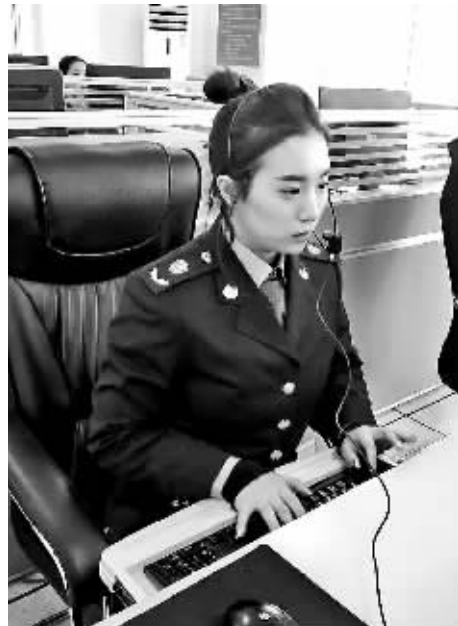


接到投诉电话,先给消费者“降火”

投诉举报受理中心接线员这样过春节



接线员倾听消费者过年期间的“闹心事”。

本报记者 李佳琪文/摄

当你阖家团圆过大年的时候,有这么一群人,他们在岗位值守,不错过每一个电

话;当你在接受亲朋的拜年祝福时,他们在忙着倾听消费者过年期间的“闹心事”,并第一时间协调快速解决消费者的困扰……他们就是市市场监管局投诉举报受理中心的接线员。

今年春节,中心的值班接线员共受理消费者咨询、举报、投诉327件,直接答复率、转办率100%。“春节打电话投诉的,肯定是遇到的事让自己又急又火,这时候我们的首要任务是为消费者‘降火’。”消费者打电话来,有的是刚与商家发生争执,有的是着急投诉说不清事实,在接线员看来,他们此时的话语尤为重要,不仅要让消费者消消火,还要引导其详细地说出投诉事宜,遇到消费者威胁与辱骂,更要耐心对其劝导。

一句“过年好”先给消费者“降火”

“平时我们接起电话会说‘您好’,过年期间我们第一句先给消费者拜年,说声‘过年好’。”接线员陆佳欣告诉记者,过年期间一些消费者是生了“一肚子气”以后才给我们打电话寻求帮助的,当接线员说“过年好”的时候,很多消费者先是一顿,没有直接说自己的“闹心事”,而是反过来说了句“过年好”。双方一拜年,消费者焦躁的情绪立即缓和了一些。有些消费者则是正在和商家现场争执打来电话投诉,春节期间有名消费者拨打了

12315投诉商家不为自己办理退货,接起电话时听到的是双方还在激烈争执。此时接线员要先说一些平复消费者情绪的话语,然后再引导其说出投诉内容,如果消费者情绪激动,投诉的内容不清晰或避重就轻,会影响接线员对投诉情况的判断。

过年期间也会遇到“较真”的消费者,这时候接线员就要耐心劝导。一名消费者投诉称,火锅店只在门外张贴了“菜品打八折、肉品不打折”的信息,消费者误认为所有菜品都打折。结账时,消费者认为火锅店服务人员没有口头告知自己肉品不打折,所以应该为自己全单打折。接线员徐香接到消费者投诉电话后,告知消费者商家已明示打折范围,中心不能受理消费者投诉,并反复为消费者解释相关法律法规,但这名消费者仍不依不饶,并“威胁”其如果不受理就投诉她。徐香告诉记者,一些消费者很“较真”,甚至还威胁、辱骂接线员,接线员即使心里委屈,这时候对消费者的态度更要好,不能将消费者的“闹心事”扩大化。

今年春节诉求量比去年降一成多

“今年春节明显感觉消费者来电投诉少了。”徐香告诉记者,大年三十到正月初二期间,每天没有几个投诉电话,从大年初三才开始陆续有消费者打电话咨询投诉,每天

投诉较为集中的时间段是10时至15时。记者了解到,今年春节期间市场监管局受理消费者举报和投诉327件,同比降低13.8%,主要涉及餐饮住宿、食品质量、文化娱乐、家居用品、服装鞋帽、通信产品、售后服务、违价收费、食品变质过期、预付卡等方面。消费者投诉量下降,除了反映到监管部门平时不断加强市场监管外,接线员现场协调能力不可忽。徐香告诉记者,消费者如在消费现场打电话投诉时,接线员都尽量帮助消费者与商家进行协调,能让投诉快速解决。春节期间,有名消费者在道里区某商场购买了价值4000多元的项链,本打算送给朋友,但对方并不喜欢项链的样式,这名消费者当天找商家办理退货,但商家拒绝退货,并强调首饰无法办理退换货。消费者无奈在商场内拨打了12315投诉,接线员在了解情况后,向商家普及了相关法律法规,并告知商家应该为消费者办理退货。经过接线员的协调,商家当场为消费者办理了退货。接线员徐香认为,消费者打来电话咨询投诉,肯定心里挺着急,接线员就要站在消费者角度,帮助消费者协调沟通解决问题。



扫码看视频

节后第一天 菜价小幅回落

24种蔬菜17降3平4升

本报讯(记者 张鸣霄 陈悦)春节长假结束,节日效应慢慢消退,哈市农贸市场出摊率不断恢复,蔬菜供应量增加,菜价开始缓慢回落。

市发改委物价局价格监测数据显示:11日,哈市监测的24种蔬菜与7日(初三)相比呈现“17降3平4升”走势,平均零售价格(500克,下同)为4.26元,较前一天下降2.29%,较2月7日(初三)下降4.7%,较节前下降0.93%。与7日相比,下降品种有菠菜、芹菜、韭菜、青椒、西红柿、蒜薹、油豆角、茄子、黄瓜、油菜、尖椒、菜花、西葫芦、鲜蘑、大葱、生姜、大蒜,价格分别为4.32元、2.51元、5.07元、5.38元、5.55元、6.50元、10.69元、5.61元、5.49元、3.93元、4.25元、3.71元、4.17元、4.85元、1.97元、5.11元、4.08元,分别下降0.69%、6.34%、12.28%、11.8%、4.48%、3.13%、6.23%、5.4%、19.62%、1.75%、11.64%、7.48%、3.25%、6.37%、3.9%、0.58%、1.45%。

除蔬菜价格小幅下降外,猪肉、鸡蛋价格也有所回落,猪肉价格9.26元,较春节期间下降0.75%;鸡蛋价格稳定在“3元区”,均价为3.98元,较春节期间下降3.16%。

据市发改委分析,随着节日效应消退,蔬菜价格也将持续波动回落,但仍将继续在高位波动运行。

“橘子12兄弟” 在冰城聚齐了

每斤售价3.9元至15.9元不等

本报讯(记者 霍亮 陈悦)如今,在冰城一共有多少个橘子品种可供选择?答案是至少12个。记者日前走访商超发现,冰城同款水果品类呈多样化特点,常见的“柑、橘、橙”的子品种多达12个。

福建芦柑、金钱橘、血橙、爱媛橙……望着满眼的黄澄澄,市民于女士犯了选择恐惧症,“每次来买水果都不知道该挑啥好,种类太多。”记者走访哈市多家大型连锁超市看到,不同产地的各类柑、橘、橙品种多达12个,多来自云南、福建等南方省市,有砂糖橘、爱媛橙、耙耙柑、褚橙、每日鲜橙、沃柑、血橙、赣南脐橙、奉节脐橙、永春橙子、芦柑、金钱橘。

而在5年前,哈市橘子品种还很简单,冰城人还多购买砂糖橘等“大众化”果品,那时丑橘还是新兴品类。如今,市场上橘子品类变得十分丰富。记者注意到,12种橘子中,单价3.9元至15.9元不等,福建芦柑、砂糖橘、耙耙柑受到冰城人热捧,是常被补货的“第一梯队”。眼下,福建芦柑4元/斤,比一个月前降价2元;7.9元/斤的砂糖橘和前期持平,因价格亲民也受到冰城人青睐。

香坊大润发销售香菇 二氧化硫残留量超标

食品抽检发现9批次商品不合格

本报讯(记者 王丹)近日,省市场监管局对食用油、饮料、酒类、方便食品、蔬菜制品、食品添加剂等六大类食品共385批次样品进行抽检,结果显示,包括香坊大润发商业有限公司销售的“北奇神集团”生产的香菇,道外七彩虹便利店销售的“呼伦贝尔市蓝亭酒业”生产的呼伦贝尔酒等9批次商品抽检不合格。

此次抽检不合格项目包括酒精度、过氧化物、亚硝酸盐、二氧化硫残留量等。对抽检中发现的不合格食品,生产经营企业所在地市场监管部门已按有关规定,责令食品生产经营企业对不合格食品立即采取封存库存、暂停生产和销售、召回、下架等风险控制措施。省市场监管局已要求企业所在地市场监管部门对不合格食品及其生产经营者进行进一步调查处理,查明生产经营不合格食品的原因、数量和成因等。如消费者购买到或在市场上发现不合格食品,可拨打12331投诉或举报。

抽检不合格食品详情可登录黑龙江省市场监督管理局网站(http://www.hljjts.gov.cn/xw/xw/201902/t20190211_119701.html)进行查询。

为躲肇事紧急刹车 公交乘客倒地身亡

事故具体原因及责任认定仍在调查

本报讯(记者 张大星)10日10时46分,在道外区东直路二商店附近,一辆正常行驶的35路公交车为躲避一名肇事倒地的外卖骑手紧急刹车。紧急避让中,公交车上一名女乘客突发急症倒地,送医院抢救无效不幸身亡。

据市交通集团公交公司有关负责人介绍,10日10时46分,该公司下属35路公交车司机孙某驾驶车辆由哈东站往万达广场方向行驶,行至道外区东直路二商店附近时,一名外卖骑手突然超车,追尾前方一辆面包车后失控倒地,趴在公交车前方。公交车司机见状立即紧急刹车避让,及时刹住避免了碾轧。事发后,公交司机孙某停车查看,发现后面车厢中一名女乘客倒地不起,嘴唇发紫,没有意识,立即拨打了报警和急救电话。不久,急救人员赶到,初步判断女乘客为心脏病发,便将其送往哈医大一院急救,虽经医护人员全力抢救,女乘客仍不幸身亡。

该负责人告诉记者,事发后,公交公司为女乘客垫付了治疗费用,也对其家属进行了安抚,家属情绪稳定。太平交警大队交警赶到现场后,将公交车驾驶员、面包车司机和外卖骑手都带回交警部门进行调查,除了外卖骑手外,另外两名驾驶员都已回家。

目前,事故具体原因及责任认定交警部门还在调查,善后处理工作仍在进行中。

弘扬“奉献、友爱、互助、进步”志愿精神,开展“邻里守望”学雷锋志愿服务活动

剪纸周姥爷 告诉你“啥是佩奇”

坚持12年用生肖剪纸送祝福



周剑华剪的小猪佩奇。

本报讯(记者 周辰)这个春节,74岁的周剑华又将自己的生肖剪纸通过微信发给亲朋好友,送上独特的新年祝福。周剑华说,用这种方式送上新春祝福,他已经坚持了12年。以前都是年前剪出来再给远在四川和辽宁的哥哥们邮寄过去,现在有微信群了,直接拍下来上传到微信里就可以拜年了。

记者在周老先生家里看到,猪年生肖剪纸被贴在门上,精巧细致格外喜庆。老先生还向记者展示了他设计的其他生肖猪剪纸,有驮着大元宝的招财进宝猪,有标着2019吉祥如意的福字猪,还有今年最流行的小猪佩奇……除了生肖猪剪纸,老先生还拿出了这些年留存下来的其他生肖剪纸,各种形态和不同设计风格的十二生肖剪纸件件生动。

周老先生退休前是哈尔滨市第117中学的美术老师,自幼就喜爱工艺美术,家里不仅有剪纸,还有他亲手捏的小泥猪、泥猴等泥玩具,大大的桌面上还摆放着各种京剧人物脸谱和最近刚刚画完的树叶画。老先生告诉记者,他对剪纸的热爱其实跟自己的母亲有关,从小就跟着母亲剪窗花,这剪刀拿起来就一直放下,现在年年都会设计生肖剪纸并剪出来。

“剪纸是中国传统的工艺美术,而十二生肖也是中国独有的,这两个传统相结合展现的也是传统美!”老先生笑着说,往年,他的生肖剪纸作品都是按照传统的花样和手法来剪,今年还是头一次剪小猪佩奇这个动画片里的小动物。“主要是两个小外孙特别喜欢看《小猪佩奇》这部动画片。今年过年时,小外孙特意把小猪佩奇的图片拿给我,我才知道啥是佩奇!”

本报讯(记者 商鼎)2019年电影春节档于大年初一正式启幕,共有8部新片上映。从初一到初六,哈尔滨电影市场票房达到4766.9万元,累计卖出109万张电影票。

相比于走亲戚、打麻将,如今越来越多的年轻人选择用看电影的方式来度过春节假期。与前三年相比,今年哈尔滨影院市场初一预售票房继续保持大幅增长,截至大年二十九时,哈尔滨各大影院初一的预售票房就已经达到628万元,有超过10万人早早购买了初一当天的电影票。最终,哈尔滨大年初一单日卖出1202万元的票房,观影人次达到26.4万。

“动画片”比“港产片”卖得好

从数据中可以看到,小朋友逐渐成为电影市场的生力军,在8部电影中,分别有两部动画片《熊出没·原始时代》和《小猪佩奇过大



环尾狐猴初七吃面

正月初七有吃面条的习俗,寓意长寿。哈尔滨北方森林动物园也给动物们准备了各种特色面条,环尾狐猴吃面条美得不不要的,一边吃一边不由自主把尾巴像旗杆一样竖起,仪式感十足。

本报记者 孙岩摄影报道

哈铁春节假期运客220.34万人次

加开临客203列次,至北京方向列车运行间隔最短8分钟

本报讯(记者 节永志)春节长假期间,中国铁路哈尔滨局集团有限公司累计运送旅客220.34万人次;累计加开北京、大连及管内齐齐哈尔、牡丹江等重点方向临客203列次,其中至北京方向高铁动车组9列,至此,进京列车运行间隔最短为8分钟。

今年春节,到雪乡、漠河、阿尔山等冰雪旅游景区赏冰玩雪的南方游客较往年明显增多,铁路部门向漠河、黑河、海拉尔等旅游

热点方向加开临客列车10余趟;发挥“公铁联运”优势,借助新开通的哈牡高铁,在哈尔滨、牡丹江等高铁站推出“一站购票、直进雪乡”业务,满足游客春节期间赏冰玩雪的出行需求。同时,继续面向满归、长汀镇、韩家园、古莲等山区、林区开行23对公益性绿色“慢火车”,方便偏远地区乡镇、村屯群众春节期间探亲出行。

春节期间,哈尔滨局集团有限公司共开

设售票窗口1143个,设置自动售票机417台,在管内主要大站设置了24小时售票窗口,动态调整窗口功能、数量,做到售票分开、售退分开,并根据旅客情况优化站内自动售票机布局,减少旅客站内行走距离,方便旅客购票。哈尔滨站还供应应急快速进站服务,为距开车时间不足15分钟的旅客设立快速取票窗口,开设进站绿色通道,满足旅客快速进站需求。

春节档哈尔滨票房卖出4700万

初一到初六共卖出109万张电影票

年》。虽然最初排片只有《神探蒲松龄》的一半,但《熊出没》的预售票房很快超过了“成家班”。由于一部预告片《啥是佩奇》的持续发酵,“带着全家看佩奇”也成为很多人猪年春节观影的首选。最终,《熊出没·原始时代》力压《新喜剧之王》和《神探蒲松龄》,《小猪佩奇过大年》的票房也超过了《廉政风云》。

相比科幻,哈尔滨人更爱喜剧

今年春节档哈尔滨共有8部电影上映,《疯狂的外星人》《飞驰人生》《新喜剧之王》三

部电影都属于喜剧题材,成龙新作《神探蒲松龄》也是典型的“功夫喜剧”。其中,《疯狂的外星人》预售成绩最好,《飞驰人生》成绩则紧随其后,而两部电影的排片初一当天也都在700场以上,《疯狂的外星人》最后还增加了近百场的排片。在全国大盘中,科幻电影《流浪地球》票房突破20亿元,不过在哈尔滨,喜剧片《疯狂的外星人》显然更受欢迎。

今年平均一张票涨了5元钱

从2018年开始,哈尔滨电影市场春节档

连续两年票房突破4000万元,但今年相比于去年下降约150万元票房。造成下降的原因有两点:一是票价上涨。2018年春节档哈尔滨市场一张票均价在37元左右,而今年每张票则涨到了42元。哈尔滨的CGV、万达等主流院线均价更是在57元左右,前10名中的金爵万象影院和泰来时代影城两家的均价则在40元左右。二是今年春节档遭遇了盗版市场的强力阻击。初一刚过,网络上就出现了大量盗版片源,业内人士分析,盗版的流出源头多在缺乏监管的三四线城市院线。

文旅融合助力龙江春节旅游不断升温

全专项督查,并督促相关企业、从业人员进一步增强服务意识。截至目前,全省各地未发生重大文化和旅游安全事故,文化和旅游市场平稳有序,游客对黑龙江省文化和旅游活动满意度较高。

冰雪美景比陈年酒更醉人,民俗活动比年夜饭更丰盛,黑龙江在这个春节冰雪风情、年味浓郁,呈现文化旅游融合发展的全新风貌,为即将到来的春季赏冰观鸟、夏季避暑养生两大旅游季奏响腾舞序曲。

另一方面大力维护文化和旅游市场安全有序运行,黑龙江省自入冬以来对7起旅游违法违规案件给予行政处罚并公开曝光。在春节期间,黑龙江省文化和旅游厅领导带队,对“哈冰雪”重点线路开展文化和旅游市场秩序和安

(上接第一版)

惠民多措并举 服务营造舒心假期

为营造放心、舒心、开心、暖心的旅游环境,黑龙江在春节期间多措并举提升游客出行满意度。一方面开启文旅惠民模式,全省众多文化馆、图书馆、活动室等地免费开放,大多数旅游景区实行门票减免打折等优惠政策,既丰富了群众文化生活,也带动了旅游市场升温。