

“感谢你们关键时刻的帮助,要不然我真不知道该怎么办……”近日,无锡火车站售票厅服务台来了两位特殊的旅客——王老先生和他的老伴。这对老夫妻要从无锡火车站乘车回老家,临行前还有一件重要的事情,就是当面感谢上次对老先生伸出援手的年轻人们,感谢无锡站的温情服务。

切身体会到火遍全国的“无锡。善” 八旬乘客:这份温情和善意将一直铭记

售票厅老人内急 他们暖心解围

事情要追溯到半个月前,当天上午,无锡火车站售票厅来了一对老夫妻,老先生说要乘火车去上海,但买票时又说不清购票日期,一会说今天一会又说明天。在候车厅内巡视的周蓉立马上前询问情况,得知这对老夫妻都80多岁了,老家在黑龙江佳

木斯,前段时间来到无锡探亲,住在侄子家里,这次打算乘火车去上海办银行卡。“老爷爷拄着拐杖,耳朵听不太清楚,老奶奶有轻微脑梗。”周蓉立马意识到不能让这两位老人独自去上海,便和票房工作人员一起带老夫妻来到服务台旁边坐下,一边安抚,

一边联系他们在无锡的亲属。

在等待亲属来接的过程中,老先生突然说肚子不舒服,想要上厕所。考虑到老先生腿脚不便,周蓉立即联系值班员带老先生去如厕。谁知老先生已忍不住,直接在售票厅角落里“方便”了。鉴于这种特殊状况,票房

值班员赶紧拉来旁边的广告牌进行遮挡,还有工作人员打来热水,用毛巾给老先生擦身,保洁人员擦拭地板……经过大家齐心协力,老先生换好衣服坐在椅子上等候。待亲属赶到后,几名工作人员一起将老夫妻送上了车。

因为温情和善意 记住一座城市

“事后我们了解到,老先生当天是因为吃坏东西闹肚子,控制不住才出现了这样的窘境。”周蓉告诉记者,在送这对老夫妻去乘汽车的路上,老先生一直在跟大家道歉,车站工作人员没有埋怨,都表示理解。老先生说,自己平常很少麻烦别人,这次意外却受到了无锡站这么多年轻人的帮助,

“你们不怕脏没推脱,尽心尽力地帮我,我感觉心里很温暖,感谢你们,让我体会到了这座城市的亲切友善。”

原本车站工作人员以为这件事就过去了,不料半个月后,这对老夫妻专门来到车站售票厅服务台答谢。经过了解,这次老夫妻要回老家,先从无锡乘车到南京,再从南京

换乘至佳木斯。当天,车站值班员夏敏慧一手帮拿行李,一手搀扶老人,将这对老夫妻护送至站台上,并提前联系南京站,跟列车长做好交接。

临上车前,老夫妻和车站工作人员在站台上写着“无锡站”的牌子下拍照留念。“今后未必还有机会再来无锡,希望能跟你们这群热心的年轻

人合影留念。”老先生说,这次他切身体会到此前在新闻上看到的火遍全国的“无锡。善”,这份温情和善意将一直铭记。车站工作人员把服务台的联系方式留给老人,告诉他们如果再来无锡可以提前和服务台联系,他们还会一如既往地服务好。(晚报记者 蔡佳/文 无锡火车站供图)

新家“全包装修”,装上“冒牌卫浴”? 商家称是线上“渠道货”

对于很多家庭来说,装修是大事,又是费神的事。为了省心,市民小樊(化名)选择请装修公司全包装修,怎料,却由此惹来烦心事——装修公司给她家装的卫浴产品疑似冒牌货。

新家被装冒牌卫浴? 消费者要求“十倍赔偿”

小樊是梁溪区居民。去年下半年,因新家需要装修,她通过网络平台找到了我市一家装修公司,委托该公司全包装修。

今年5月下旬,装修完工。小樊前去验收,然而,看过现场后顿时气不打一处来:“地板不平整,墙布有鼓包……最让我生气的是,卫生间内的卫浴产品‘一眼假’。”小樊说,双方合同中明确,马桶、花洒应安装某品牌

产品,虽然装修公司安装的也是该品牌,但产品做工粗糙。为此,她特意拍下照片,去该品牌线下专卖店对比,结果,却被店员告知,该品牌从未生产这种款式的马桶和花洒。

小樊怀疑,装修公司给她家安装的卫浴产品是冒牌货,遂找该公司讨说法,要求“假一赔十”,索赔金额合计2万余元。对此,装修公司予以拒绝。经多次协商无果,小樊拨打12315投诉。

商家称是“渠道货” 经调解一次性补偿9000元

日前,梁溪区消保委组织双方现场调解。考虑到双方争议较大等情况,梁溪区消保委邀请律师、新闻媒体共同参与调解工作。

调解中,装修公司相关负责人面对冒牌卫浴产品的质疑,解释称,这些卫浴产品都是公司从正规网络平台上购买的,专卖店不知道该款式,是因为这些产品属于该品牌的线上“渠道货”,而非冒牌货。针对地板、墙布等问题,他表示,公司给小樊家安装的地板,产品品质高于合同约定,安装中是按规范操作,小樊夫妇在装修期间也没提出异议。该负责

人认为,公司已履行了合同约定,考虑到客户对装修的满意度问题,该公司愿意给予一定赔偿,但“十倍赔偿”的诉求过高,无法接受。

经现场释法说理,以及多次沟通、调解,当天,双方达成一致意见:就本次装修中产生的卫浴产品、地板等争议问题,装修公司一次性给予小樊补偿费用共计9000元。

对于装修公司所购商品来源是否合规,其中是否涉及制售假冒伪劣产品等违法行为……梁溪区消保委将把相关线索移交涉事平台、属地市场监管部门作进一步调查。

说法

商家虚假“清仓甩卖”属欺诈

“我国《消费者权益保护法》中明确规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。”梁溪区消保委工作人员解释,该条规定也就是大家常说的“三倍赔偿”,而在经营活动中,经营者如果存在销售的商品或者提供的服务侵犯他人注册商标专用权;在销售的商品中掺杂、掺假,以假充真,以次

充好,以不合格商品冒充合格商品;以虚假的“清仓价”“甩卖价”“最低价”“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品或者服务等6类情形之一的,且不能证明自己并非欺骗、误导消费者而实施此种行为的,或者有把“处理品”“残次品”“等外品”等商品谎称为正品销售等行为的,均属于欺诈行为。构成欺诈行为的,除承担相应的民事责任外,还将面临行政处罚,构成犯罪的,还将被追究刑事责任。

提醒

发现装修“货不对板”可咋办

在装修纠纷中,实物与前期约定不符的“货不对板”问题较为突出。对此,梁溪区消保委提醒,装修公司在经营、施工过程中,一定要依法、诚信经营,在采购、施工阶段,严格履行合同约定,把好质量关,切勿因贪图一时之利,侵害消费者合法权益,触碰法律红线,给自身经营带来负面影响。消费者在选择装修公司时,一定要“货比

三家”,选择正规、信誉度较高的装修公司,在与装修公司签订合同时,一定要明确材料品牌、规格、型号等,如发现“货不对板”甚至使用假冒伪劣产品的情况,应及时与装修公司沟通,理性表达诉求,并做好相关证据的收集与保存,如协商无果可向相关行政主管部门或消费者组织进行反映。

(刘娟)

