



小忙 微调查



购物频道 买和田玉

货不对板

市民郑先生向“新民帮帮忙”反映，今年8月，他在聚鲨电视购物频道购买了一套和田玉4件套产品，收到产品后发现与电视中宣传展示的样品存在较大差异，严重“货不对板”。更夸张的是，他在App内给予差评后，只有自己的手机页面才能看到，其他手机页面无法显示。他与聚鲨购物平台进行了2个多月的交涉，但问题一直没解决。

夸张宣传 品质堪忧

郑先生告诉记者，8月10日，他在家收看了聚鲨购物频道的推广节目，其中主播推荐的一款和田玉饰品4件套，其亮眼的成色让郑先生十分心动，于是他立刻下单购买。

郑先生受到货后大吃一惊：商品与电视节目中展示的样品大相径庭，不仅仅是白度

和润度，甚至连款式和配链都与电视上的展示样品不符，称得上有质的差别。

接到投诉后，记者来到郑先生家中看到了他购买的和田玉4件套由手镯、项链、挂件和手串组成。记者观看了当时的节目录像后，发现主播在节目中展示的样品都是一级白，晶莹剔透，但反观现场收到的这些商品，白度明显不够，肉眼可见多杂质，品质上的差别一目了然。

“挂件确实显得油润，但这个油是涂抹上去的油，一擦就没有了。”郑先生补充道，“电视节目主持人还再三强调证书上是标明羊脂白玉的，可鉴定证书只写了和田玉。”

反复换货 大失所望

郑先生致电客服投诉，工作人员答应换货处理，但前前后后换了3次货，收到的商品质量依然让他大失所望：“还不如第一次发

来的4件套，更别谈电视节目中展示的玉石品质了，手串杂质多不说，还有坑洼缺损，手镯中的棉絮状杂质比上次的更多更密。”

愤怒之余，郑先生打开手机App，在商品评价里给了一条差评，但竟发现商品页面只有他自己的一条差评，看不到其他客户的评价。他叫亲戚朋友都下载了App，点进去后，评价页面无法看到任何评价，包括他给的差评，记者也尝试下载，果然如郑先生所描述的，这款商品看不到任何的评价信息。

“评论区差评消失了，竟然只能在自己的手机上看到。”郑先生又联系了聚鲨客服，客服表示可能是技术部门的问题，需要去核实，可最终郑先生等来的不是回复，而是该款产品直接从手机App下架了。如此让人迷惑的操作使郑先生坚持要向商家讨一个说法。

退货赔偿 恢复评论

记者与聚鲨环球购物平台取得联系，丁姓工作人员回复称，由于和田玉的特殊性，不可能每个材质都一模一样，郑先生如果觉得商品的质量达不到要求，平台可以换货退货，并赠送4件套中的其中1件。对于郑先生反映的差评消失和货品下架问题，工作人员表示将与技术部门沟通，进行系统排查。

最终经过记者、郑先生多次与平台沟通，对方表示，愿意全额退款并且赠送4件套中其中的2件饰品给予补偿。同时根据郑先生的要求恢复该产品的App页面信息，并展示评论区，供其他消费者参考。

截至发稿时，郑先生已经收到聚鲨平台的退款，并在手机页面看到了自己的评价。他对协商结果表示满意，并提醒商家提供实实在在的优质产品。 本报记者 陆常青



小帮 民有呼

残障老伯去社区文化活动中心“犯难” 少爬10级台阶 却要多走百米

残障人士华老伯向“新民帮帮忙”反映，杨浦区大桥街道社区文化活动中心门口10级台阶难倒腿脚不便的他，想少爬10级楼梯，就要多走100米。他希望这里增设栏杆或无障碍通道。

华老伯告诉记者，自己年轻时因意外左腿受伤，现在必须借助拐杖外出，但走不了远路。退休后，他经常去离家不到百米的杨浦区大桥街道社区文化活动中心的图书馆借阅图书和参加老年学校学习班。“每次去

社区文化活动中心，进门就要爬10级楼梯。如果想避开这10级台阶，走无障碍通道，则要绕100米左右的大圈子，才能走到这10级台阶的上方。每次人都很吃力。”他说，随着自己进入古稀之年，再这样绕大圈子实在感到力不从心。

记者来到平凉路1730号，大桥街道社区文化活动中心设在大楼西边一侧，东边一侧则是大桥街道社区事务受理服务中心。两者“合用”一处台阶。此处台阶有10

级，非常宽，从西往东又拐弯朝南，跨度约60米。记者看到，要进入社区文化活动中心，这10级台阶是必过的“门槛”。但也如华老伯所说，想避开这10级台阶，也可以借道东(南)侧小坡度长坡面的无障碍通道，然后沿着大楼外侧绕走，但这样一来，要多走大约100米路。这对于普通人来说当然问题不大，但对于要借助拐杖行走的残障人士或者高龄老人来说，的确要多费不少力气和时间。

记者注意到，此处超宽的台阶，台阶西侧没有任何扶手或栏杆装置，而东(南)侧，不但有无障碍通道，还有扶手和栏杆。华老伯希望，台阶西侧能否也安装无障碍设施，或加装扶手栏杆。

本报记者 陈浩 特约通讯员 马蒋爽



本版编辑/刁炳芳 视觉设计/戚黎明



www.yrdicie.com

担当新使命:长三角文化产业的力量

欢迎莅临5.2/6.2/7.2/8.2号馆

2023.11.16~19 | 国家会展中心(上海)

长三角 文博会

i C i E 2 0 2 3



主办单位：
中共上海市委宣传部
中共江苏省委宣传部
中共浙江省委宣传部
中共安徽省委宣传部

协办单位：
上海市文化和旅游局
江苏省文化和旅游厅、江苏省广播电视局
浙江省文化和旅游厅、浙江省广播电视局
安徽省文化和旅游厅、安徽省广播电视局
长三角区域合作办公室

联合主办单位：
上海市国际贸易促进委员会

承办单位：
上海贸促展览展示有限公司



免费领门票



关注公众号

