



市场星报

出版单位 安徽市场星报社
地址 合肥市黄山路599号
时代数码港24楼



新闻热线 62620110
广告垂询 62815807
发行热线 62813115
总编办 62636366
采编中心 62623752
新闻传真 62615582



市场星报电子版
www.scxb.com.cn
安徽财经网
www.ahcaijing.com
Email: admin@scxb.com.cn



零售价 1元/份
全年定价 240元
法律顾问 安徽美林律师事务所
杨静 律师
承印单位 新安传媒有限公司
印务公司
地址 合肥市望江西路505号
电话 0551-65333666

星报传媒 全媒体矩阵



市场星报官方微信



《安徽画报》微信



掌上安徽APP



市场星报官方微博

典型霸王条款要“提醒”更要“严打”



“清仓商品不支持7天无理由退换货”；“对游戏内容及本协议内容的最终解释权归公司所有”；旅游团“退团一律不退费”……网购、网游、医美、旅游等8个消费领域典型霸王条款，你在生活中遇到过吗？3月15日是国际消费者权益日，让我们共同维护消费者合法权益。（3月15日《人民日报》）

你在网上购物，遭遇“清仓商品不支持7天无理由退换货”；你出门旅游，旅游团直言“退团一律不退费”；你打个游戏，游戏公司的协议里写明，“对游戏内容及本协议内容的最终解释权归公司所有”……“事先告知”的内容，看似是在尊重消费者的知情权，但实际上也只是“通知”消费者一声。消费者权益受损

的事情，在各行各业都客观存在着，其中，霸王条款就是绕不开的话题，因其隐藏在诸多行业，只要你是“社会人”，有正常且正当的社会生活，你就很难“置身事外”。

每年的3月15日，是“国际消费者权益日”。此时，各种“消费提醒”铺天盖地。这一次，相关方就提醒，8个消费领域有典型的霸王条款。这提醒，及时、给力、精准、到位。于消费者而言，可以更好地了解与认知到霸王条款的存在，可以更好地“避坑”。

“提醒”不是目的，而是手段。一方面，相关方希望通过这样的提醒，提高消费者的认知水平，更加注意防范，更好地保护好个人的合法权益。另一方面，也希望通过这样的提醒，警示商家不要胡作非为。

“提醒”只是第一步，之后还应配套好“严打”。对消费者而言，确切地知道哪些是

霸王条款后，一旦碰见，就应该积极投诉、举报，不能给霸王条款任何肆意发挥的空间。对商家而言，也应树立起必要的法律信仰，别把自己的强势地位当成侵害消费者合法权益的“武器”。对监管部门而言，更应严打相关的霸王条款，考虑到消费者个人维权的困境，以及自我维权需要付出巨大的时间与精力成本，监管部门更应主动出击，防患于未然。

改善消费者维权环境是一场持久战，当务之急是拓宽维权渠道、理顺维权机制、明确负责部门，提升消费者的维权信心。霸王条款是本不该存在的“现实之恶”，在相关方“及时提醒”之后，有关负责部门的专项打击、精准打击就应该提上议程。只有将“提醒”与“严打”巧妙结合起来，才能形成更大的震慑力，也才能构筑起保护消费者合法权益的防护网，让“3·15”变成365天中的每一天。 龙敏飞



“给客户倒水太满被开除”，公司管理别太苛刻

近日，一位大学毕业后入职山西太原一家公司的女子小亚反映，因给客人倒茶水太满被公司开除。（3月14日九派新闻）

小亚称，3月9日下午开会期间，她给客人倒茶水，虽然水加多了，但是距离杯口还有一至二厘米。“绝对没有溢出来”。但隔天就收到解除劳动关系的通知书。一段视频中的录音对话显示，公司领导说，“人家看到这个水，明显表现出不悦。通过这么一点小事情，（反映出）没有达到我们要的用心程度。”

企业管理上有个硬指标叫“客户是上帝”，公司在意客户的不悦，确在情理之中。怎么说，也不能因为一杯茶水而让“上帝”感到不悦。但即便员工不小心出现一点“低级错误”，也不至于罚掉她的饭碗吧？就算这位新入职的女孩确实是倒水不合格，没达到公司要求的“用心程度”，公司也该给新员工一次机会，提供相关培训，之后若



标准 王恒/漫画

愿意使用工作不用心的员工，当然可以理解，但一杯水没有“倒好”，就给出“工作不用心”的结论，如此粗糙而又苛刻的管理考核，恐怕不利于公司人力资源效应的最大化。

给客户倒水不能太满，这种精细化的管理要求可以有。细节决定成败，待客礼仪上的细节当然应被重视。但管理者还应重视另一个细节，那就是，服务细节的圆满，很大程度上由员工满意度决定。“客户满意度往往取决于员工满意度”，这条来自成功创业者的经验证的逻辑是，员工满意了，才会发自内心即“用心”地给客户提供的服务，因为这会大大降低因为“员工不满意”而出现的失误。

管理考核过于苛刻，导致员工在战战兢兢状态中工作，效率和质量都难以保证。就此而言，因为“倒茶水太满”而开除员工的管理，既苛刻，也不聪明。

马涤明

仍达不到“用心程度”，再给员工下“不适合该岗位”的结论，才合理、公平。

事实上，公司作为市场竞争的主体，应该也是在不断的试错中生存发展，对新员工为什么就不能给个“试错”的机会呢？公司不



“鬼秤”危害不容小觑

近期，视频博主“superB太”带秤暗访食品消费市场当场揭穿商贩鬼秤伎俩的视频多次登上热搜。“superB太”称，曾被私信“走夜路小心”，希望粉丝可以通过他的视频避坑。（3月13日《新京报》）

从年初至今，该视频博主发布了十多条视频揭露食品市场一些商家的计重猫腻，被曝光的行业涉及海鲜等，其中不乏知名的连锁餐饮品牌，可见通过“鬼秤”来缺斤短两的行为非常普遍。

鬼秤，是指经过非法改装的电子秤，这类电子秤可以根据需要显示虚假物重，通过密码操作又能恢复正常，令工商执法人员无法检查，因而被称之为“鬼秤”。一般来说，“鬼秤”问题主要集中在水产、家禽等行业。经营者在销售水产、家禽后，往往主动帮助消费者进行宰杀、加工，即使消费者事后使用公平秤复核，也难以说清重量偏差。这让消费者吃了哑巴亏，有苦说不出。

《中华人民共和国计量法》明确规定：“使用计量器具不得破坏其准确度，

损害国家和消费者的利益。”因此，玩弄“鬼秤”属于违法行为。

实际上，“鬼秤”不仅违反法规和诚实信用原则，还扰乱市场正常经营秩序，严重损害消费者利益，败坏社会风气。消费者将之称为“黑心秤”“鬼秤”，足见民众对这类行为深恶痛绝。

“鬼秤”成为市场痼疾，危害不容小觑，必须常抓不懈。针对我国商贩多、链条长、监管难的特点，有关部门要强化执法责任，提高监管水平，严格落实对餐饮酒店、水果店、农贸市场等单位的强制检定制度，随时检验经营者的计量器具，重点检查“鬼秤”现象严重的农贸市场畜禽、水产经营等经营场所，加大对销售“鬼秤”商家的处罚力度，让短斤少两者得不偿失，用强有力监管震慑违法经营者，以儆效尤。还要进一步完善诚信经营品评制度，广泛设置公平秤供消费者复秤，畅通投诉渠道，为消费者营造放心消费、公平消费的市场环境。

斯涵涵

非常道

人生最好的投资：选对妻子

一个家的成败兴衰，由女人决定，一个好女人可以兴三代旺九族，一个坏女人足以让家庭走向败落。

男人一生最好的投资是选对一个好妻子，好妻子往往品行端正，有以下三种特征。1.勤俭，财源滚滚。一个不懂得勤俭之道的家庭，无论有多少钱财都不够挥霍。2.知足，和睦兴旺。只有家庭和睦，其他方面才能得到更好的发展。3.贤淑，善解人意。伟大的女人，一定是个贤淑、善解人意的好妻子。 @人民日报

微声音

这三句话里，藏着一个人的生活状态

幸福，不是活成别人期待的样子，而是能够听从自己的内心。1.活得有度，规律生活。无论多忙，都要好好吃饭、好好睡觉。对自己负责的人，不应过度消耗自己的健康。2.活得有爱，传递温暖。生命因爱而精彩，用一颗懂爱的心去生活，世界才会充满温暖与美好。3.活得有趣，知足常乐。生活需要一天一天慢慢经营，乐趣都藏在细节里，等着跟你不期而遇。 @新华社