



消费监督热线
13253683028

天天都是3·15，“第一消费”常年开通热线电话、书信、电子信箱、微博等爆料渠道，与您全方位互动。说出你所遭遇的真实故事，踊跃提供案例事件，我们将以最热忱的关注，力寻解决之道。

油事？导购员说辞多多 专家教您咋分辨

慎听途说乱介绍

上周日，记者来到桐柏路上的某大型超市。刚到卖油区，3位导购员便围了上来，你一句我一句地推荐，“油肯定越香越好。”“压榨油比浸出油好，更干净……”

听到如此“专业”的介绍，记者指向一种浸出油问好不好。“这个油吃不得，有很多化学残留，吃了身体要出大问题。”一位导购员说，这都是他从网上看来的。

油品级别全说反

植物油按级别划分，不少市民都知道，可这一二三四到底代表什么？没几个人能说得上来，甚至连导购员自己都不清楚。

“我想买品级高点的油。”在超市里，不少居民喜欢这样询问。在某连锁超市内，导购员张女士这样回答：“你就买三级四级的，数字越高越好，一二级加了东西的，不纯。”

对于这种介绍，有专家解释说，按照国家相关规定，植物油分为4个级别，级数高低代表油品精炼程度。数字越小，级数越高，精炼程度就越好。而精炼程度越好，则代表油品杂质越少，酸值和过氧化质含

量越少。因此一二级油的品质更好，易保存。对于油品知识的欠缺，不少超市的油品导购员觉得心有余而力不足。“希望公司能给我们培训一下，我也不想误导消费者。”导购员小张表示，上岗前，她已通过网络搜寻各种粮油知识，却还是不够用。

记者走访的多家超市负责人纷纷表示，将加大对员工的培训力度，保证公平、科学地介绍产品。“平时更多是对员工的服务培训，忽略了对产品细节的了解，这个问题一定注意。”桐柏路某大型超市负责人表示。

专家提醒

不同油轮换吃更健康

保存：大桶油要存放在阴暗处，避免阳光直射。同时准备陶瓷等避光容器盛放少量油，置于外部，方便取用。

选油：因为不同植物油营养成分不同，建议多种油轮换着吃。



“四看一烧”
选油法

1 看亮度选透明度高色泽浅 2 看有无分层有分层为次品

3 看有无沉淀物有则为次品 4 看有无QS(质量安全)标识 菜时烟和气味越小越好

永乐有2000多名“质检员”为您服务

访河南永乐生活电器有限公司营运总监张炼

“信”的力量

创新服务关怀到人

“信”的力量使永乐生长。张炼讲了两个永乐员工在自己工作岗位上诠释“信”内涵的例子。

1月5日，永乐开封店促销员吴红玉拣到一个内有2000元现金以及银行卡、身份证的黑色钱夹后立即联系失主。失主张俊峰领取钱包时当场要给她500元钱表示感谢，被吴婉言谢绝，吴红玉说这是服务人员必备的基本素质。公司对吴红玉现金奖励300元，并全省通报表扬。

2月1日，永乐南阳路店收到了一封感谢信：1月8日，家住三北社区的李大爷在永乐南阳路店选购了一台冰箱，但其在等待送货过程中不慎将购机发票和提货联烧毁，永乐冰洗区营业员王军得知情况后，一边安慰李大爷，一边通过协调相关部门使李大爷得以顺利收货。

“永乐的低价不会以牺牲商品质量为代价，永乐倡导的是普惠制，让更多的消费者都能享受到永乐价格和服务的全方面实惠。”张炼说，永乐在吸引新顾客的同时，投入重金维护老客户，以便及时为消费者提供“精准服务。”



张炼，河南永乐生活电器营运总监，一名土生土长的郑州人。1991年，中专毕业的张炼分配到郑州华联商厦做营业员，2002他进入家电行业，10年来，他从普通员工到副店长、店长、大区通信总经理、分部营运总监，他对永乐有着深厚的感情。张炼说：“去年年底，集团提出了全新的品牌理念‘被信任是一种快乐’，希望以‘信’文化引领行业健康发展。河南永乐也正是以‘信’为本，才在供应商中赢得了良好信誉，使员工遵守诚信并使之形成自觉行为。”

记者 樊无敌 文/图

三维一体 永乐物流实现三方无缝对接

在永乐，员工对张炼的评价中有一条——加班狂。“有次发烧38度多，但因为有个重要活动，吃了退烧药坚持把工作做完才去医院打点滴。”张炼的助理说，他对自己“苛刻”，但是对跟着自己的员工却特别爱护，“逢年过节，他都不忘给每一个员工送去祝福和鼓励。”

从基层营业员到今天的营运总监，22年的经历，使得他对售后服务有着独特的理解。“产品售出是有时间的，而售后服务是无时间的。”张炼介绍，永乐在位于管城区南曹乡建有两万平方米的物

流仓库，同时在全省有门店的城市设立分支物流基地。永乐的物流基地全部配备现代化的物流信息系统，可同时容纳300辆递送车周转并实现点对点装货。在永乐物流有个端到端指挥中心，该指挥中心包括一整套商品流转跟踪和指挥系统，100个显示席位可同时对5000个顾客单位进行商品流转跟踪，一件商品的出厂、进入永乐物流基地、顾客购买、商品出库、商品送货途中、送货到顾客家里、安装到位等相关环节系统会全程显示，可实现销售商、供应商、消费者之间“三维一体”的无缝对接。

保障升级 率先推行配件健康标准

家电维修问题一直都是消费者关注的核心。维修向来都是生产厂家的责任，但在保修期过后，消费者经常会为找维修点和支付高额费用而头疼。现在，河南永乐通过保障的形式将维修责任承担起来。张炼说，永乐在2006年即推出家电延保服务——家安保，为消费者分担在产品过保后的风险和费用。2012年“家安保”服务的拓展，增加了一系列增值服务。从延保之日起，消费者无需承担维修配件费用和人工费用。甚至连由冰箱或冰柜因故障引起的食物腐败变质，都将得到永乐提供的最高100元的食物补偿。

“家电安全一直以来都是消费者首

要关注的问题，而家电配件的质量问题也很关键。为了给消费者提供安全可靠的家配件，我们还在今年3月开启‘安全·健康’配件工程，率先推出优于欧盟RoHS标准的安全健康标准，同时最高让利近10%。”

今年春节后，永乐就与各个空调厂商签署了年度战略合作协议，在3月打响了“万人空巷抢空调”大战。张炼说，一直以来，永乐无论是推出的促销活动，还是实行的服务政策，都是以消费者满意为最高准则，在此次空调大战中，河南永乐2000多名工作人员不仅是消费者的服务员，还是高产品的“质检员”，这是永乐让消费者满意的基础。