解融资难题,大力推动地方经济发展。

### 交行安徽省分行 黄金租赁业务再发力 持续助推企业融资

今年以来,交行安徽省分行加快业务转型步伐,大力发展黄金租赁业务,不断拓宽企业融资渠道,缓解企业融资难题,为密切重点企业合作打下了坚实基础。日前,该行为省内某知名企业办理了一笔价值超3亿元的大额黄金租赁业务,有效降低了融资成本,得到了企业的充分认可。

据了解,黄金租赁业务是银行将黄金出租给企业并按约定收取租金,企业到期归还等额黄金的业务,特别适用于主营业务涉及黄金的企业。对于企业而言,采取租赁的方式,可以大大减轻现金流的压力,节约成本;同时由于在租赁期对黄金有处置权,故可通过套期保值交易既能解决当前的融资需求,又能规避今后金价波动带来的潜在风险。值得一提的是,此笔业务是该行继去年下半年办理一笔价值近3亿元大额黄金租赁业务后签下的又一笔大单,业务规模实现了显著提升。

近几年,黄金租赁业务凭借流动性强、形式灵活、融资成本相对较低的优势得到越来越多企业的青睐。开办此项业务也是交行安徽省分行顺应市场需求,大力发展非信贷业务品种,拓宽企业融资渠道的有益尝试。下一步,该行将继续充分发挥交通银行国际化、综合化的财富管理优势,紧跟企业实际需求,不断加深银企多元化合作,持续助力实体企业发展壮大。