

市区天气

今天
今天白天,阴有阵雨,沿海有雾,北风3—4级,气温25/29℃;今天夜间,阴有阵雨,南风3—4级,气温24/26℃。相对湿度80%—100%;郊区温度30/23℃。

明天
阵雨转多云,南风3—4级,气温23/30℃。

“苍蝇尸检”太荒唐

本报记者 李晓闻



杭州一消费者喝酸奶时,喝出了一只苍蝇。而商家说,要给苍蝇做尸检确定死亡时间才能得出结论,来证明苍蝇到底是本来就是随着酸奶来的,还是事后飞进去或者被扔进去的(有媒体曾报道)。要做“苍蝇尸检”,消费者维权之难可想而知。

如果说遇到此类情形必须先举证才能维权,那么消费者显然就处于弱势地位

了。在毫无预兆的情况下,谁会在喝酸奶之前先想到保留证据呢?证据难以完整保留,更难检验真假,商家就有了拒不道歉的借口。要求“苍蝇尸检”,会不会只是商家为推卸责任而拖延时间的一种手段呢?

相信没有人会为了一瓶酸奶而故意去找商家的岔吧。在商家有明显责任嫌疑的情况下,商家首先想到的,应该是先和消费者沟通协商,尽量消除消费者的心理阴影。如果商家实在觉得委屈,再想办法和消费者一起寻找证据,通过法律或其他

途径进一步解决问题。而令人遗憾的是,商家置自身形象和消费者的信任于不顾,抛出了一个近乎无理取闹的要求,来逼消费者放弃维权,如此的不负责任让人心寒。

没有哪个企业是仅仅靠产品的质量站稳脚跟的。优质的售后服务和诚信的态度才是维护企业良好形象的关键。如果能够时时处处为消费者着想,更是不可多得。企业的形象不是一朝一夕树立起来的,但是可能被一句话、一个举动瞬间摧毁。在涉及消费者利益的问题上,希望商家不要由着自己的性子来。

物业公司应当好服务者

本报记者 蓝娜娜



近日

有关物业公司与业主纠纷的事件层出不穷。有人反映小区上交了物业费却拿不到发票(本报8月9日C08版曾报道)。有人反映小区的电梯常出问题,物业维修不及时……人们不禁质疑:物业公司应扮演怎样的角色,是服务者还是管理者呢?

笔者了解到,当前国内有60%左右的物业公司属于父子公司,即隶属于开发商组建的业务公司,在开发商组建业务公司时,给物业公司明确了一定的职责。这种“父子关系”体制,使得物业公司在实际的经营管理中,对一些涉及开发商的问题避而不谈,或者直接将问题抛给开发商,这样不能及时为业主主张权利、解决问题,所累积的矛盾日益增多,业主和物业的关系也日渐紧张。

物业公司本应是为所在小区居民提供安全、卫生等公共服务,及时为居民解决居住、生活问题的服务部门,但由于体制的限制,使得部分物业公司带上了开发商的色彩,以管理公司自居,忽视了自己是服务性企业的本质,这就是物业公司与业主纠纷事件层出不穷的根本原因。

服务,是物业公司的本质,更是提升小区居民生活质量的关键举措。在“父子关系”体制的制约和上级监督匮乏的环境下,物业公司更应以“服务者”的姿态出现,自觉做好小区服务工作,将为居民排忧解难、主张权利作为工作重点,及时与居民进行沟通,排除矛盾隐患,使物业与业主之间的关系更为融洽。

郊区天气



莫让游客再吃“哑巴亏”

本报记者 刘腾腾



外地游客来青旅游遇到窝心事,却无处诉苦,当消费纠纷涉及多个部门时,游客打多个投诉电话却都无结果,而记者探访多家饭店、宾馆却发现,旅游、卫生、物价和税务等部门的投诉电话都没有明确标示(本报8月10日B05版曾报道)。

我们不妨先来看一下国内其他旅游城市如何处理游客投诉的问题:2006年,张家界建立综合应急处理机制,主要处理涉游事件,包括救

助游客、处理旅游投诉和游客纠纷等;2010年,天津旅游部门与全国十余个省区市及110个旅游城市相关部门达成了旅游质监合作共识,建立游客异地投诉机制;2011年,海南省旅游委所属12301旅游服务热线与省工商局所属12315投诉举报指挥中心签署了合作备忘录,负责专门受理游客投诉;事实证明,这些城市对游客投诉问题的解决办法建立以来,都取得了不错的效果,对于提升城市正面形象起到了作用,无疑都值得借鉴。

游客来青旅游带着期待与兴奋,如果旅游途中因消费问题与旅行社、饭店等机

构发生纠纷,则会失去旅游的兴致,外地游客在青时间不长,我们不能让游客乘兴而来,败兴而归。笔者认为,相关部门应当及时建立一套专门负责受理来青游客投诉问题的相关机制,对各种问题的投诉分门别类,一方面,有利于对青岛这座旅游名城整体素质和形象的提升,另一方面,游客投诉的问题越多,表示他们对于青岛这座城市的期待值越高,所以这种机制的建立能鞭策包括卫生、物价和税务等部门的工作效率和行动能力,快速反应、高效处理,切实维护游客权益,保证消费者投诉有回声,问题有着落。

生活指数

交通指数: 5级,气象条件对车辆的高速行驶非常不利,请司机朋友限速谨慎驾驶。
疾病指数: 3级,发病率略大,请大家注意保暖,加强防范。

省内城市

济南	雷阵雨	23℃/31℃
德州	多云	24℃/31℃
聊城	多云	23℃/32℃
泰安	雷阵雨	23℃/30℃
莱芜	雷阵雨	23℃/30℃
枣庄	小到中雨	24℃/29℃
济宁	阵雨转多云	24℃/30℃
临沂	小到中雨转阵雨	24℃/30℃
日照	小到中雨	24℃/29℃
烟台	小到中雨转雷阵雨	22℃/27℃
威海	小到中雨转雷阵雨	23℃/26℃
潍坊	雷阵雨	24℃/30℃
淄博	雷阵雨	22℃/31℃
滨州	多云	24℃/30℃
东营	雷阵雨	24℃/31℃

由青岛市气象局青岛市气象台提供

海洋预报

今日滨海浪高1.3米,浪向南,水温24.2℃。第一次高潮03:45,潮高4.40米;第二次高潮15:29,潮高4.20米。第一次低潮10:17,潮高1.60米;第二次低潮22:39,潮高0.60米。

由国家海洋局北海预报中心提供



青岛今日迎来小到中雨

局部大雨,气温略降

本报8月11日讯(记者 张杰) 连日“桑拿天”之后,11日下午,一场阵雨给市民带来了少许清凉。记者从青岛市气象台获悉,12日,受冷暖空气影响,青岛市仍有雷阵雨,过程雨量为小到中雨,局部大雨,降雨期间气温稍降。

11日早晨,受南风影响,岛城沿海一线再现大雾天气,最低能见度在石老人附近,最低时不足100米,据预报,12日早晨降雨后,沿海一线可能还会有大雾出现。受降雨影响,11日早晨市区最低气温24.0℃,郊区最低都在23—25℃左右。白天阴间多云,有短时小阵雨,市区最高27.7℃,郊区最高在胶南,最高达到29.3℃。

据青岛市气象台预报,11日夜到12日白天青岛市有降雨或雷阵雨,雨量为小到中雨局部有大雨,12日夜间降雨逐渐停止,气温会略有下降,最低气温为24℃,最高气温为29℃。13日白天,天气将转好,周末两天都以多云天为主,南风短时北风,风力不大,14日气温回升。

T 停气

人民路以东 部分用户16日停气

因鞍山路低压燃气作业,16日8:30—10:30,13:30—15:30,对人民路、威海路、长春路、延安三路以东,山东路以西,鞍山路以南,宁夏路以北所包括范围内的管道燃气进行降压,降压期间以上区域用户的正常用气将受到影响,其中部分用户停气,请用户尽量避开以上时间段用气,并关闭好燃气灶具及软管前阀门。

因伊春路管网改造低压燃气作业,17日8:30—10:30,13:30—15:30,对辽阳西路以北,福州路以西,哈尔滨路、黑龙江路以南所包括范围内的管道燃气进行降压,降压期间以上区域用户的正常用气将受到影响,其中部分用户停气,请用户尽量避开以上时间段用气,并关闭好燃气灶具及软管前阀门。

如有不明情况,请拨打服务热线12319。(泰能)

四流南路施工车辆请绕行

本报8月11日讯(通讯员 刘健 管怀香 记者 赵壁) 自7月4日至今,四流南路的萍乡路至北岭路段正在进行污水管道施工,道路中间的路段被挖开,原先的双车道变成了单车道,大量车辆排队绵延至水清沟。早晨水清沟至北岭原先只需要5分钟,现在由于压车严重,需要25分钟。虽然交警已发出了调流提示,施工方放置了“施工请绕行”的指示牌,但是大量的私家车仍然争走这条“羊肠小道”,导致堵车加剧。

四方交警再次提醒广大驾驶人:施工期间,由四流南路向北南行驶的车辆请绕行金华路行驶;由杭州路、人民路南北驶往四流南路方向的车辆应提前绕行至金华路。