

LV, 你的售后服务也请大牌起来

据钱江晚报·小时新闻报道,本周一,杭州的翠翠收到一个大包裹,打开一看,竟然是LV官网寄来的两只一模一样的包包。“我没有买包啊!”翠翠一头雾水。但快递面单和包裹里的销售单据上,都清清楚楚印着她的名字、电话和地址。而后续发生的事,更让翠翠惶恐不安。

对于翠翠的遭遇,钱江晚报·小时新闻的评论员们有话要说——

售后服务,要对得起品牌形象

本报评论员陈江:“人在家中坐,包从天上来”,结果引来了一连串的麻烦。翠翠当然没有错。千错万错,都是路易威登的错,是这个大品牌的低级失误。

品牌方的处理非常折腾人。寄错了对象,就应该马上启动纠错程序,向错收者和真买家道歉。错收方为解

决这个事情付出了时间和精力,品牌方理应给予一定补偿。但是,发现失误后,品牌方内部上下沟通不畅,连翠翠愿意费时费力拿去专柜都不行,这到底搞的是哪一出啊?

任何经营行为,包括售后服务,要对得起品牌形象,可不能丢了自己的脸。

或许把包交给警察,才是最好办法

本报评论员项向荣:寄给天津姑娘的包竟然寄给了杭州姑娘,这之中出了什么疏漏?让人百思不得其解。更奇葩的是出事自己不出面解决,还把杭州女生的电话给天津女生,让天津姑娘自己找杭州女生私下沟通解决。公司没有意识到未经授权将顾客的手机号码给他人是侵权行为吗?

有网友说:要是答应寄回去,那几万的包包,万一寄出后人家说里面是假的,或者有破损,又找上门,那不就是我的责任了?那么,对于杭州女生来说,最正确的做法是什么?我认为应当将其交给警察来处理,那样,品牌方可能就不会说“不能出具任何证明或收据”这样的话了。

良性商业环境,需要消费者较真

本报评论员高路:有人说翠翠是不是有点小题大做,把简单的事情搞复杂了。我倒觉得翠翠做得没错,有较真精神。

翠翠的担忧不是没道理,这事私下解决不是稳妥的办法,有很多未知的风险,翠翠担心“背锅”也在情理之中。确实,可能性再小也不能忽视,不

完善的细节就需要打磨推敲,让它经得起各种考验。

回忆我们互联网商业的发展历程,一直都是在不断发现问题解决问题中摸索着前进,这其中,那些勇敢表达自己的建议和意见的消费者是最大的功臣。消费者的较真精神,会倒逼企业提升服务质量,并推动商业环境向好发展。



本报评论员
项向荣

人性化对待员工,采取企业和员工双赢之法,才是能持久提升工作效率的好办法。

防止员工“摸鱼”方法不妨更人性化些

日前,一则“国美处罚通报员工上班摸鱼”的消息登上微博热搜,从通报可以看出,相关员工占用公共网络资源,玩游戏、聊天、听音乐,所耗费的流量清晰可见。此事引发网友热议。

这事到底谁对谁错?应当从多方面来考量。国美公司自然有占理的一面。正如上海市君悦律师事务所合伙人朱平晟律师在接受新民周刊采访时所说的,企业督促员工在工作期间专心工作本身没有错,“如果员工利用企业的资源(比如流量)做和工作无关的事情,相当于占用了企业的资源,但没有为企业增加效益,严格意义上也侵害了企业的权利。”

从调查看,国美员工上班期间看“腾讯视频”最多,其次是“抖音”,其中一名员工使用网易云音乐消耗了22.5G流量。如果国美能证明员工在网易云音乐所看视频与工作无关,那么抓“摸鱼”并没错。

但从另一方面来看,国美也是过错方。监视员工流量信息并公开通报,可能触犯隐私,也容易引起员工情绪的负面反弹。国美想提高员工的工作效率,没错,错在使用了不那么人性化的方式。

人性化对待员工,采取企业和员工双赢之法,才是能持久提升工作效率的好办法。这可能需要企业稍微让渡一些管理空间,比如允许员工干有些活时听下音乐;允许有些工种只要把活干好干完,可以不实行上下班打卡。白猫黑猫,能逮住老鼠就是好猫。



特约评论员
胡欣红

在引导家长认知以及化解焦虑等方面,多一些思考和琢磨,多一些“走心”之举。

家长会开进企业这样的减负值得点赞

据钱江晚报·小时新闻报道,近日,湖州市安吉县第七小学43位老师走进企业会议室,把家长会搬到了家长身边,因该校有70%左右的学生家长在这里的园区企业工作。

家长会是家校联系的重要纽带,是学校“教育”家长的一个重要渠道,如何让家长会更有实效,大有文章可做。这些家长工作繁忙,如果到校参加家长会,有些就要请假。学校把家长会搬进企业,把教育的“定心丸”给家长送上门,省去了家长的麻烦,是为家长“减负”的切实之举。

这是一个宣讲“双减”的家长会,每位老师每次只接访三五名家长,对话更具体、更有针对性、聊得更透,老师给的回答和建议更专业和实用。家长理解了“双减”政策和办法,自然就能更安心工作了。

在“双减”背景下,期待更多的学校和老师能静下心来,在引导家长认知以及化解焦虑等方面,多一些思考和琢磨,多一些“走心”之举。

温馨提示:
2022年《钱江晚报》订阅已开始

钱江晚报订报咨询电话 0571-87023325/87310942

2022年《钱江晚报》订
已开。订报者请到钱江晚
报发行点或点记订。也可扫
描二维码订。



钱江晚报订报



小时新闻订报



订报订报

杭州市区各受理站点

1	庆春站	中江北路40号(浙报公寓)	87023325
2	湖墅站	新市街113号	88385928
3	蒋村站	蒋村路215号	88220404
4	笕丁站	笕丁路691号	86466016
5	下沙站	学城街385号	85011943
6	转塘站	之江家园B区13幢	81992316
7	长河站	滨兴北西北大门63号南楼	86626799
8	临平站	临平龙王塘路99号	86166533

订报订报:订报卡只能用于订报,不能用于其他用途,恕不受理。