

写在第三十八个消费者权益日到来之际

◎肖端良

又是一年东风暖，又是一年“3·15”。“3·15”是平民百姓的节日，是企业商家的考验，是政府坚强的公信力。诚信自然又摆上案头，成为一个时髦话题。

诚信，个人立身处世的准则，国家公信威严的根基。因为有“信”，商鞅辕门立木，成就了秦“横扫六国”、一统天下的霸业；因为无“信”，周幽王“烽火戏诸侯”，导致“身死国灭，为天下笑”的凄凉结局。古今历史证明：不讲诚信的人终究会没有前途，不讲诚信的企业终究会无法生存，不讲诚信的国家终究会混乱动荡。

2020年疫情防控期间，一些个人和不法商家搭上预防新冠肺炎的顺风车，或是虚假广告、或是哄抬物价，对消费者进行欺诈。1月，黑龙江省大庆市犯罪嫌疑人李某、王某借疫情期间市场口罩短缺之机，在微信朋友圈发布销售医用口罩的信息，销售一次性劣质口罩2.4万个，获利3.7万余元。2月，江苏宿迁市沭阳县犯罪嫌疑人尚某飞通过微信以销售口罩为名采用收取定金不发货方式实施诈骗，涉案价值30余万元。1月，南京某保健食品公司在微信公号中发布有关蜂胶产品含有“预防新型冠状病毒肺炎”的广告，据查，广告中的蜂胶产品为保健食品，不具备治疗疾病功能。2月，无锡市某公司在微信公众号中发布有关消毒产品广告，宣称能有效杀灭HIV、H7N9、SARS等病毒，多家官方单位指定用其消毒等内容，据查，当事人涉嫌发布虚假广告。2月，武汉土家二妹餐饮服务有限公司在电商平台上销售蔬菜，西红柿价格22元/

公斤、四季豆价格36元/公斤、胡萝卜价格25元/公斤。而其供货商之一——武汉白沙洲农副产品大市场有限公司提供的同期上述蔬菜价格分别为：西红柿7.5元/公斤，四季豆16元/公斤，胡萝卜4元/公斤。

市场经济应当流淌道德的血液，这是规劝，也是铁律。昧着道德良心，堂而皇之地发国难财，不仅民众厌恶，法治社会也决不允许他们肆意妄为。

与之形成鲜明对比的是，自新冠肺炎疫情发生以来，各级各类企业挺身而出，捐款，捐赠口罩、防护服、消毒液、防护眼镜等医用物资，用实际行动诠释企业的家国情怀和责任担当。“作为一个公民，爱国、诚信，是我们的本分，国难当头我们企业应该尽一点职责和本分。一方面努力把企业做大做强，回报社会，同时也为社会经济发展做出应有的贡献。”济阳区一企业总经理如是说。长沙一家小龙虾店成为话题热搜焦点。店面不大的龙虾店竟能吸引四面八方的游客，排队人数达7000人，除了网络传播得“热”，更在于商家的质优价廉的诚信经营。质量是本，诚信是根，诚信经营，汇聚人气；诚信经营，赢得市场。

2020年，全国上下积极投入疫情防控之中，广大人民群众纷纷请战，不计报酬，不计名利，汇聚成磅礴的力量，使疫情病魔陷入人民战“疫”的汪洋大海之中。今年消费维权年的主题是“凝聚你我力量”，让我们行动起来，凝聚全社会的力量，切实保障好人民群众的“米袋子”“菜篮子”，奏响一曲高亢的诚信之歌、人民战“疫”之歌。

作者单位：区委党史研究中心

换灯管

◎田邦利

中共中央、国务院在《关于完善促进消费体制机制，进一步激发居民消费潜力的若干意见》中提出：“坚持绿色发展，培养健康理性消费文化。提高全社会绿色消费意识，鼓励节约适度、绿色低碳、文明健康的现代化生活方式和消费模式，力戒奢侈浪费型消费和不合理消费，推进可持续消费。大力推广绿色消费产品，推动实现绿色低碳循环发展，营造绿色消费良好社会氛围。”

这让我想起一件事，事虽说不大，但有关商家的做法却与上面精神相违背。

去年冬天，一天我去老珍家串门，见桌子上放着一盏台灯，台灯样式挺好。我正想买盏台灯放在床头柜上，以便读书看报，或是夜间醒来，开灯提笔记下脑海中忽然冒出的好构思、好句子。遂问老珍：“这台灯是从哪儿买的？”老珍笑着说：“一个坏了的，不中用的，要扔掉的。”

坏了的，不中用的，要扔掉的？我拿起台灯看，看了半天也没看出哪儿坏了，——就是没有灯管。

我说：“这台灯看着挺好的，安上一只新灯管不就行吗？”

老珍说：“问题就在这里，安不上新灯管。”

一个月前，老珍曾拿着这盏台灯去过灯具店，想换只新灯管，没换成。在灯具店老板的热情推荐下，老珍从店里买了一盏新台灯。也是看着这盏旧台灯说旧不旧，挺好的，路上没舍得扔掉，拿了家来，就摆在了一旁。这天大扫除，整理房间时老珍拿起这台灯又一想，安不上新灯管，光一个灯架子，到底是个废物，家里放着，怪碍事的，不如扔掉的好。

台灯坏了？我有点不相信，拿电笔测试，台灯线路正常。旧的灯管能拔出

来，新的灯管就该能插进去。我去灯具店买来一只新灯管，想安上试试。

灯管是U型灯管，安上之后，灯管在灯罩里是与桌面平行的。我拿着灯管横着往灯管座上插，插进去一点，可再插就插不进去了，灯管座里像是有个卡子，卡得很紧，就是插不好，入不了扣。接上电源，试了一下，灯不亮。

老珍笑了，说：“就是插这个样，在灯具店里也这么试过，插不好。老板说灯管座坏了。”

灯具店的老板插不好，老板又让老珍插，也插不好，老珍就确信不疑了，灯管座坏了。

怪了！灯管座看上去好好的，咋就插不好呢？我想推着灯管用力插，老珍让我小心手，用力太大，灯管破了，扎着手就不好了。

是啊，不能让它扎着手。我仔细看了看，那小小的灯管座是用两颗梅花螺丝牢牢地旋住的。拿过螺丝锥，卸下螺丝，灯管座就从灯罩里边拉了出来。让插口向上放于桌面上，两手捏着灯管的两个插头上方竖着直着往下插，劲就好用的，用力一插，灯管插头就插好了。旋上螺丝，一切整好，电源插座上一插，按下台灯开关，灯亮了！

我看老珍，老珍看我，两个人都无声地笑了。

“灯具店里的人能不知道这样就能把灯管安上？”老珍问我。

我说：“他该知道，卖灯具的不会不懂这点小知识。”

“他……”

“他要是这样安装，或是告诉你这样安装，你就不会买他的新台灯了。”

老珍有种上当受骗的感觉：被人忽悠，被人误导，过度消费，花了不该花的钱。

“以后不去他店里买东西了！”老珍发狠。 本文作者系济阳一中退休教师

提升产品和服务质量 促进舒心放心消费

◎王传华

成舒心消费、安全消费的良好氛围。

一电商平台为满足消费者的体验需求，以电子商务平台为基础，搭建三级服务网络，设立标准化的门店，消费者通过门店体验产品，可直接消费，也可到平台消费，享受线下和线上优质服务 and 优惠价格，依托实体网点发展电子商务业务，这一经营模式促进了线上线下经营的融合，便于消费者体验式消费，无疑是一种改善经营、促进便利放心消费的新的探索。有的特色旅游企业通过组织采风活动、文化创意等方式，发掘古村、古巷、遗迹、自然景观物、淳朴民风、故事传说，用文化创意的方法对优质农副产品、特色产品、人物典故、旅游资源进行策划设计，打造特色品牌，举办文艺演出、娱乐项目，时尚健康新业态主题活动吸引消费者放心消费、舒心消费，打造品牌效应，探索了发展的新路径、新载体。有一主题乐园，为打消消费者的顾虑，乐园内的纪念品、用餐全程平价消费，景区停车场有专人安排并全天免费，推行服务理念至上，取消高消费，推行食美价廉的特色小吃，使消费者玩得开心，取得了企业发展、消费者满意的双赢效果。有的服装鞋帽、家具、饰品等生产经营者意识到，消费者购买此类商品除美观实用外，有时是为了满足

情感需求，企业在发展商标战略、品牌保护、提高产品质量和知名度等基础上，进一步设计出了多种款式、特色鲜明、富有个性化的商品，在包装上印制卡通、自然景观、古建筑等精美图案，宣传中加入乡愁、怀旧、童年记忆等情感诉求元素吸引消费者，从而吸引了大批消费者，公司经营获得了成功。市场需求决定企业发展方向，有的房地产企业为针对消费者生活需求，大力发展生活配套产业，满足消费者个性化需求，发展休闲公园、主题公园、美术园地、温泉旅居、温泉养生、艺术角、文体沙龙、图书馆、体育健身俱乐部、音乐厅、影视基地、游乐园等生活配套产业，取得了很好的成效。

济南的城市发展战略提出了建设“大强美富通”现代化国际大都市的规划目标，济阳区委做出了打造“善美济阳”城市品牌的安排部署，建设美丽宜居家园，优化营商环境，营造安全放心的消费环境，让消费更舒心、便捷，需要全区上下的共同努力、共同参与，更迫切需要“凝聚你我力量”，凝聚社会共识、凝聚消费者共识、凝聚经营者共识，凝聚起无穷的希望和力量！共同推动消费环境持续优化，促进舒心、安心、放心消费。

作者单位：区市场监督管理局

三·一五感怀(七律)

◎刘海鹏

阳春三月花满天，驱疫除魔谱新篇。
奸商牟利万户忧，假冒伪劣使人烦。
毒侵肌体人富险，庄稼不啻泪潸潸。
市场机制待规范，诚信体系亟健全。

法网恢恢疏不漏，奸佞之輩哀声惨。
上下守法劣逃遁，寰宇祥和艳阳天。
造福黎民人拥护，垂恩人间世皆欢。
晴天瞩目维权日，绿色消费有何难？！

作者单位：济阳街道中心小学

人人都是一朵“诚信花”

◎冉庆亮

帝的商家，你能不常常光顾吗？

我常买她花儿的刘大娘，长年在村里种养一棚各样的花儿。其花好，品种全，价格适中，供货及时，服务周到，一到旺季，花儿就被抢购一空，大家为其花儿取名“诚信花”。但也没阻挡住她每到春节无偿送村里家家户一盆花的善举。而今年春节前，外地突然来了两辆卡车，要出一万元全买下那棚花儿，说用于助力抗疫。但刘大娘一盆也没卖。而是赶紧将他们劝返，接着对每盆花挂上了自制的“鲜花献英雄，抗疫得胜利”的卡片，除信守承诺无偿赠送每户一盆花外，其余全部奉献给了村里疫情防控卡点。

前年，一家商场开业，我也随人去“试新”。服务员热情打招呼：“先生，您需要些什么？我们所有的商品都实行三包，包退包换包修，而且假一赔十，我们信守承诺。”我被他们的诚信所打动，毫不犹豫地选了一条裤子。大概过了十天左右，不知是裤子的质量问题，还是我穿裤子时不慎被什么划了，膝盖部位出现了并不明显的白道道。我抱着试试看的心情来到了这家商场。服务员仔细看了看我的裤子，她无法确认裤子出现的白道道到底是质量问题还是划痕。她请示了店主，店主没说什么，马上答应给我换了一条同样的新裤子。我对店主说：“以后需要什么商品，我一定到您这里购买。”真正视顾客为上

年，一家商场开业，我也随人去“试新”。服务员热情打招呼：“先生，您需要些什么？我们所有的商品都实行三包，包退包换包修，而且假一赔十，我们信守承诺。”我被他们的诚信所打动，毫不犹豫地选了一条裤子。大概过了十天左右，不知是裤子的质量问题，还是我穿裤子时不慎被什么划了，膝盖部位出现了并不明显的白道道。我抱着试试看的心情来到了这家商场。服务员仔细看了看我的裤子，她无法确认裤子出现的白道道到底是质量问题还是划痕。她请示了店主，店主没说什么，马上答应给我换了一条同样的新裤子。我对店主说：“以后需要什么商品，我一定到您这里购买。”真正视顾客为上

有人笑她傻，她却“咯咯”地笑着答：党让群众富起来，还需守信传播爱，做一朵大爱诚信花，引得财源滚滚来。

其实，每一位经营者都可以是朵诚信花，以其高贵、艳丽、温暖、生动的品质凝聚行业自律力量，推进落实经营者第一主体责任。通过强化信用建设，促使企业主动承担法定责任、自觉做到诚信经营，以达到自我发展壮大又奉献社会的目的。更能带动影响社会人人心都能盛开一朵诚信之花，人们的心灵会因此而美好，我们的社会就会因此而走向和谐，走向幸福，走向一个个胜利，走进人人向往的美好“中国梦”。

作者系城区居民

“国井·扳倒井”杯“凝聚你我力量”3·15国际消费者权益日纪念活动有奖征文启事

为贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，落实中共中央、国务院《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》和中央经济工作会议决策部署，按照推进国家治理体系和治理能力现代化的总体要

求，推动实现消费者权益保护共建共治共享，紧扣2020年“凝聚你我力量”消费维权年主题，使消费者愿消费、敢消费，享受消费市场高质量发展的成果。济阳区市场监督管理局、济阳区消费者协会、济阳区信息（新闻）中心和山东扳倒

井股份有限公司联合主办此次有奖征文活动。

一、活动要求：主题鲜明，体裁不限，要求原创；截稿时间至3月15日结束。
二、征文投稿方式
邮寄地址：济阳区信息（新闻）

中心副刊部 联系人：尹聪；电子邮箱：xjyfukan@163.com 电话：84232018

三、奖项设置
一等奖两名；二等奖三名；三等奖四名，优秀奖若干名。
二〇二〇年三月五日