

上海文峰发表致歉声明并接受监管

涉单用途预付消费卡等违法行为,被立案调查

近日,上海文峰美发美容集团员工吹捧其总裁陈浩“有天眼”的“奇文”和多个辣眼短视频冲上热搜榜,引发舆论争议。公众不禁要问:为何这家公司的企业文化如此扭曲?为何文峰能一次次精准套路中老年人、消费金额动辄数十万元甚至上百万元?面对集中投诉、消保委约谈,企业为何“置若罔闻”?

文峰在全国已有400多家门店

在全国多个城市的核心地段,都可以看到一家名为文峰的美容美发店。酒红招牌、黄色大字,中间印着企业创始人的大背头形象,给人强烈的视觉冲击感。据企业官网介绍,上海文峰是集美发、美容、科研、生产、教学为一体的集团化企业,在全国已有400多家门店。

每个企业都有自己的管理方式、企业文化,只要不违法,公众一般也不会过多置喙。但文峰内部的行事之夸张、吹捧之肉麻,已经突破了圈层,引发网络“围观”。在“今日文峰”微信公众号上发布的文章中,

“文峰模式”为啥有这么多“坑”?

记者调查了解到,文峰以多重“擦边球”操作规避现行的法律法规,侵犯消费者利益之余,其商业模式潜藏较大风险。

记者走访发现,文峰门店向消费者推出了多款定价高昂的套餐,定价在数万元到数十万元,称其为“预售”。上海市消保委副秘书长宁海指出,这种“产品+服务”打包套餐,本质上就是预付性消费行为,但通过创新套路,文峰得以规避相关预付卡和预付资金监管的法律法规。

消费者俞先生在文峰杨浦门店充值13.8万元用于头部养护,却没有实现工作人员宣称的能解决皮脂性皮屑、头皮瘙痒等效果。工作人

陈浩被其秘书形容为“浩哥是有天眼的”“浩哥掌握万物之规律,凡事只要过了他的眼睛和大脑,一切都会变得通透”。

在文峰集团,陈浩除了“视察”门店有红毯铺道和鲜花掌声,还被塑造成“全能全知”,通晓能打通人体经络的“六合还阳术”,甚至还要求员工歌唱《十颂浩哥》等企业歌曲。

在引发网络热议后,记者查询发现,目前文峰官网已经无法打开,“今日文峰”公众号上的文章已经全部删除。

一方面是这样的企业文化,另一方面则是消费投诉集中的“一地

鸡毛”。截至12月7日,2021年上海市消保委系统收到对文峰的投诉476件,同比增长45%。投诉集中在诱导大额消费且拒不退款,售后服务拖延推诿,以及以“加盟店”为由,急于承担企业责任。

大额有多大?上海市消保委的投诉系统显示,消费者与这家企业的纠纷往往达到了数十万元甚至有的还超过百万元。比如,消费者金先生两年间在文峰宝山店充值110万余元,近期,由于原来的老员工都辞职了,新员工不专业且服务态度差,他要求退还卡内93万余元,却一直无果。

路“一老”即中老年客户。“文峰模式”的“职场控制术”,在一些微商、直销、中介类企业并不鲜见,身在其中的底层员工被所谓的企业文化“洗脑”,将创始人认作“再生父母”,一旦没有完成销售任务就接受侮辱性惩罚,然后高层出面帮助员工提振业绩、摆脱困境。

通过“洗脑”底层员工、“锻炼”他们的“战斗力”,这些企业再重点面向“好说话”“不愿意子女知道自己被骗”“不会主动留存消费证据”的中老年消费者下手,专门向他们销售带有保健、养生概念的产品和服务,由此产生了不少“变异动作”。据新华社

员称,他还需要全身气血养护才能真正见效,又鼓动其购买价格23万多元的全身气血养护套餐。“一个套路接着一个套路,他们就是要‘套牢’我。”俞先生说。

分析消费者投诉可以发现,文峰在业务推销中,往往通过层层诱导的方式,从一开始的门店推销产品服务,到最终诱导消费者去“文峰医院”(实为文峰100%控股的上海美妍康医疗美容门诊部有限公司)“就诊”,形成了类医疗养生“闭环骗局”,让消费者尤其是老年消费者一步步“入套”。

一位资深业内人士告诉记者,“文峰模式”的套路核心是精神控制“一小”即年轻员工,并以此精准套

新闻链接

文峰发表致歉声明

消费者预付消费
将对接政府监管平台

新华社电 近期受到舆论质疑的上海文峰美发美容有限公司12日晚间发表声明致歉,表示正在将消费者的预付消费与政府协同监管服务平台信息对接,此项工作预计于十个工作日内陆续完成。

对老板搞个人崇拜、吹“彩虹屁”,文峰奇葩的企业文化近期引发网络“围观”。此后,文峰官网无法打开,被定位为“浩哥思想、浩哥政令、文峰资讯”发布的“今日文峰”微信公众号上的文章已经全部删除。

文峰在最新声明中称,将树立符合社会主义核心价值观的企业文化,并接受社会大众、媒体以及相关政府职能部门的监督,官网和微信公众号等正在努力整改。

针对预付消费问题,文峰在声明中表示,将按照上海市关于单用途预付消费卡的相关管理规定,将文峰直营和加盟连锁门店业务系统与政府协同监管服务平台信息对接,此项工作预计于十个工作日内陆续完成。

上海市普陀区市场监管部门介绍,上海文峰美发美容有限公司存在涉及单用途预付消费卡、价格和广告宣传等违法行为,已对其立案调查,目前案件正在调查处理中。

中老铁路(义乌一万象)国际货运列车启程

满载70个标箱,全程运行4天



12月13日,中老铁路(义乌一万象)国际货运列车从铁路义乌西站发车。

当日,满载70个标箱小家电、机械配件、纺织用品、钾肥等货物的中老铁路(义乌一万象)国际货运列车从铁路浙江义乌西站始发。列车将从云南磨憨口岸出境,最终抵达老挝首都万象,全程运行时间4天。新华社发

中欧基金董事长窦玉明:协作是提升投资管理能力的关键

12月10日,以“看见”为主题的“中欧基金2022年度权益投资策略会在上海举行,中欧基金董事长窦玉明发表题为“中欧基金投研进化论”的主题演讲。窦玉明表示,随着资产管理的快速发展,“个体牛人”终究将受限于管理规模的快速增长,必须向强调团队协作的“黄金战队”发展。因此,中欧基金没有停下变革的步伐,投研团队不断地进行自我“进化”,持续优化公司治理,以团队高效协作的方式寻求具备竞争力的超额收益。阿枫