记者调查

消费者刘知青称喝王老吉喝出一条活蛆虫，其3位朋友现场目击出面作证。王老吉生产厂家却说，按正常生产流程，饮料里头不可能有蛆虫。工商部门建议进行科学鉴定，但厂家一直没有行动

饮料质量纠纷怎么鉴定

消费者刘知青：王老吉里喝出一条活蛆虫

8月2日，常德市澧县九里乡的刘知青女士和老公及3位朋友到常德市城区办事。下午，他们5人在龙弟大酒店休息时，就在酒店附近的一家商店买了5罐王老吉。

刘知青的老公及3位朋友都很顺利地拉开罐盖喝了起来，惟她拉了一会才拉开，当时她心里头嘀咕：是不是这罐王老吉有问题？果不其然，当她嘴唇对着罐口喝到第二口时感觉嘴唇痒痒的，好像有什么东西在蠕动，于是，她把王老吉放在桌子上观察。原来，是一条蛆虫正从罐口往外爬。蛆虫白里略带棕色，一厘米多长，肥肥的。刘知青他们都感到吃惊与恶心，没喝完的都没人再敢喝了。

蛆虫是从哪里来的呢？开罐时由于罐盖不好开，刘知青仔细观察过罐拉口，可以排除是罐口原来就有的；酒店里的桌椅都是干净的，也可以排除是从桌椅上爬进去的；宾馆里的天花板也不脏，看来不是从天上掉下来的；莫非就是王老吉罐子里头长出来的？

于是，刘知青把商店的老板喊到现场，并把王老吉饮料与蛆虫一起倒进了玻璃杯子里观察，蛆虫还在杯子里蠕动。

对于刘知青陈述的情况，刘知青在场的3位朋友态度坚决向记者表示愿意作证，还分别在证词上写下了自己的姓名，并拿出自己的身份证给记者看。

事发后，刘知青要求王老吉厂家赔偿3万元了事，而厂家只愿意给10件王老吉。后来，当刘知青获悉厂家说她是玩圈套故意敲诈厂家，十分气愤。她向记者表示，现在既不要厂家的钱，也不要厂家的王老吉，只要一个说法。她强烈要求厂家与她共同委托权威机构对蛆虫进行鉴定，看蛆虫到底是不是王老吉罐子里头的。于是，刘知青把蛆虫放进自家冰箱的冷藏室保存起来。然而，到记者发稿时为止，厂家或经销商也没有派人对蛆虫进行鉴定。

王老吉厂家：饮料里头不可能存在活蛆

刘知青提供的“问题王老吉”的罐体上载有：“鸿道(集团)有限公司授权武汉加多宝饮料有限公司生产”和联系电话。记者打电话过去，告之有消费者投诉王老吉饮料里喝出一条活蛆虫。接电话的工作人员说，会把情况转到有关部门，到时会有工作人员和记者联系。之后不久，记者接到一名自称是多加宝企业姓林的工作人员的电话。他说，按正常生产流程，王老吉饮料里头不可能存在蛆虫，理由有两点：第一点，王老吉饮料经过了几道过滤，就是有蛆虫，也应该过滤掉了；第二点，王老吉罐装时经过了真空处理，罐子里头没有空气，就是有蛆虫也应该会死掉，不可能是活的。这位林姓工作人员还说，消费者可以自己找任何一家机构对蛆虫进行鉴定，厂家都认可鉴定结论。他们将委托湖南省的经销商或常德市的经销商来办理鉴定事项。但事到如今，没有任何经销商主动找刘知青办理蛆虫鉴定的事。鉴定的事厂家或经销商一直拖延至今。

王老吉饮料里头到底有没有可能存在蛆虫？记者就此问题采访了湖南文理学院生命科学院教授彭友林。彭教授说，这要分两种情形来说，第一种情形：如果罐体是密封的，就不可能存在活的蛆虫，因为任何生物的生存都需要氧气，蛆虫也不例外。第二种情形：如果罐体不密封有缝隙，空气就能进去，有可能滋生蛆虫或蛆虫在罐体里生存。

当事双方该如何维权

常德市工商局武陵区分局城北工商所副所长张明告诉记者，此事他们调解失败，主要原因是，消费者要厂家赔3万元，而厂家只愿意给10件王老吉，之间悬殊大太，调不拢。对于目前这种状态，工商部门也感到无奈，厂家不承认饮料里有蛆虫，罐子又打开了，证据不足以说明问题，工商部门对厂家也就没有其它的办法了。张副所长建议通过权威机构对蛆虫和罐体进行科学鉴定。

湖南经卫律师事务所主任兰志龙律师认为，遇到这种情况，消费者和厂家或经销商都有几种方式来维护自己的权益：对于消费者来说，第一种方式，就是向当地的消费者委员会投诉。调解不成的情况下，消费者委员会可委托有能力的省级以上鉴定机构对蛆虫进行鉴定之后作出处理。第二种方式，通过法院对王老吉厂家或经销商提起诉讼，要求被告承担民事责任，赔偿损失。同样，人民法院委托有能力的省级以上鉴定机构对蛆虫进行鉴定之后依法裁判。对于王老吉厂家或经销商来说，如果觉得消费者是有意敲诈，那么可以向当地公安机关报案，由公安介入处理此事，公安机关如果认为有必要，也会委托有能力的省级以上鉴定机构对蛆虫进行鉴定。如果厂家不愿意报案，则要配合消费者对蛆虫进行鉴定，要双方共同委托权威的机构对蛆虫进行鉴定，结果才具有法律效力。即使是认可消费者单方面的鉴定结果，厂家也要立字为据。

常德日报记者 胡德桂
本报记者 欧金玉

雅阁轮毂起斑，厂家推说使用不当，车主不满——

岂能如此把责任推给消费者

编辑同志：

我于去年11月30日在广本长沙市华顺4S店买了一辆第八代2010款2.0EXNavi黄金限量版雅阁轿车，精心爱护有加，坚持每月至少去华顺店一次检车、洗车、保养，基本上不到小店洗车。可是，7月28日出门前检查车轮气压时，发现4个轮毂边沿等多处异常，有的呈葱皮状，有的表面粗糙，飘着一层透明薄膜，去除薄膜后，轮毂上附着灰白色颗粒状物质，可刮去，但无法彻底清除，并可见明显的轮毂腐蚀斑。

7月31日，我来到华顺店，技术员查看后说轮毂被轮胎保护剂所腐蚀。我说：你查查我车的保养记录就知道，我的车基本上是你们洗的，轮胎保护剂也是你们刷的。况且，我的标致307已经6年了，经常在各种洗车店洗车、刷轮胎保护剂，却没有任何轮毂腐蚀现象。技术员说：雅阁车轮毂镀铬的配方可能不同，现已发现轮毂腐蚀现象多起。就连华顺店试乘试驾的雅阁2010款轮毂上也有腐蚀斑。

我认为是轮毂的质量问题。技术员答应上报广本雅阁厂家。8月2日上午，我接到技术员的电话，说厂家不承认是质量问题，说是使用问题。如此回复糊弄消费者，太令人气愤，请问广本雅阁厂家：雅阁究竟要如何使用才对？

姚先生

调查附记：

8月10日，在广本长沙市华顺4S店，售后部一名姓徐的经理向记者介绍说，姚的车是2009年11月29日购买的，只跑了8000多公里，出现问题后8月1日送到该店，技术员检查发现4个钢圈外侧边缘部位均有材质剥落现象。他们将姚反映的情况反馈给了厂家，并询问此现象可否给予客户保修，但厂家认为此种腐蚀是在使用过程中接触了有腐蚀性的化学物质导致，属使用不当造成，不能给予客户保修。

徐经理告诉记者，姚反映的情况并非个案，他们已接到几起这样的投诉。主要是因为这种镀铬的轮毂没有全轮毂喷漆，人们看见很晃眼的地方都没喷漆，虽然看上去很亮、很漂亮，但是金属直接与外界接触后容易被腐蚀。徐经理认为姚的车出现的情况不会引起行车安全，主要是影响美观，后期修复没有什么好办法。

记者致电厂家，一名工作人员说，该公司已经接到过部分雅阁车轮毂出现腐蚀现象的投诉，公司认为出现这种情况不是产品的质量问题，属于消费者使用不当，厂家不可能保修。

消费者购车不是用来收藏的，不可能雨天不行驶，更不可能对路面进行腐蚀性检测后再行驶。记者向厂家请教，消费者究竟要如何使用，厂家无法回答。据了解，八代雅阁轮毂腐蚀起斑并非只在湖南发生，甚至用得很少的备用胎轮毂也出现腐蚀斑，而厂家都说是消费者自己使用时沾染了腐蚀性液体所致，至今未拿出一个好的解决办法。消费者认为，如果腐蚀无法避免，那厂家和经销商应该给消费者一个知情选择的权利，明确告知消费者此车存在的缺陷，至少可以让在意这个问题的消费者可以选择不买此款车。

本报记者 欧金玉 史学慧

投诉直通车

网上投诉请登录湖南在线新闻网站www.hnol.net

拆迁部门审查不严 继承人遗产被冒领

编辑同志：

我公公早已过世，近几年，我丈夫和婆婆又先后去世，婆婆名下有一套位于长沙市岳麓区渫湾镇的住房，面积为36.96平方米。婆婆在世时立遗嘱，将房产中属于自己的份额留给了小儿子。婆婆有3个儿子，我去世的丈夫是大儿子。按继承法，我应该分享属于公公的那一部分。但最近我偶然听人说，这一带的房子拆迁了，拆迁款也早已发放，我却蒙在鼓里呢。

6月1日，我跑到渫湾镇棚户区改造项目征收指挥部去查询，得知房子的拆迁款为23万多元。我问钱的去向，工作人员向我出示了遗嘱、授权委托书、承诺书等一系列资料。在授权委托书上，我看到，是我的两个小叔子委托一名姓郑的人前来办理的房屋拆迁补偿的全部事项。让我感到意外的是，委托人一栏中竟然有我的签名还有手印。同样，在承诺书上也有我的签名和手印，承诺书的内容是由我的两个小叔子全权处理房屋的所有事项，如产生任何纠纷或后果，均由他们负责，而我对此却毫不知情。我明白了，钱是小叔子假造我的签名和手印领走了。

我和婆家人的关系不太和谐，我不愿意再去他们家要钱而使关系雪上加霜。我认为，这笔因拆迁而分割的遗产本来就是属于我的，是征收指挥部不负责任发给了别人，我只能向征收指挥部要。

长沙市 练女士

调查附记：

接到投诉后，记者找到渫湾镇棚户区改造项目征收指挥部，一名姓刘的工作人员否认他们有把关不严的责任。他说，他们是凭承诺书将钱发出去的，既然练的两个小叔子作出了承诺书，练可以通过打官司来维权。但他还是表示，将马上召集双方当事人开一个协调会，争取将问题解决。几天后，征收指挥部组织召开了双方当事人的协调会，但双方意见不一，征收指挥部无法再协调了。

湖南海天律师事务所律师李春光认为，拆迁部门对此事负有审查不严的责任。对于这种产权人已过世的房屋发放拆迁补偿金，一定要有法律依据来确定由多少继承者来继承。而拆迁部门作为一个政府的临时的工作部门，是不具有这种合法的确认性，只能通过公证处进行遗产公证，拆迁部门再凭此将补偿款发给每名继承人。该拆迁部门明知继承人有3人，在没有遗产公证的情况下，未一一进行通知、确认，仅凭一纸谁都可以冒名签字的委托书、承诺书就如此大意地将公民的合法财产交给他人处理，拆迁部门有责任帮练把钱追回来。

本报记者 史学慧 欧金玉

信用卡还没开通 竟有还款记录

编辑同志：

我是一名学校教师，今年5月，建设银行双峰县支行到我校为每个老师办理住房公积金的龙卡业务，我们所有人都收到了统一办理的信用卡。我觉得信用卡对自己没多少用途并没申请办理，现在既然办了，也就算了，只要不开通，和没办应该是一样吧。哪知6月25日，我收到来自于银行的短信，说我的龙卡公务卡于6月24日还款0.01元，还寄来了对账单。这是怎么回事？有还款就有欠款，难道我的卡已经开通了？又是谁开通的呢？现在，我很担心自己的信誉因此受到影响。

一教师

调查附记：

8月26日，记者拨通了建设银行双峰县支行的电话，工作人员说老师们办理的龙卡公务卡是免年费的，要开通才能使用，不开通没有任何风险。至于账上为何有0.01元的还款记录，是不是表示开通了，该工作人员就语焉不详，只说要当事人自己持卡向银行询问。龙卡公务卡是信用卡的一种，到底是如何收费的，记者追问这一问题，工作人员始终没有回答。记者又电话采访了建设银行湖南省分行信用卡中心，工作人员只说公务卡不收年费，而对于该卡使用中的收费事项也不愿提及。

现在各个银行的信用卡种类繁多，每种信用卡都有不同收费标准，在采访过程中记者感觉到，信用卡的各项费用并不透明，银行对各种信用卡的收费也没有详细告知，让人用得不明不白。

本报记者 田燕

呼吁与建议

农村家电维修难亟待解决

编辑同志：

最近笔者在双峰县杏子铺镇梓元村走访时，发现村民万某家里的空调坏了，等了好几天也没有人来修理，天气炎热，老万望着不能制冷的空调干着急。

随着生活水平的提高，加上国家实行家电下乡补助，农民购买家电的积极性越来越高，不少农户家里购买了彩电、空调、洗衣机、电冰箱等各种家电，为农民日常生活提供了方便。但农民在购买家电的同时，也顾虑重重，因为农村很少有家电修理工，家电坏了，要送到集市去修理，有的边远山村农民，距离集市几十公里，往返车费要几十元，而且维修收费价格高，经济上划不来。况且一些大型家电送到集市去修理很不方便，运输时还容易再次损坏，同时修理很不及时。目前农村年轻人外出的又多，不少人家里只剩一些老人小孩，家电如果坏了，更是一筹莫展。

为鼓励农民购买家电的积极性，笔者建议家电生产厂家和相关部门认真研究农村家电维修的问题，找到合适的办法解决这一难题，消除农民购买家电的后顾之忧。

双峰县杏子铺镇 肖展发 舒卫军 宋正良

8月16日上午11时许，郴州市人民东路与北湖路交叉路口，一辆小车被路灯砸中，所幸没有造成人员伤亡。事故原因是该路段人行道在进行改造，已被拆掉螺丝的灯柱没有及时移走造成自然倒塌。

贺茂峰 摄

短信留言板

手机短信投诉：13973128110

●株洲：持老年人优待证被公交司机赶下车

1397339xxxx：8月24日上午，我持“湖南省老年人优待证”，在株洲市乘7路公交回家，刚登上车就被驾驶员强行赶下车，令人十分尴尬，匆忙下车时我的遮阳伞也丢在公交车上了。老人乘公交车免费，这是我省对老年人的优惠待遇之一。株洲市7路公交车为何不执行这一政策呢？希望有关部门管一下。

●隆回：二中暑期违规补课还多收补课费

1521192xxxx：我是一名即将进入高三的学生家长，孩子就读于隆回县二中。尽管市教育局下发的关于《市教育局紧急叫停暑期补课》的通知已一个多月了，但学校仍在补课并收费。学校称补课55天，学生如数交了补课费，而按时间推算补课天数不到50天，多余的补课费并未退还，也未告知抵其他费用。去年也有剩余的补课费不知所终，校方也没有给个说法，这难道不是乱收费吗？

本专栏编辑 田燕

满意不满意，上门听你说

——万家丽售后服务送上门数年如一日

蔡女士今日接待了一批特殊的客人，这批客人让蔡女士享受到了一种实实在在的服务，也体会到了一种久违的感动。原来万家丽售后服务质量管理跟踪调查办公室成员今天来到蔡女士家进行服务回访，来了解蔡女士对在万家丽购买的装修材料和万家丽营业人员及相关工作人员的服务是否满意。此前，除了万家丽，蔡女士从没有享受过如此礼遇。特别让蔡女士感动的是，她在万家丽买了某品牌瓷砖，本以为生意成交后，就不会与该商家有什么联系，可是该品牌居然在蔡女士生日当天，特地给蔡女士送来了生日蛋糕和祝福。这对蔡女士来说完全是个意外的惊喜，所以面对万家丽售后服务跟踪调查办公室的工作人员，蔡女士除了满意之余便是感动。

据了解，万家丽早在5年前，就在全国率先成立了万家丽售后服务质量管理跟踪调查办公室。该办公室要求万家丽所有品牌经理都要委派品牌售后服务专管员主动上门服务，配合万家丽售后服务跟踪调查办公室和万家丽售后服务部的工作，是一个拥有数百人的售后服务队伍。它要求市场内各经营品牌在消费者购买商品安装后十日内对市场和该品牌产品质量、服务态度等方面进行上门回访，所有销售商品必须由消费者签出售后服务回访意见。万家丽售后服务跟踪调查管理办公室的工作人员将根据消费者留在万家丽统一售后服务凭证上的相关资料，定期就消费者在万家丽购物的满意度进行回访，对各品牌上门回访情况进行监督。据了解这是我国最强大的一个售后主动上门服务的管理办公室。

据万家丽售后服务跟踪调查管理办公室的一位负责人王先生介绍，售后主动回访的工作量相当大，基本上每天回访的客户都达上千家。数年来万家丽已经根据相关客户资料走访了数百万户消费者，其范围已经覆盖了来万家丽消费的每家每户。从目前调查的资料显示，99%以上的客户对万家丽的服务是满意的，特别是对万家丽此次售后服务跟踪管理办公室的工作大加赞赏。

笔者就此事采访了相关部门负责人，其中杨先生表示，万家丽创业界先河已经不是第一次，如，明码标价、明折明扣，全市最低价公约的面世，就结束了湖南建材市场不标价的历史，规范了湖南市场，实现了消费者真正意义上的明明白白消费；同时万家丽也是湖南第一家“先行赔付”售后服务的提出者和实行者，他从根本上解除了消费者买家居建材提心吊胆，担心不能享受售后服务的心病；万家丽拒绝与吃回扣的家装公司和设计师合作在湖南乃至全国都是首创，确保了消费者的合法权益。万家丽成立售后服务跟踪调查管理办公室送服务上门的行动，又是业界的一大创举，这不是一般的企业能想到和做到的，于消费者而言就是在家享受免费服务，是好事。

杨先生表示，万家丽不愧为家居建材流通领域的行业领头羊，他的每一次举措都是积极主动的，希望有实力的市场和企业都能够像万家丽一样，每一次举措都能够起到规范整个行业经营行为的重要作用。

以陈先生等为代表的众多消费者表示来万家丽购物最重要的就是放得心，无论是价格、质量还是服务都一样。市场管理规范和购物环境好，全市最低价、先行赔付、没有回扣等等这些在消费者心中都是有口皆碑的，都说金杯银杯不如老百姓的口碑，这一点万家丽在同行业中确实是做得最好的，万家丽成立的拥有数百人的售后服务跟踪调查管理办公室是进一步设身处地为消费者考虑，是深入人心的好事。他们将义务为万家丽此举做宣传。

万家丽负责人表示，万家丽的“变是唯一的不变”和“一切为了消费者”的宗旨是不变的，但他的形式是在不断变化中进步的。消费者需要什么样的市场，我们就做什么样的市场，消费者需要什么样的服务，我们就提供什么样的服务，哪怕消费者没想到的，我们也要提前想到并做到。如果消费者还有什么好的意见和建议，欢迎各位和万家丽的售后服务跟踪调查办公室工作人员反映，只要是带动市场经济的发展和维护消费者的合法权益，我们都会听取您的建议和宝贵意见。

(周翔)