

“数说”株洲建设卷烟放心消费环境的故事——

200家,40条,6个

株洲日报全媒体记者/易蓉 通讯员/唐洁 刘艳雄 李果 刘朝蓬

“

“罗姐,又在擦你的宝贝了?不知道的人还以为纯金做的呢。”

“这块东西确实真宝贝,是金子也换不来的。”

这样的对话发生在天元区嵩山路上的“湘汇636”烟草零售店鸿福商行里,大家口中的“罗姐”是店老板罗和清,只要一有空闲,她就会擦顾客口中的“金不换”——标示着高达116分的“放心指数”的金色牌匾。

这是一块怎样的宝贝牌匾?这还得从“放心”二字说起。

”



200家店 每一家都是守护

“买条卷烟,不用再靠熟人推荐,看着这个‘放心指数’就来了。”从当初的陌生过客,老刘如今成了罗姐这里的忠实客户。

他口中信赖的“放心指数”,是由“让消费者放心”“让大家放心”“让社会公众放心”“让市场监管放心”四项内容组成,为了建设卷烟放心消费环境,由株洲市市场监管局和市烟草专卖局按照放心消费具体指标进行评价,最终给出的“打分”。

开店14年,罗姐的“放心指数”高达116分,比满分只差4分。

116分,是每条烟都保证货源正。“前些年,有些上门推销违法卷烟的价格便宜些,但我们从来都是从官方进货,在每条烟都印上了我们家烟草证编号,独一无二的编号便是渠道保证。”罗姐说。

116分,是从不做烟酒回收的零差错。“回收差价大、利润高,但回收的每一条烟都不能完全保证是正品,有些回收烟放久了,还会影响口感,卖出去万一是废品,就会损害消费者的权益,并且售卖回收烟是违法行为,会扰乱市场,我不做。”罗姐说。

116分换来的是客户真心。

“14年了,我们家亲朋好友都是从这里买烟,我儿子和他的朋友们如今也是从这里拿货,都已经从顾客变亲人了。”61岁刘姐是鸿福商行里的最资深的顾客。

116分还换来了绝对信赖。

“兵哥,我这烟味道不对,是不是假烟啊?”在天元区泰山路上的“湘汇636”兵哥烟酒店,客人拿来了从别处买的烟,请兵哥为其鉴别真假。

“这烟可能是放久了一点,所以味道有变化,但绝对是真烟。”和罗姐一样拥有高分“放心指数”的兵哥烟酒店,成了附近居民的“假烟甄别站”,兵哥总要给居民解疑答惑,普及鉴别真假烟的知识和技巧。18年如一日的诚信经营,不仅让兵哥收获了一大批老顾客,更成为了“湘汇636”公益活招牌,今年还成为“卷烟放心消费示范店”。

不只是“罗姐”“兵哥”,今年这样的“卷烟放心消费示范店”将达到200家以上,每一家示范店,就是一个放心消费的招牌,守护着卷烟放心消费环境。



卷烟放心消费维权服务站正式揭牌现场

▼兵哥超市林老板正在摆放店里的“卷烟消费放心承诺”公示牌。受访者提供



40条示范街 每一条都是风景

聚星成光,有一家“卷烟放心消费示范店”之后,一条“卷烟放心消费示范街”也正应运而生。

对于同街的客户集体严格遵守相关法律法规规章,社会责任和守法诚信意识较强,自愿参加卷烟放心消费示范创建,同街客户集体自愿联合申请,经综合评定后,由市场监管局和市烟草专卖局联合授牌,计划全市评选40条“卷烟放心消费示范街”,每一条示范街都将设置相关标牌,包括放心街名称、示范店铺分布、监督举报电话和消费维权站信息等。

早在2017年,天元区嵩山路的13家烟酒店便相互约定“诚信经营,回馈客户”,“放心”“诚信”已成为这条街烟酒店的“代名词”。

“飞来横财”不能要。罗姐讲了一个故事:有位客户在一个烟酒店里买了几条烟,用支付宝付了3000元钱后匆匆离

开,晚上烟酒店老板对账后发现这笔交易多付了700元。面对这笔“横财”,店老板第一反应不是惊喜而是着急,第二天就赶紧通过交易号联系支付宝客服,又用了一个多小时才电话联系到该顾客,还了这700元钱。

“蝇头小亏”不为难。之前,有位陌生小伙在店里购买一包售价26元的某品牌卷烟,后来对方找上门,觉得烟支上有一条印痕,疑似发霉了。于是,烟酒店老板当着顾客的面又拆开一包烟,发现烟支上也有这种印痕,随后还联系了烟草公司工作人员上门查验,认定只是批次问题,不影响正常的吸食,但店家还是对顾客表达了歉意,并给顾客退了款。

……

如果说每一家“卷烟放心消费示范店”,是对放心消费环境的一种守护;那一条条示范街,就成了筑就“卷烟放心消费环境”的风景线。



6个维权站 每一站都是防线

深夜,株洲烟草局的卷烟消费维权服务站里,电话响起来了。

“我经常吸黄芙蓉王这个烟,可今天觉得味道不对,我怀疑是假烟,你们能过来核查一下吗?”电话那头的投诉人李先生有些焦急。

“您好,我是株洲卷烟消费维权服务站工作人员,我们马上就派人过来处理。”卷烟消费维权服务站里,工作人员在接到投诉电话后,随即派出执法人员赶到李先生买烟的烟酒店,对存疑的香烟进行了鉴别。

“通过对该条卷烟包装做工、拉丝拉线、水印钢印及烟丝烟灰的初步鉴定,这条卷烟没有问题,是正品卷烟。”经过一番检查,工作人员向李先生解释,“我们每天的口腔及身心状况,都会影响到对卷烟品质的感官判断。”

“嗯,有道理!是我误会了!大晚上的麻烦你们了。”李某听到执法人员的解答,连忙点头。

“没事,这种情况难免发生。”烟酒店老板长舒一口气说。看到卷烟消费者和零售户握手言和,前来“解围”的工作人员笑着说:“还是欢迎你们随时举报涉烟违法线索,共同维护卷烟消费环境。”

类似的一幕时常在维权服务站里上演。今年,全市设

立6个卷烟放心消费维权服务站,面向社会公众提供的“7×24小时”全天候人工服务,受理范围包括政策咨询、服务投诉、线索举报、工作建议,成为烟草部门服务群众、便民利企的“连心桥”。

每一个维权服务站背后,是烟草行业工、商、零供应链提供“维权服务”。

在每一家维权服务站的墙上,都张贴着市场在销品牌所属23家工业公司联合签署质量承诺书,划定原料采购、产品生产、储存、运输、销售时所承担的责任与义务,公开售后服务电话,承诺为消费者及零售户提供优质产品与服务并自愿接受监督。

消费者还可通过放心消费App发起消费纠纷和解申请,线上填写卷烟消费投诉档案相关信息,提交发票、购货凭证、服务单据等相关证据,被投诉零售户将会在放心消费App上接收到消费者消费和解的申请,直至纠纷化解。

卷烟放心消费环境建设关乎消费环境的安全性、经营者的诚信度、消费者的满意度,也是一项战略工程,更是一项民生工程,更是一项民心工程。200家示范店,40条示范街,6个维权服务站,在示范引领与维权服务之间,致力让消费者没有后顾之忧,消费环境优获得感感恩消费。

知株侠视频 ZHI ZHU XIA VIDEO

责任编辑:刘震 美术编辑:言岚

知株侠视频期待您的参与

知株侠视频期待您的参与。媒体融合,移动优先。欢迎来到“知株侠”专版。在这里,我们用视频推介株洲高质量发展亮点,扫描当下时政社会热点,服务市民生活难点。我们期待,所有读者,一同参与,或提供成品,或共同拍摄制作。题材不限,有趣的、有用的、工作的、生活的,均可。

联系电话:13975332270;视频投稿邮箱:42040633@qq.com(可发视频,也可只附上网上链接地址),一经采用,稿酬从优。

视 农业

央视网:株洲有个立体智能农场



立体智能农场。

茶陵县是我国中部地区重要的商品猪产地。猪场的负责人龙伟华从业23年,为了建造足够的猪舍,龙伟华一直计划着扩大规模。“楼房养猪”的出现成功解决了龙伟华遇到的难题。



视 航空

快来体验! 小姐姐带你沉浸式开飞机

9月25日至10月6日,“飞在云端”航空运动节“王牌飞行员”一对一教学,空中游览大美株洲。



体验飞行的快乐。



文字、图片、视频/知株侠视频

视 社会

市中心株百后面文艺巷的小狗狗名字征集开始啦!



文艺巷的“狗狗墙”。

芦淞区建设街道文艺巷的一幅“狗狗墙”火爆出圈,在社交平台走红,吸引了许多市民前来打卡。建设街道办事处、芦淞区文明办联合株洲晚报向市民为狗狗征集名。

文字、图片、视频/知株侠视频



视 美食



煎豆腐。

攸县:茶油煎豆腐

让我们一同探索攸县的美食世界,品味湖南美食的瑰宝。

文字、图片、视频/学习强国



视 文艺



视频截图。

《荷塘不只有月色》MV发布

傅莉珊倾情演绎《荷塘不只有月色》。

文字、图片、视频/新浪微博

