

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 @青年报读者互动

栏目合作 东方都市广播 渠成热线(9:00-11:00)

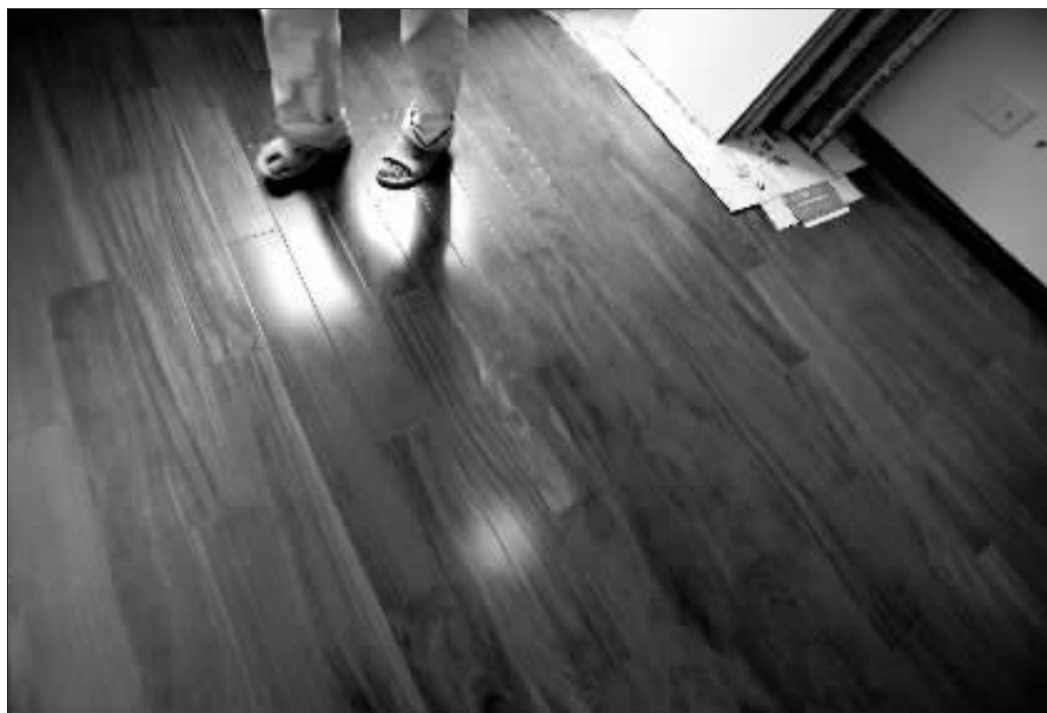
市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 @上海维权投诉)

# 地板色差无国标 百安居顾客维权难

## 专家建议安装前可逐块验货

市民唐女士到百安居买实木地板,安装时却发现75%花色色差较严重。然而,在色差指标上,国标没有详细规定。市消保委居室材料办公室介绍,类似投诉不少,建议市民购买地板时,最好在购买协议上详细写明,安装工人也应尽可能妥善安装。

本报记者 罗水元



唐女士家中的木地板明显有色差。

本报记者 丁嘉 摄

### 》投诉反馈

#### 摩托罗拉手机 屏幕坏不能免费修

市民曹先生 投诉:去年7月16日,我花1299元买了一部摩托罗拉手机,一直正常使用,从没有摔过,用到今年7月7日时,屏幕坏了。我当天就送到摩托罗拉手机官方维修处维修,店方告诉我,显示屏碎了,不在三包范围内,不予免费维修,如果修,要另付380元。

记者 罗水元 反馈:记者现场采访时,摩托罗拉维修方说显示屏因外力致碎,不在三包范围内,要380元才能维修。记者查看摩托罗拉手机说明书,上面没有专门说显示屏碎是否在三包范围内,只是说非人为损坏的性能故障才能在保修期内免费维修。

#### 艺龙旅行网不降 国内燃油附加费?

市民朱小姐 投诉:看到网上说国内燃油附加费7月5日起会下降,因此我7月3日在艺龙旅行网想订7月6日的机票,但咨询后发现7月6日的机票燃油附加费还是130元,并未降到100元。请问该如何解释?

记者 俞轱岭 反馈:接到市民向与本报合作的新浪上海投诉维权频道 @上海维权投诉)反映情况后,记者了解到,从2012年7月5日起,国内航班燃油附加费确实下调。

但需要注意的是,该规定以出票日期为准。也就是说,即便是在7月5日前预定7月5日之后的机票,如果出票日期在7月5日前,还得按照130元或70元支付燃油附加费。此外,如果7月5日以前出票的国内航空客票如需变更至7月5日以后(含7月5日),不能按照新标准退还燃油附加费差价。对此,朱小姐表示理解。

#### E-LAND衬衫缩水 商家表示全额退款

市民王先生 投诉:7月9日,我和妻子一起去了金桥国际广场E-LAND专卖店,购买了二件女式短袖衬衫。买回家清洗晾干后,竟发现两件衬衫均出现了缩水。7月12日我前往该店,希望对方可以调换,但对方店员却以自己只是临时代班员而拒绝了我的要求,并称一定要向总公司汇报,由总公司方面决定是否调换才行。

记者 朱迪 反馈:在接到市民王先生向与本报合作的新浪上海投诉频道 @上海维权投诉)的投诉后,记者联系到该专卖店的工作人员张女士。据她介绍,在接到王先生反映后,她们向总公司反映了这件事,但当时公司的相关负责人不在。

7月16日,张女士接到了该店负责人的电话,表示同意帮王先生将两件衬衫做全额退款处理。如今,据王先生表示,他们已经将两件缩水的衬衫退掉了,并拿到了相应的退款。

### 》延伸调查 国标不管色差消费者维权难

采访中,百安居有关工作人员表示,有关国家标准并没有对色差作详细规定,销售中不存在过失责任,不能理赔。对方给记者提供的一份《中华人民共和国物资管理行业标准》上,有关色差的规定只有一句话:“木质天然属性,不作质量检验。”

记者咨询上海市消保委居室材料办公室,有关负责人介绍,在地板色差上,有关规定确实如上所述。原因是木质板的颜色,除了与木质品种有关外,还与切向有关,即使同一种木质材料,横向切与竖向切,边材和芯材,颜色与花纹都不一样。有鉴于此,国标也不好作详细规定。

上海市消保委居室材料办公室介绍,出现色差纠纷,除了国际没有详细规定外,还与商家样品放得少

有关。一般情况下,商场里样品一般只放几块,由于放置得少,而且可能是商家特意挑选出来的,一般比较“养眼”,但如果多了,如果不是特意挑选,就容易出现色差问题。

要想避免这样的纠纷,比较好的办法是,消费者在购买时,尽可能在颜色上与商家明确约定,并在商家送货上门安装前一块块验货。还有,安装工人应有全局观念,安装中,尽可能将颜色相近一点的地板放置到一起,将颜色相差较大的安装到放置家具后会隐蔽的地方。

上海市消保委居室材料办公室透露,消费者与商家就色差产生的纠纷并不少见。目前,市场上出现了一种印刷板,经过电脑处理,能避免色差,但这种地板也有一个缺陷,就是实木感觉弱。

### 现场采访 实物与样品有差距

记者在唐女士家现场看到,已安装好的地板,一眼就可以看出,有的地方颜色比较浅,但有的地方则颜色比较深,花纹上,有的为竖向,有的则为弧形。唐女士指着一处颜色较浅的地板说,那是因为原来所买地板少了,在她强烈要求下,商家再送上来的。相对浅一点的颜色,也是她考虑到室内光线及与其它家具搭配而特意挑选的,没想到,我特意挑选的地板,百安居送来却是这样的。”

记者再来到百安居杨浦店,柜台上摆放的十几块好力家二翅豆漆板样品,颜色确实比唐女士家浅,纹路也都为竖向。记者找到百安居当天值班负责人赵先生,对方拿出生产厂家上海好力家木业有限公司出具的解释称,实木地板存在色差属正常现象。

### 读者投诉 精心挑选的地板有色差

昨日,市民唐女士致电本报“老罗帮你忙”互动维权热线称,她4月30日到百安居杨浦店购买的实木地板,在7月10日安装时,被发现75%存在比较严重色差。这些地板的名称为好力家二翅豆漆板,每平方米276元(不包括49元/平方米的安裝费),近44平方米共计1.3万多元。

唐女士说,发现色差后,她立即致电百安居客服部门,对方派来的一个工作人员上门察看后说,地板有点像次品,将回去与生产厂家协商后再给她回复。之后,她并没有得到百安居的主动回复,再致电百安居时,对方则不怎么理睬她,甚至要求她自行将已安装好的地板拆下来再拿到百安居超市来对比。

## 克丽缇娜回应本报报道—— 美容师就职稳定 对加盟店管理规范

本报讯 记者 俞轱岭 本报近日一则消费者与克丽缇娜碧云加盟店的消费退卡纠纷报道后,引起了克丽缇娜相关部门高度重视,对文中孟女士声称碧云加盟店美容师不停更换自己消费前无需预约的言论予以澄清。从店方提供的消费者美容记录来看,为孟女士所作18次美容中,有17次是门店两位目前还在职的美容师提供服务。此外,克丽缇娜表示,每位客户来店美容都需预约,不预约就美容的情况在行业内不会存在。”

对于孟女士提到“7月7日由于碧云加盟店员工数量减少,前去做美容被告知等三四个小时”的言论,克丽缇娜碧云加盟店负责人张经理亲自向记者还原个中细节。

据张经理透露,孟女士原本确实预约了7月7日当天下午1点半的美容,但在当天下午1点时,孟女士致电门店表示取消预约。“根据公司相关流程,当一位客户取消预约时,当然会有其他客户去‘填补’其所空出的时间。”张经理说,“每位客户来店做美容都需要预约,这是行业内的规定,我们在‘客户须知’里也有提到,这位孟女士也签字认可过。”

不过张经理表示,根据当时门店接待员工的说法,10分钟后孟女士再次致电门店,声称其已在来门店的路上。“当她来到门店后,我们的员工和她说,既然取消了预约,因此需要等待做一次美容的时间,约两个小时,不存在她说的‘被告知等

三四个小时’。”张经理还表示,当天他在回上海的路途中还和孟女士做过沟通,对其退卡内余额的要求答应择日见面协商,不过遭到了孟女士的拒绝。“她当时和我说,如果不答应她退款,就不要见面。”

此外,在张经理提供的孟女士消费记录中可看到,从2011年10月21日至2012年6月30日的18次消费记录中,一共出现过三位美容师的名字,其中两位美容师的姓名“占”了17次,目前均还在职。因此张经理说,无法接受孟女士所述“熟悉的美容师都走了,之后来来去去换了不少美容师”的说法,认为此说法根本不是事实。

克丽缇娜相关部门告诉记者,碧云加盟店在集团所有门店中属于

督导店,各方面表现一直比较好。此外,克丽缇娜在行业内加盟体系里的员工流动率是相对低的。“我们去年已经拿到中国驰名商标,整体素质在行业内是比较好的。”

记者了解到,克丽缇娜在产品、服务、培训等方面都实行统一化管理。包括碧云加盟店,克丽缇娜在上海有约300多家加盟店。对于众多加盟店的监管问题,克丽缇娜集团表示每个加盟店都会定期走访,至少一个月去一次。“总公司有数量众多的管理人员负责加盟店的监管,而公司培训老师基本在每个月至少会去每家门店一次,通过一周的现场培训,对加盟店的服务规范、技巧手法等作专业细致的指导。”