

## 1200元的耐克跑鞋穿几次就脱胶 是质量问题 还是使用不当?

胡先生是一位跑步爱好者，平时经常和跑友互动，也会通过跑圈购买一些装备。不过，最近遇到的一个情况，让他感到很不开心。



鞋底大面积脱胶。受访者供图

消费者

### 通过品牌推广大使买鞋 穿了五六次鞋底就脱胶

“大概3个月之前，我通过耐克的推广大使购买了一款专业的跑鞋。”他告诉记者，他们跑友圈里有个资深跑友，平时和大家关系都不错，也和运动品牌商家会有一些合作。之前，这个资深跑友担任了宁波地区耐克品牌的推广大使，向广大跑步爱好者推荐相应的跑鞋等装备，而且有一定的优惠折扣。

胡先生说：“当时我购买的是耐克的一款专业跑鞋，在门店的售价是1599元，通过推广大使购买只要1200元。”胡先生表示，他平时的跑量还是比较大的，几乎每天都要跑步，也参加了不少半马甚至全马的比赛。

胡先生自述，让他没想到的是，仅仅3个月，其间只使用了五六次，这双鞋就出现了鞋底脱胶的情

况。胡先生发给记者的视频显示，鞋底确实产生了大面积的脱胶。

“我之前也穿过不少跑鞋，但是出现这种情况还是第一次。我感觉这个价位的跑鞋不应该有这个问题。”胡先生认为这是明显的质量问题，于是要求商家退款。但他和耐克门店沟通后，对方不认为鞋子有质量问题，只负责进行维修，但是无法退款或者换新。

专业人士

### 出现问题的原因难以界定 具体细节处理上， 双方可以商榷

记者了解到，国家关于鞋类产品的三包规定中，一般在购买之后的7天内，如出现质量问题的，可以退货。出售一个月内正常使用出现断底、断面、断跟、断帮之一者，或者未使用但是出现色差明显或者褪色问题的可以退换。

就此，天一广场市场监管办公室的相关负责人狄淑波认为，商家通过推广大使进行销售，可以认为是团购的方式，也应该符合国家相关规定。“由于专业跑鞋对于使用场景有较高要求，出现问题的原因也难以界定。目前，商家承诺免费维修的做法是合理的。”她也强调，在具体细节处理上，双方可以商榷。但是，维修完之后，保修时间也要相应顺延。 记者 毛雷君

销售方

### 专业跑鞋对使用环境要求较高 脱胶不排除人为因素

到底问题出在哪里？记者也来到了天一广场的耐克旗舰店了解情况。在门店里，记者看到这款跑鞋一共有4种颜色，胡先生购买的是其中颜色比较鲜艳的一款。之后，记者也和门店销售人员进行了沟通。“这个情况，我们已经和胡先生沟通过了。”门店的销售人员说，但是对于胡先生提出的质量问题导致

鞋底脱胶，并且要求退款的诉求，门店的销售人员却提出了不同意见。

“这种专业竞速跑鞋对使用环境有比较高的要求，一般都要要求在塑胶跑道上使用，不建议穿着去登山或者在非铺装道路上使用。”销售人员还强调，这款跑鞋鞋底采用的材料和胶水比较特殊，他们也会提醒使用者不要在雨天或者积水

路段使用。销售人员认为，鞋底脱胶不能排除人为因素。

“我们认为，这个脱胶的问题可以通过维修的方式解决，但是已经穿了几个月的鞋子，要求退款的诉求我们是无法接受的。”销售人员告诉记者，如果胡先生坚持自己的意见，可以通过第三方机构进行专业鉴定，确定问题产生的原因。

# 中信银行：以管理模式优化，提升普惠金融服务能力

近年来，中信银行深入贯彻党中央、国务院发展普惠金融战略部署，认真落实监管政策要求，全面践行金融工作的政治性、人民性，“坚持把发展经济的着力点放在实体经济上”，通过管理模式优化，持续提升普惠金融服务能力和水平，为缓解小微企业“融资难、融资贵”贡献了中信力量。自2018年成立普惠金融部至2023年6月末，中信银行普惠金融贷款规模从1300多亿元增长到5000多亿元，有贷客户数从8万多户增长到了26万户，年均复合增长率30%以上，贷款定价稳中有降，资产质量保持在较好水平。

## 加强集约化管理 增强普惠金融服务专业性

中信银行以“强化党的领导”为核心，将发展普惠金融上升为全行战略，成立党委书记任组长的普惠金融领导小组，按照“五个专门”经营机制要求，打造“总行六统一+分行四集中”的特色业务模式，专业高效赋能普惠金融服务水平提升。

总行端，普惠金融部按照“制度、流程、产品、风险、系统、品牌”六统一的原则，负责全行普惠金融业务统筹管理，推出“中信易贷”产品体系，统一全行产品开发设计，搭建涵盖20多项产品制度及60多项风险制度的普惠金融制度体系，优化简化业务流程，提升线上化支撑能力，推动普惠金融专业化、规范化、标准化发展。

分行端，在普惠金融部搭建“审查、审批、放款及贷后”四集中的运营管理平台，实行派驻式风险管理，设置风险管理专门科室，组建专业审批队伍，在有效管控风险的同时，大幅提升服务效率。积极开展“管营一体”专营团队建设，配置专职产品经理和客户经理，提升一线人员

小微企业金融服务的专业性。

## 加强容错式管理 激发普惠金融服务创造性

中信银行建立普惠金融产品开发试验田机制，给予普惠金融部充分授权，明确风险容忍度和尽职免责机制，解决产品研发人员后顾之忧，支持普惠金融先行先试。在上述机制的支持下，中信银行快速孵化出涵盖基础类、供应链金融、个性化产品等20余项普惠金融专属产品的“中信易贷”产品体系，持续提升小微企业融资可得性和满意度。以供应链金融为例：

向供应链上游延伸，有效盘活订单、应收账款、票据等小微企业最主要的流动资产，将核心企业信用延伸分发至小微企业供应商，开发“订单e贷、政采e贷、信e链、商票e贷、银票e贷”等产品，高效识别、精准评估和快速变现核心企业商业信用，实现对上游小微企业的有效覆盖。

向供应链下游拓展，充分挖掘核心企业链条上的交易数据价值，依托信息流、资金流和物流等核心数据，开发“经销e贷、信e销、保兑仓”等产品，实现风险整

体识别、客户批量准入和业务线上操作。以“经销e贷”为例，中信银行通过与核心企业ERP系统直联或平台数据对接，依托真实有效的贸易场景和交易数据价值挖潜，向下游小微企业提供便捷服务。

向特色行业发力，深耕外贸、物流、科创等特色行业，开发“关税e贷、物流e贷、科创e贷”等产品。以“科创e贷”为例，中信银行以“专精特新”专利数据为依托，向“专精特新”小微企业提供全流程线上化的信用贷款，贷款从申请到放款只需几分钟，产品上线不到两年，已助力约5700户“专精特新”小微企业开展“卡脖子”关键技术研发。截至6月末产品贷款余额超280亿元。

## 加强智能化管理 提升普惠金融服务精准度

中信银行以“数字中信”建设为引领，打造亿级客户数据工厂、投产数据分析云平台、建设“中信大脑”，将普惠金融作为全行数字化转型重要阵地，推动产品研发、运营管理、风险管理等线上化、智能化，持续提升普惠金融服务精准度。以风

险管理为例：

贷前，以“维度更全、时效更高、信息更准”为原则，整合利用工商、税务、征信、司法等政府公共大数据，结合小微企业交易场景数据，拓展风险信息分析监控维度，建立统一风险视图和身份认证体系，全面精准小微企业画像，智能识别潜在风险，确保信贷资金用于“真普惠、真经营”。

贷中，依托真实交易场景，运用大数据、规则引擎、生物识别等技术，研发智能评价模型，精准风险评估计量，完善数字化审查审批及用信机制，提升自动化审批能力，推动合同签订及抵质押登记在线办理，实现小微企业融资从授信申请到资金支用的全流程线上化。

贷后，通过数字技术应用，推动贷后管理全流程自动化，自动化定检率达90%以上；推动风险预警管理智能化，从行业、区域、产品、担保、期限等维度自动开展组合监测和集中度预警，实现风险防控从“人防”向“智控”转变，智能风险预警精确度达到80%以上。

未来，中信银行将继续在监管机构指导下，切实提高站位、靠前担当，加力提升普惠金融服务能力，更好支持小微市场主体全面复苏和创新发展。 信 轩