

没标准、难量化，婚介服务有点乱

“百忙之中来领个对象吧”“咱们这边优质男士很多，给您牵线优质伴侣”……近年来，婚姻中介服务成为许多单身人士寻找配偶的途径之一。然而，应为人们搭建幸福桥梁的婚介机构，却屡屡出现诱导消费、虚假宣传、合同埋雷等问题，损害了消费者权益，更造成了大众对婚姻中介服务的信任危机。

“因为我日常生活中交友接触面比较窄，所以就和婚介机构联系了，想去试试，结果发现都是套路。”北京市的李先生接连体验了3家婚介机构，效果都不尽如人意。“最开始，他们会了解你的个人信息、情感经历和个人需求，然后展示他们准备好的嘉宾照片和资料。如果你对其中几个嘉宾表示认可，他们就开始推销付费套餐。一般几名销售人员轮番上阵，以深入了解用户为名估算收入情况和预算，一旦发现你购买意愿不高或购买力不强，就会翻脸不认人。”

李先生的遭遇并非个例。许多读者反映一些婚介机构功利心太重，营销手段粗糙，甚至涉嫌欺诈。对于有付费意向的客户，一些婚介机构不惜夸大事实，甚至捏造虚假的客户信息。

来自上海的郭女士在一家知名婚介机构前后支付了17万元的服务费，机构承诺会为她介绍优质对象。然而实际介绍的几位对象远不符合她

的要求，甚至有的“年龄、工作单位信息都存在出入”。这一现象不仅让消费者感到不满，更暴露出婚介机构对会员资料审核不严等问题，甚至存在“婚托”之嫌。“介绍的人电话不对，联系不上；或者加了微信，对方爱搭不理，回应冷淡。怀疑所谓对象其实是在婚介机构兼职，并非真的想找对象。”甘肃庆阳市读者焦先生说。

在签订合同后，部分婚介机构还会通过模糊的收费标准和混乱的服务项目误导消费者，甚至制定“霸王条款”。动辄3个月会费过万元，一年收费5万元，而提供的服务往往只有与相亲对象见面，然后加私人联系方式。还有所谓“高端服务”也只是几次简短电话沟通。安徽合肥市的张女士支付了4万余元的婚介服务费并签订了电子合同。回看合同时，才发现作为甲方的消费者，权利与义务一栏只有义务没有权利，而公司的注册信息显示为“平面设计”。

当然，婚姻中介服务本身有其规范难点。一名业内人士表示，婚介机构的产品无法量化，服务质量也难以标准化。且无论多么高端、多么昂贵的婚姻中介服务，都不可能百分之百确保为会员找到理想的另一半。换句话说，无论最后结果如何，消费者都不能让婚介机构负全责。这导致不少婚姻中介并不在意用户能否找到合适

的对象，只想利用消费者急于脱单的心理，设计好聊天、签约、收费的固定套路，赚取不菲的“服务费”。

一旦消费者意识到服务质量不佳或要求解约，婚介机构则会以各种理由拒绝退款。浙江杭州市李女士在人民网“领导留言板”上反映，自己在婚介机构现场签约3.5万元。付款后发现该机构信誉不佳，她决定在未接受任何服务的前提下终止合同，却被告知“需扣除违约金30%，也就是1万多元”。“这家婚介机构存在大量合同纠纷和消费者投诉，其套路如出一辙。但合同明确发生纠纷或争议时由指定仲裁机构仲裁。”她表示，这种不合理条款往往使得消费者在面对婚介机构时处于不利地位，让顾客明明知道权益受损也很难维权。

婚介机构乱象频发的根源在于行业监管缺失与法律执行不到位。“一方面，婚恋中介服务无法通过量化标准来评价，由此很难对中介机构的服务是否尽责予以判断。另一方面，即使有消费者通过法律途径维权，由于取证难度大、法律程序复杂、执行周期长，往往难以获得应有的补偿。这种法律和监管的真空，使得部分婚介机构在灰色地带持续侵害消费者权益。”中国政法大学民商经济法学院副教授范世乾说。

针对这类问题，有关部门已经注意到并出台措施严厉打击婚托、婚骗

等行为。上海部署婚介机构专项整治行动，3至7天“消费冷静期”退费制度纳入《上海市婚姻介绍服务机构合规经营指引》。今年8月，深圳市质量协会发布实施《婚姻介绍机构服务规范》团体标准，对婚姻中介服务中的“服务过程、服务合同、消费者权益保护”等方面进行全面规范。

“面对婚介机构的种种乱象，亟须采取有效整治措施。”范世乾表示，市场监管部门除了一般性监管以外，还应加强对婚介商业广告的审查和监管。对违法的婚介机构要严格执法，可以建立婚介行业信用黑名单和红名单制度，提醒消费者慎重选择婚介机构。此外，强化消费者协会和行业协会的自律监管，优化投诉和举报平台，加大对消费者维权的宣传。“行业应当建立统一的服务标准和收费规范，明确婚介机构的服务内容、服务质量和收费标准。”范世乾说。

读者表示，应加强对现有法律法规的执行力度，确保消费者的合法权益得到有效保护。“同时，消费者在选择婚介服务时，也应保持警惕，在签订合同时，消费者应仔细阅读合同条款，不轻易相信婚介机构的虚假宣传和高额承诺，避免掉入合同陷阱。”山东郓城县读者赵考壮说。

来源：人民日报

问题1： 羽绒服是越贵越好吗？

中国羽绒工业协会秘书长蒋于龙表示，羽绒服并非越贵越好，影响羽绒服售价的因素有很多，包括所填充羽绒的品质、产品的功能定位、面料的材质、设计研发和品牌溢价、包装渠道物流仓储等等。羽绒作为生产原料只是羽绒服成本的一小部分，其价格波动对羽绒服最终售价的影响有限。而且，消费者对羽绒产品的喜好、穿着要求、功能需求不同，不能单纯以羽绒填充料来衡量产品的性价比。对于超低价羽绒服，蒋于龙提示消费者在购买时警惕超低价陷阱，如果一件产品的销售价格远远低于原料的成本价，那么其产品质量通常难以保障。

问题2： “以丝代绒”，飞丝到底是什么？

针对羽绒市场“以丝代绒”的乱象，蒋于龙介绍，飞丝一般指的是从绒朵上掉下来的单根的绒丝或者是从羽毛柔软根部脱落的羽丝。一些不法商家，利用飞丝手感与羽绒相似这一特点以次充好，用飞丝代替羽绒，这种“挂羊头卖狗肉”是欺骗消费者的行为，需要严厉打击，坚决制止。他同时也表示：“飞丝并非一无是处，其本身具有一定的保暖性能和使用价值。在羽绒服国标中，是允许一定量的飞丝存在的。”

问题3： 影响羽绒服保暖效果的因素到底有哪些？

在现场，蒋于龙向记者展示了鸭绒、鹅绒、飞丝等不同颜色和种类的填充物样本。目前市面上常见的羽绒填充物的种类，按照颜色可分为白色



和灰色，按照种类可分为鹅绒和鸭绒。“白绒看上去晶莹柔软，比灰绒品质更好吗？”蒋于龙纠正道：“羽绒的颜色并不影响它的品质和保暖性能。”

据介绍，影响羽绒保暖性能的主要有两个指标，即绒子含量和蓬松度。所谓绒子含量是指一件产品中绒子所占的比例，而蓬松度是指单位重量的羽绒所占的体积。同等重量下，自然蓬松羽绒所占的体积越大表明其

蓬松度越高，蓬松度越高，保暖性能就越好。

当然，一件成品羽绒服的保暖性能除了受羽绒填充料的影响外，还会受到款式长短、防风性能、是否合身等因素的影响。

问题4： 羽绒服到底怎么辨别好坏？

商家的手段层出不穷，逼得消费者不断提升“道行”。暴力拆剪、针

刺取绒……近期网上各种实验让人眼花缭乱。那么，羽绒服到底该怎么挑？中国羽绒工业协会信息部工作人员曲艺向记者展示了挑羽绒服的小技巧。

首先要关注产品标签，包括吊牌和水洗标。标签应该注明生产厂家及地址、羽绒种类、绒子含量、充绒量、面料材质、产品尺寸等信息。如果以上信息缺失或者标注不清晰，则需要提高警惕、仔细甄别。特别是不标明生产厂家和地址，或者吊牌和水洗标上的信息不一致，则很有可能遇到假冒伪劣产品。同时，如果产品上佩戴有羽绒制品信誉保证标识，可以扫描标志后的二维码查看其结果与产品信息是否一致。

其次，在挑选羽绒服时可以将产品自然放置，用手轻轻按压，看其是否能较快回弹恢复原状。如果不回弹或回弹很慢，说明产品质量欠佳或其填充物并非羽绒。随后，用手摸，根据其触感是否柔软进行判断。如果手感柔软且能摸到羽绒服内的小毛片，则为正常；反之，如果摸不到细小毛片或者感觉到全是毛梗，其填充物可能不是羽绒，而是粉碎毛或者是其他产品。

第三步可以拍、搓羽绒服，如果有粉尘溢出或钻绒明显，则表明产品质量较差。

最后，可以通过嗅觉判断，鼻子深吸，如果羽绒服没有明显的异味、臭味则为正常。同时，她也提示消费者拿到产品最好上身试穿，合身的羽绒服才能达到最佳保暖效果。此外，在日常生活中，羽绒服可以水洗，但需要使用中性洗涤剂或专业清洗剂，不建议干洗，因为干洗剂会对羽绒有损伤，降低羽绒服的保暖性能。同时洗涤不宜过于频繁，切记不要用真空压缩袋进行收纳，否则会影响羽绒质量。

来源：北京日报