

### 美容行业竞争无序陷阱多

## “面子工程”呼唤诚信经营

### 本报开通美容消费维权热线 0371-67655031, 接受消费者投诉

#### 案例

#### 遭遇美容陷阱 新卡无故变废卡

市民李先生向本报反映,他通过业务关系在位于优胜南路的龙帅男士俊颜馆办理了一张美容卡,工作闲暇,经常去那里做些身体和面部护理,但前不久,当他再次来到该美容机构做美容时,却被告知,自己的卡不能使用了,原因是由于他们公司所发的卡太多不好管理,按照公司内部的最新规定,包括李先生在内的许多卡现在已经被停用。

李先生表示,自己这张卡一直在这家俊颜馆正常使用,目前卡上的钱还没用完,突然无故被停用,李先生感到自己的权益受到了侵害。

2月18日,记者致电龙帅男士俊颜馆,一名不愿透露身份的工作人员告诉记者,确实有一部分卡目前不能使用,但她强调,这只是暂时的,公司内部正在协调这件事情,“估计到4月份的时候,那些卡就能正常使用了。”

究竟李先生所持的卡能否在4月份的时候正常使用,本报将继续予以关注。然而,相比市民张女士的遭遇而言,李先生算是幸运的了。

去年,正在逛街的张女士被某美容院的促销小姐拉住,说某美容院新开张可免费美容一次,张女士刚好有空就上门“享受”了一次。期间,禁不住美容小姐的游说,张女士还掏钱办了一张年卡。可没想到,当她第三次去该美容院做脸部美容时,才发现已经人去店空,2000多元钱就这么打了水漂。

随着生活水平的提高,消费者爱美之心越来越强烈,因而推动着生活美容和医疗美容这一新兴行业蓬勃发展。但是,目前由于这一市场还不成熟、管理还不规范、标准还不完善,暴露出不少问题。

晚报记者 袁瑞清/文 吴琳/图



#### 维权 窝心事可以拨打本报维权热线

一年一度的“3·15”即将到来,虽然每年相关部门和媒体都会发布各行各业的消费警示和陷阱,但仍有层出不穷的消费欺诈事件在生活中不停地上演。

在追求美丽的路上还是暗藏不少陷阱,甚至机关重重,一切都要用一双慧眼看清楚。

为此,本报特意开通了美容消费维权热线,消费者可以拨打0371-67655031,向本报反映消费中的“窝心事”,本报记者将对其中的典型事件进行跟踪报道,维护消费者的合法权益。

#### 现状 行业发展遇瓶颈 诚信是关键

有关部门曾对市民做过一次关于美容的随机调查,其中,在被问及“为什么不去美容院”时,有超过37%的女士承认不是因为“没有钱、没有时间或不熟悉或不喜欢”,而是“害怕”,不敢去美容院。许多人在美容院挨宰过,或发生“过敏”等事件时投诉无门。

“诚信问题已成为掣肘全行业发展的瓶颈”,李双双国际美容美体机构董事长李双双向记者表示,造成这种局面的主要原因在于美容业缺乏诚信,首先是价格不诚信,消费者一躺到美容床上心里就没有底,起来后不知道到底要“埋单”多少;其次是功效不诚信,如美容师声称3次可以减肥,一旦效果不明显,美容师总能找

到搪塞的理由;再次是服务不诚信,如规定洁肤10分钟,面部按摩20分钟,期间要换3次毛巾,但美容师总喜欢随心所欲;另外就是宣传不诚信,对服务内容和效果胡吹瞎编,靠骗人牟利。芙蓉美颜国际连锁机构总经理薛梅则认为,美容行业的不诚信主要体现在服务和效果的不诚信上,“美容多采取预付款的形式,顾客交了钱以后,经常享受不到该有的服务,另外就是商家承诺的效果故意夸大,欺骗顾客。”

她说,目前美容业的美誉度还不高,很多人都用“暴利”和“不诚信”来形容这个行业。诚信经营已经成为美容企业发展的坐标,如果缺乏诚信,得不到消费者的认可,必然会被淘汰出局。

#### 分析 要树行业新形象 以专业制胜

上世纪90年代后,美容行业得到迅速发展,短时间内,大大小小的美容馆开遍郑州的每个角落。没有规矩不成方圆,美容行业外部光鲜,内部混乱的局面,导致美容市场掀起了恶性竞争高潮,不诚信现象一度成为消费者眼中的诟病,给行业竞争带来了压力。

在薛梅看来,美容行业产生不诚信现象的原因除了行业管理制度的不完善外,主要还是在于经营者,“美容需要好的仪器和过硬的技术,很多企业无力购买好仪器,技术水平也不高,但却夸大效果,诱使消费者上当。”

李双双也认为,美容行业入门门槛低,从业人

员素质较低,加上部分企业经营者缺乏责任感,在利润的驱使下,产品价格虚高,严重失真,超过了产品应有价值的多倍。

而李双双还表示,企业要诚信经营,就必须从对员工的培训做起,不仅要技术过关,也要诚实守信。在产品方面也要摒弃假冒伪劣,力争做诚信经营典范。

“专业人做专业事,为每一个顾客负责任”,薛梅说,美容行业其实是一个技术含量较高的服务行业,因此经营者必须提高自身素质,“只有专业了,才能为消费者提供满意的服务,才能树立美容行业的新形象。”

# 2009国美平板电视 炫彩盛典

## 国美家电让利打折季震撼启幕

活动日期: 2月21日-23日

价格·质量 永久保障  
 9天 不满意退货  
 19天 差价退还  
 39天 质量问题退货  
 99天 质量问题换货

百款新品特惠  
以旧换新 提前享受  
样机六折起

### 旧换新

炫出新彩—以旧换新 提前享受:

- 21寸可换100元现金券
- 25寸可换200元现金券
- 29寸可换300元现金券

消费者用旧电视换的现金券购买新品家电 旧家电要能保证正常使用

### 优先预售!

大屏幕 (日本原装液晶面板)  
顶级立体声音效  
运动高清 (高速动作画面处理更佳)  
超薄机身

09年新品 夏普65英寸液晶 LCD-65AE5A

49999元

### 新品上市!

采用10.1bit液晶面板驱动  
地面数字电视接收  
亮艳色彩背光源  
跨界导航菜单  
1920X1080分辨率  
BE2图像处理引擎  
家庭娱乐网络  
前置虚拟环绕声系统

索尼40英寸液晶 40Z4500

15999元

### 新品

夏普46英寸液晶 46GE50A  
1900X1080分辨率  
120HZ双倍速  
日本原装ASV液晶面板  
HDMI高清接口  
10.1bit图像处理  
智能光感

14990元

### 新品

LG42英寸液晶 42L70FD  
1920X1080分辨率  
采用LG独创08版XD引擎  
智能光感 优化画面  
USB2.0接口  
3组HDMI高清接口  
地面数字电视接线

9490元

### 套餐

46英寸液晶+32英寸液晶 优惠2000元起

52英寸液晶+32英寸液晶 优惠3000元起

### 热卖

三星40英寸液晶  
HDMI高清接口 高清分辨率

原7990元 现6990元

### 热卖

19英寸液晶 16:9宽屏显示 电脑接口

958元

### 热卖

TCL22英寸液晶 家下乡产品 享受13%国家补贴 16:9宽屏显示

1899元

### 热卖

32英寸液晶 1366X768分辨率 电脑接口

2580元

### 热卖

TCL32英寸液晶 1366X768分辨率 电脑接口

2990元

### 热卖

康佳42英寸液晶 HDMI高清接口 电脑接口

4990元

### 满就送

- ★满2000元送电饭煲 或等值优惠
- ★满4000元送DVD 或等值优惠
- ★满8000元送数码相机 或等值优惠

限指定型号 赠品数量有限送完为止

### 热卖

长虹32英寸液晶 16:9宽屏显示 电脑接口

2990元

### 热卖

LG32英寸液晶 1366X768分辨率 电脑接口

3690元

### 热卖

康佳37英寸液晶 HDMI高清接口 电脑接口

3990元

全国服务热线 400-811-3333 门店热线 国美德化店: 66970139 国美经三路店: 69351509 国美泰隆店: 67723025 国美南阳路店: 63678131 国美陇海路店: 68963318 国美金成国贸店: 66618101 国美大上海城店: 69323737 国美大学南路店: 68758211 国美北环店: 63501830

国美,您身边的家电专家 网上购物: www.gome.com.cn