

暖心  
追踪

善意提醒换来“退款不退货”，啤酒销售点负责人阎蓉蓉——

## 即使不是游客也会退

□文/图 半岛全媒体记者 王永端 刘玉凡 尹彦鑫 刘文

数天的忙碌过后，北京来青岛的游客王岩女士向先生“坦白”了那件让她成为热点人物的大事件——即大众日报·半岛都市报联合报道的“闷声为你好，感动北京客”。此时，她的先生才首次对“暖心之旅”中的啤酒退款一事重视起来。随后，他赶忙查找在青岛时网购啤酒的记录，找到了那家卖给他们啤酒，最后钱退了却没有收回啤酒的销售点……

9月28日上午，半岛全媒体记者联系上了位于崂山区的这个啤酒商，商家说，“即使不是一名游客，我也会这样做，在我的眼里我只知道这是我的顾客，而顾客就是上帝，另外，我也一直觉得青岛啤酒是青岛的一个代名词，它对青岛的意义非凡。”

## 要用自身的行动教育孩子

王岩说，由于之前一家人专门休假到青岛的缘故，返回北京后的数天里，并不太关注网络与抖音的先生一直忙于工作。

“直到27日下午，我才将大众日报·半岛都市报联合报道‘青岛暖心之旅’的8个版，在我家先生面前进行了一次认真的展示。”王岩说，“先生看着眼前的版面连连说‘你把事情整那么大，我却不知道’。”

王岩表示，除了向先生说起半岛都市报的报道外，她还向先生说起了青岛市委网信办向她发邀请函的事情，这些事情都让他大感意外。“针对这几天发生在家庭里的这些事情，我俩谈了1个多小时。”王岩说，结局是，先生的意思是但愿他们不会影响大家的生活，同时也认为一家人去青岛，受到了在他乡遇不到的礼遇，所以以后会用自身的行动，影响并教育家中7岁多的孩子。

王岩说，一个孩子，学校教他们学知识，父母应当言传身教做孩子的榜样，教孩子做个好人，并让孩子长大之后温暖别人。

此前，王岩一直没有拿到在青岛网购啤酒时的商家电话，在两人交流之后，先生才翻看当时的网购记录，找到了那个出售啤酒，退钱却没有再收回啤酒的销售点。“当时我通过电话联系对方，他们想了好半天才想起退钱的那件事来。”王岩说，“啤酒销售人员也想不到现在好多人都在找她。”

## “我爱惜青岛的名誉”

9月28日，记者来到那家“退款不退货”的啤酒销售点——TSINGTAO1903社区客厅华润城店，店长阎蓉蓉正在店内忙碌。走进1903社区客厅，“啤酒”的文化气息分外浓厚，由空啤酒瓶组成的“啤酒墙”引人注目，“1903”四个数字非常夺目。

“今天上午，北京游客王岩联系我，我才知道这几天火遍全网的北京女游客怒赞山东视频中，关于网购青岛啤酒店家火速退款说的是我，对我来说，我真觉得这是一件很小的事，因此也就没有当回事。”阎蓉蓉告诉记者，“接到王岩的电话后我还愣了几秒，虽然跟视频中描述的事件相似，但没有敢联想到那就是自己，被如此高调的表扬当属人生中首次。”

阎蓉蓉是一名地地道道的青岛姑娘，她对青岛啤酒有着深厚的感情，机缘巧合下开了TSINGTAO1903社区客厅。“这个店是今年3月份刚开业的，之前在尚东区那边开了一个店，干了六七年，通过开这样一个店交到了不少朋友，但因为房租到期的原因我只能换地方，怕老朋友找不到我，我就搬到了这。”

回忆起当天情形，阎蓉蓉印象比较深，那是一个4斤青啤原浆的订单。“因为这个顾客特别的有礼貌。”阎蓉蓉说，那是9月20日晚上的六七点钟。“当时是个饭点，在外



阎蓉蓉向记者展示袋装啤酒。



王岩提供的退款记录。

卖平台上下单的顾客比较多，突然我收到了一位顾客的留言信息，他们首先说自己不会差评也不要退款，只是提个善意的建议，我当时就觉得一定要给这位顾客退款。”

“我们这个袋装的原浆使用专用的包装袋，装酒之后盖子都是扭紧的，可能在别的环节导致了盖子松动，并且这种情况出现的概率也是极低的。”阎蓉蓉告诉半岛全媒体记者，“肯定是顾客遇到问题了才会跟我们反馈，本着对顾客负责的态度，我做了退货处理。退款之后，顾客还联系我，问这个啤酒怎么给我寄回来，我知道酒肯定没有质量问题，所以就告诉顾客自己喝了就行，不需要寄回。”

“顾客选择青岛啤酒就是一种认可，顾客故意刁难的情况几乎不可能，遇到这种情况我都是果断退款。”作为一名青岛姑娘，阎蓉蓉深爱着青岛这座城市，她也十分爱惜青岛的声誉。“即使不是一名游客，我也会这样做，在我的眼里我只知道这是我的顾客，而顾客就是上帝，另外，我也一直觉得青岛啤酒是青岛的一个代名词，它对青岛的意义非凡。”

## 与社区居民早已“打”成一片

啤酒之于青岛这座城市是一种特殊的情怀，也是一张独有的名片。作为最具平民气息及世界性的酒精饮料，啤酒也成为跨文化沟通的“语言”，尤其是青岛啤酒，已经成为传递中国文化的一个媒介。在阎蓉蓉看来，社区客厅的推广一方面是为了让市民可以更加便利地感受到啤酒的文化，另一方面也向世界传递了青岛啤酒的特色。

“我们作为公司的直营店，啤酒的品质很好，客户不仅有周边社区的居民，还有一些外地甚至国外的游客。”阎蓉蓉说，一些

固定的客户还和她建立了联系，当需要啤酒时，她会通过快递给顾客邮过去。在当天的采访中，记者注意到，店内桌子上摆放了十几个大瓶的啤酒，阎蓉蓉说，这些啤酒是北京的一位老顾客买下的，她正准备将这些啤酒邮递到北京。

阎蓉蓉说，她从事这一行业已经7年多的时间，与周边社区居民早已“打”成了一片。“公寓里的邻居们收的快递、买的菜都愿意放在我这里。”阎蓉蓉说，她希望通过社区客厅这张闪亮的名片，打造邻里之间和谐融洽的感觉，让市民们下楼就可以有地方喝酒，为市民们提供一个轻松愉快的交流环境。

她说>>>  
“我成山东的团宠了”

数日来，王岩发布的视频让观者动容的同时，也感动着青岛和山东。而网友的一些留言同时也让王岩感动。

王岩说，其中一名网友给她留言称，家中近七旬的老父亲看到视频，眼泪涌了出来，这名网友还称他从没见过父亲掉过泪，但这次被一个视频感动到落泪，少有。

“其中一人给我留言：‘你温暖了山东小伙伴的心，你点亮了青岛，点亮了山东’。”王岩说，“其实看到这话，我也动容。我先生说‘本来是家庭的大宝贝，现在成了山东的团宠了’。”

扫码参与  
新闻互动

闷声为你好 感动北京客

大众日报·半岛都市报联合报道