

[读者来信]

“最终解释权归商家所有”应该寿终正寝了

□ 陈广江

“最终解释权归公司所有”等一些常见“霸王条款”，早该寿终正寝。法律的生命力和权威在于实施，只有让法律的“牙齿”有力“咬合”，才能更快让“霸王条款”销声匿迹。

“最终解释权归公司所有。”个别商家在推出优惠券、代金券、预付卡等促销活动时，会附有这样一句格式条款的话，殊不知这样的行为涉嫌违法。日前，河北省秦皇岛市惩处并公布了一起类似违法案例，涉事美容公司被罚款5000元。（5月22日澎湃新闻）

涉事美容公司宣称拥有“最终解释权”被罚，一点都不冤。2015年3月15日起实施的《侵害消费者权益行为处罚办法》明确规定，经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得作出含有“规定经营者单方享有解释权或者最终解释权”等内容的规定。否则，可处违法所得三倍以下、最高不超过三万元的罚款，没有违法所得的，处以一万元以下的罚款。

“最终解释权归公司所有”属于不公平的格式条款，其实质就是商家在对话中占主导地位，消费者没有话语权，一旦出现消费纠纷，消费者没有讨价还价的余地，一切以商家解释为准，即商家说什么就是什么。显而易见，“最终解释权归公司所有”是一种非常典型的、长期以来饱受诟病的“霸王条款”。

日常生活中，人们常常会遇到商家在相关通知、告示中写有“最终解释权归本店所有”字样的情况。一些商家热衷抓住“最终解释权”不放也分两种情况：一是不懂法，无意为之，自认为加上这句话比较“保险”；二是使套

路，故意为之，让被引诱、误导、欺骗的消费者有苦说不出。不管哪种情况，都属违法行为。

毋庸讳言，医疗美容领域是“霸王条款”的重灾区。去年9月，中国消费者协会邀请该协会律师团律师，对消费者反映强烈的医疗美容领域5大不公平格式条款进行点评，其中就包括单方面规定美容院对签订的合同有唯一解释权。医疗美容领域屡现“霸王条款”，很难说企业不懂法，更像故意套路消费者。

商家单方面宣称拥有“最终解释权”，违反了公平、诚信等《民法典》基本原则，因此是无效的。对于解释权的问题，《民法典》明确规定：“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。”

说到底，诸如“最终解释权归公司所有”“充值卡到期余额不退”“促销商品概不退换”等一些常见“霸王条款”，早该寿终正寝。法律的生命力和权威在于实施，只有让法律的“牙齿”有力“咬合”，才能更快让“霸王条款”销声匿迹。

值得一提的是，秦皇岛这家美容公司的违法行为，不是源于消费者举报，而是执法人员在巡查中发现，属于监管部门主动出击。根治“霸王条款”，尤需监管部门主动作为、依法查处，并强化以案说法，给有关企业和行业常敲警钟。

[媒体观点]

智能客服应带来更好体验

□ 窦瀚洋



王铎 作

生活中，您是否遇到过这种情况：越来越多的商家使用智能客服取代人工客服，智能客服只能处理特定问题、面对具体问题常常答非所问……智能客服的初衷是利用技术手段提高服务效率、节约经营成本。但为何众多智能客服屡遭诟病，让消费者抱怨不止呢？

智能客服不够智能，其中既有技术原因，也有人为因素。一方面，技术不成熟，导致不少智能产品语义理解能力不足，达不到客服工作要求；另一方面，商家应认清，客服服务是一项个性化工作，不同消费人群的需求千差万别，绝不能用一套固定的方案一刀切、程式化。

如何才能提高智能客服的服务水平？这背后自然少不了技术进步的支撑，要进一步提高人工智能的产品性能，通过智能训练实现更高性能的语义理解。相关部门也要加强对客服行业的管理，针对客服时长、智能客服标准、人工客服设置及服务流程等内容，尽快形成行业规范与服务标准，也可将智能客服纳入消费者满意度评价体系，作为对相关企业的考核标准，提升和改善消费体验。

同时，商家要明确，人工智能不能完全代替人，智能客服应与人工

客服互为补充、互相配合。要从客户需求出发，不断优化程序设计，保证人工客服渠道通畅，合理调配智能与人工客服的服务比例，让智能客服弥补人力不足。

其实，做好客服工作与企业降本提质并不矛盾。相反地，客户服务是产品和服务的延伸，消费者如果收获了良好的客服体验，不仅能提升消费体验，增强品牌美誉度，还能提高客户黏性，从长远看，有助于企业提升市场竞争力。

虽然客服方式变了样，但不变的是服务意识与服务理念，“消费者至上”的服务理念不该浮于表面，而应贯彻始终。冷冰冰的“人机对话”客服模式不能被企业用来当作逃避客户的工具，客服作为直接面对消费者的沟通渠道，是一门学问，背后折射出的是商家的管理水平和经营能力，是产品和服务竞争力的重要组成。

说一千道一万，不管是智能客服还是人工客服，不变的是“消费者至上”的服务理念。只有根据不同问题，有针对性地提供优质、高效的客户服务，为消费者带来更好体验，企业才能在激烈竞争中开拓进取、行稳致远。

据人民日报海外版

分类广告

公告 挂失 声明 64110112

●保姆钟点做饭陪老人 65628730

春苑 搬家搬厂专业钢琴拆装
搬家 68235988

厂房出售

经开区老车管所附近土地9.6亩及框架结构厂房7000平方米出售。本厂房物业证照齐全，离新广丰批发市场900米，可做仓库、工厂、物流中心。电话：1329494134

云南天鸿化工工程股份有限公司工会委员会在中国工商银行昆明自贸区支行开户，账号：2502010509200056990，遗失云南天鸿化工工程股份有限公司工会委员会财务专用章一枚，声明作废。

禄劝三源三泉商贸有限公司遗失开户许可证原件，开户银行：禄劝彝族苗族自治县农村信用合作联社屏山信用社，核准号：J7310024894301，账号：1000043626752012，登报作废。

二环路办公单元5980元/m²出售

面积1349m²，可分割出售，层高4米，一手交易，停车方便。
杨 18788101071 中介勿扰

旺铺出租

现有东寺街昆华医院对面两间人气旺铺，房东直租。 18184880804

云南长松园(特惠活动)

云南长松园陵园，坐北朝南，是一座“福佑之地、生态之园、文化之城”的大型园林式艺术陵园。近期，特推出199座绝佳位置福位做特惠活动，每座优惠5至8万元不等，免10年管理费用，免费接送参观。电话：13888161193(来电领取5000元墓款抵用券)。

云南东森生物科技有限公司遗失在中国建设银行昆明颐园分理处备过案的公章，编号：5301000347973，登报作废。

昆明市五华区智南副食店(统一社会信用代码：92530102MA6L1GTHXN)遗失营业执照正、副本，登报作废。

债务清理公告

昆明阳光高尔夫俱乐部有限公司因内部管理需要，拟对公司债务进行清理结算，请与我公司有债权债务关系的昆明策策商贸有限公司及云南普朗特园林工程有限公司，在本公告首次刊登之日(2023年5月16日)起60日内与我公司联系，核实具体业务项目，备齐相关业务合同及结算验收资料办理收款手续，逾期后果自负。
联系人：赵素娟
联系电话：13888050697
昆明阳光高尔夫俱乐部有限公司
2023年5月16日

道路运输经营许可证/登记证明

大理春风汽车贸易服务有限公司遗失道路运输经营许可证，证号：滇交运管许可大理市字532901500092号，现登报作废。
大理春风汽车贸易服务有限公司
2023年5月23日

昆明德速文化传播有限公司(统一社会信用代码：91530111MA6K5L5N08)遗失营业执照正本，发证日期：2020年8月21日，登报作废。

昆明金狮文化传播有限公司遗失光大银行昆明白龙路支行(账号：39670188000103348)的开户许可证，核准号：J7310048361001，登报作废。

声明

兹有北京金港建设股份有限公司从未授权刘智勇、余云峰以本公司或本公司漫城都荟项目部的名义对外从事民事活动，对刘智勇、余云峰或其二人授权他人所从事的所有民事、商业活动，包括但不限于洽谈业务、签订合同等商事行为，均属于其个人行为，我公司及公司漫城都荟项目部不承担任何责任。
北京金港建设股份有限公司
2023年5月23日

解除劳动合同告知函

段志从、张利伟同志，因你们长期未在岗工作，已累计旷工超过7天，严重违反公司的规章制度，且未办理相关手续，现公司决定于2023年5月5日与你们解除劳动合同关系。
特此公告
云南民安人防设备有限公司
2023年5月23日

声明

北京金港建设股份有限公司昆明漫城都荟项目部落失项目印章一枚，特声明作废。
2023年5月23日

昆明市盘龙区建设投资有限公司遗失中信银行股份有限公司昆明新螺蛳湾支行(账号：7302510182600000596)预留印鉴苏绍景个人名章，登报作废。

余涛遗失身份证，证号：530103197511100012，登报作废。

云南省文化创意产业协会公告

鉴于我协会已于2022年10月10日完成换届，理事、协会领导班子和法定代表人已进行变更备案。为保障协会利益和方便新一届理事会开展工作，经协会班子研究决定对相关事项进行公告：
一、废止协会原行政印章、财务专用印章等一切印章，即日起启用新的印章。
二、规范协会对外联络工作，未经协会现任领导同意，任何机构、任何人员不得以我协会名义开展任何活动，如未经协会授权产生任何法律责任由当事人自行承担，协会保留追诉的权利。
三、协会聘用云南千和律师事务所为常年法律顾问，处理相关法律事务。
特此公告
云南省文化创意产业协会
云南千和律师事务所
2023年5月23日

杨志喜(身份证号：530102197911222426)遗失昆明市官渡区矣六街道办事处古渡口路滇池华府俊园4-15幢5号商品房购销合同原件、商品房买卖合同登记备案表合同登记号：KM2016062838735，登报作废。

陈哨遗失云南俊奥物业服务有限公司开具的一期市场B5-004商铺物业管理费收据，收据号：JFSK-20221030-006371，金额(大写)：陆仟陆佰玖拾肆元整，(小写)：6694.00元，登报作废。

云南乐思教育信息咨询有限公司遗失在民生银行昆明滇池路支行(账号：606568867)的开户许可证(核准号：J7310033998501)、公章、财务章、宋力鸣私章，登报作废。

公告：曲靖民升商贸有限公司将于近期停止经营，请各债权人于该公告见报之日起45日内到公司结算，过期不再受理，电话：18088122152。

云南奔象汽车服务有限公司遗失营业执照副本，统一社会信用代码：91532503MA6QDME1XC，核准时间：2022年12月20日，声明作废。

云南阿母吉依生物科技有限公司预留在富滇银行昆明新闻路支行账号为9320120109007601的法人章(孙振华)遗失，登报作废。

云南官城商品混凝土有限公司遗失道路运输许可证正本【证号：(滇)交运管许可(官渡)字530111000664号】，登报作废。

王锡海遗失就业失业登记证，身份证：532502197502110021，登报挂失。

登报可扫码

在家即可办理



本栏目所展示的信息由发布人自行提供，本报不是内容的制作者，只负责原样展现信息发布人所要发布信息的内容，信息内容的真实性、准确性和合法性由发布人负责。