

经营者

打造和谐公平的新消费市场

顺畅消费者的维权渠道，除了可以降低消费者的维权时间、精力和经济成本，还能提振消费者的消费信心，促使消费者愿意消费，放心消费。因此，很多商家也很关注如何高效地处理消费投诉。

● 重视消费者的投诉

桂林微笑堂营销企划部相关负责人李志钢介绍，无论是线下还是线上，只要遇到消费者的投诉，该商场都有一系列处理流程。一般情况下，商场内的商家接到消费者投诉时，会第一时间在柜台处理，尽量快速处理消费者提出的问题。此外，近年来，该商场总结了“桂林微笑堂诚信服务八项承诺”，并张贴在了商场内多个显眼的位置。

同时，商场还设立了解决顾客纠纷的专项理赔基金，凡因商品质量或商场过错导致的纠纷，经相关部门认定后，由微笑堂先行赔付，保障消费者合法权益。对于消费者的投诉，商场限定了处理时间，正常的投诉会在24小时内解决，复杂的投诉会在7日内解决，需要送检确认的投诉，检查结果认定后24小时内解决。

李志钢说，快速有效地处理消费者投诉，建立良好的客户投诉处理机制，不仅能提高客户满意度，也能推动商家进一步完善服务、为客户提供更加优质的服务体验，推动业绩稳步提升。

在遇到消费投诉时，桂林爱玛电动车也有着一套处理流程。桂林爱玛电动车相关负责人韦韬介绍，一般情况下，如果有客户要投诉，他们会在店内优先进行快速处理，如果店内处理不了，会立即协调厂家进行处理，同时，在他们全市的几十家门店内，都有投诉电话。

韦韬说，他们要求工作人员尽量在前期的沟通中满足客户需求，如果无法满足的，他们的店员必须逐级汇报，如若没有上报导致被客户投诉的，他们会进行很严格的处罚。

● 提升消费者购物体验

为了激发消费者的消费活力，不少商家也在努力探索和打造新的购物场景，丰富消费者的体验。

例如，桂林微笑堂会根据节日或者季节特点在楼层内打造有特色的打卡点，吸引消费者前来打卡。同时，为了给消费者提供更细致及人性化的服务，桂林微笑堂各商品品类及其超市都推出了社群服务，目前整个商场内共十多个社群，只要消费者进入社群，里面都有专业的工作人员发布商场优惠活动、回复客户提出的问题。

李志钢说，桂林微笑堂还努力提升售后附加值。比如服装类可以免费修改尺寸等，家电类可以提供免费设计等服务。此外，还有免费上门清洗空调、油烟机等服务。这些细致的服务在增加客户黏性的同时，也期望能够吸引更多的客户。

同样，爱玛电动车也在探索如何为顾客提供更多更好的购物体验。该品牌厂家及桂林代理商在各线上平台及主播直播间销售，给消费者提供更多的销售渠道。同时，该店针对购买高端品类的消费者还建立了vip服务群，并在桂林市内设立了80多家服务网点，可以覆盖全市范围，给客户提供便捷服务，如果客户报修电动车，他们承诺半小时内到达维修。

● 建立更严格的行业标准

现如今，消费者购物的场景及渠道越来越多，一些商家为了吸引消费者会采取过度降价的策略，将商品价格压低，以此来吸引消费者。但在业内人士看来，有时这样的行为会扰乱市场正常价格竞争机制。特别是一些低价电子商务扰乱了市场，对整个市场秩序和经济发展产生了不可忽视的影响。

李志钢说，与线上购物相比，线下商场的优势在于能够提供真实的购物体验和感受。消费者可以在实体店中亲自试用商品，了解产品的质地、功能和特点，从而更好地做出购买决策。此外，线下渠道还可以提供更加个性化和专业的服务，比如定制化的产品推荐、售后服务和维修等，所以，他们也期望在通过提高产品和服务的质量来吸引消费者，同时保护消费者的利益。在公平的起点上，他们也期望通过各商家的努力，可以创造一个更加公平、透明和有竞争力的商业环境。

桂林市爱玛电动车相关负责人韦韬说，随着社会发展，低碳生活渐成潮流，越来越多的人选择绿色的出行方式。他们期望整个市场建立起更严格的行业标准和准入门槛，在高标准的要求下，各商家通过自身的优势进行良性竞争，给消费者提供更优质的产品及服务。

消协观点

消费者要敢于维权

市消费者协会相关工作人员表示，不管是在“3·15”还是在平常的生活中，消费者遇到了消费问题要敢于维护自己的合法权益。

在线上购物时，如遇消费纠纷首先可以通过网站投诉。各个大型购物网站有自己的客户服务部门，处理各种交易纠纷。消费者可向网站提供购买的商品的照片、聊天记录、交易记录等相关信息，进行投诉或举报。如果涉及刑事犯罪嫌疑的，各个大型购物网站还应向公安机关及时反映情况。同时，也可向商家所在地区的消协进行投诉。

如果一旦遇到网购诈骗，应及时向公安部门报案，为避免更多消费者上当受骗，已受骗的消费者要及时向公安部门报案，请求公安部门去查封网站和骗子的手机号码及银行账号。消费者可向各地公安局网监处报案，也可电话报警。

值得注意的是，对于网上购物存在的风险，消费者要尽量索取购物凭证或者保存相关证据，网上购物的实际经销商大多数是外地公司，收货时要留意查看票据的公章。如果已购商品发生纠纷，应按属地管辖原则，向票据盖章单位所在地的有关部门投诉。

相关链接

2023年市市场监管局 12315数据报告

2023年，桂林市市场监管局依托全国12315平台和广西12345政务服务便民热线管理平台，共接收投诉举报39780件，同比增长67.2%。其中，投诉28387件，同比增长77.5%；举报11393件，同比增长46.1%。所有投诉举报处置完毕。

渠道分布：来电方式的投诉举报有23103件，占比58.1%，通过全国12315平台投诉举报的16178件，占比40.7%。来电仍是投诉举报知晓度较高且更方便快捷的途径。

投诉概况：2023年共接收投诉28387件，其中诉转案131件，较2022年的79件同比增长65.8%。

按投诉客体类别来看，食品和餐饮住宿方面的投诉量仍分别占商品类和服务类的首位；涉旅的首饰、旅游服务、停车服务方面的相关投诉量较2022年涨幅明显；药品、农资用品方面的投诉量也冲进前十名。

按投诉问题类别来看，售后服务方面的投诉量首次超过质量、食品安全、合同方面的投诉量，跃升至排名第一；合同方面的投诉量从2022年的第一降至第四。

（数据来自市市场监督管理局）

记者周子琪 林扬

公开发售公告

我公司开发的新城国奥小区（国惠村）项目，位于桂林市临桂区锦秀路1号，尚余少量住宅（建面135.40㎡—292.43㎡），2024年3月30日（周六）全面集中发售。即日起，有意向购买者请到营销中心咨询。

地址：临桂区人和路3号翻山和院营销中心。

电话：0773-3660888。

特此公告

桂林新城投资开发集团有限公司

2024年3月15日