

老罗帮你忙 1380 1898568



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)

# 电饭煲成“电”饭煲 苏泊尔顾客备受折腾

一台338元的苏泊尔电饭煲,让市民顾先生在家和超市、维修商之间展开了“折返跑”。先是数次到销售商那更换零部件,然后三次前往苏泊尔特约维修商处维修,既没拿到一张维修单,也未得到换货处理,过保后再出88元维修,仍然是一个插上电就冒火花、漏电的“电”饭煲。记者现场采访时,保内维修只有两次记录,苏泊尔方面表示,维修一般不给维修单,愿意免费再给顾先生维修一次。上海市交电行业协会有关工作人员认为顾先生受到的维修服务不规范。

本报记者 罗水元



余儒文 绘

## 》维权现场

### 韵达快递 送药送迟又送错

本报讯 记者 罗水元 张女士请韵达快递给妹妹送药,结果,快递人员不但延迟一天才送,而且张冠李戴,将本应送至204室的药送到了402室。记者日前联系韵达快递后,该公司有关工作人员表示,将给予张女士一定赔偿,并按其要求登门道歉。

### 快递变“慢递” 顾客无奈打的送药

张女士家住闵行,日前,她致电本报“老罗帮你忙”互动维权热线称,由于要在家中照顾生病母亲,7月28日,在看到韵达快递工作人员管先生开着车子从小区经过时,便提出让对方将一份药快递给同时生病的妹妹急用。

管先生同意了,当即上门取药。取药时,双方约好快递费6元,第二天中午送达。当张女士提出要填快递单时,管先生称身上没有快递单,将在回公司后补填快递单,随即手写了一张便条:“韵达七宝二部,实收6元。”便条上,他还给张女士留下了联系电话。

7月29日中午,张女士联系妹妹,妹妹说还没有收到她快递过去的药。下午,她致电管先生,对方说马上送到。

然而,当天晚上她再致电妹妹,妹妹仍说没有收到。她又联系管先生,但连续打了他3次手机他都没有接。7月30日上午,她再次致电妹妹,妹妹仍说没有收到。这时,她又致电管先生,对方说中午送到。但是,她中午再联系妹妹,仍然没有送到。无奈中,她重新买两瓶药亲自打的送了过去。

### 应送204室 送到了402室

“我114问到韵达总部、二部、中转站,最后还是查无音信。”张女士说,一次次询问无果后,她向韵达快递投诉部门求助,结果主管、办事人一大堆人把责任推来推去,电话打了几十次也有了,直到第4天(7月31日)才告诉我送错地方了,他们会解决。”

张女士告诉记者,8月1日,韵达快递来电说药送到了她妹妹那个门洞的402室,而非她妹妹所在的204室,要她自己去别人家取。当天下午,韵达快递理赔部门通知她,可以理赔,但要她提供快递单。“那个快递员从来没有开过快递单给我,只有便条一张,理赔部门听后居然挂了电话,事情就不了了之。”

### 韵达承认错误 退一赔一并道歉

记者联系韵达快递后,有关工作人员表示,管先生确实为韵达快递的工作人员。查看工作流程单发现,张女士所要快递的药品送达地址确实是402室,于7月29日推出,30日上午12:42送货上门。巧合的是,所送到的那个402室签收人员也姓张。由于该户业主早出晚归,快递员直至7月31日才取回药。难以确定是张女士误将204室报成了402室,还是韵达快递工作人员误将204室写成了402室,公司还是愿意按有关规定和张女士要求,对原来所收快递费退一赔一并派人登门道歉。

现电饭煲出现了指示灯不亮症状。

这次,他没有再找销售商,而是按照产品说明书上提供的地址,直接来到辉河路65号,找苏泊尔特约维修商上海文帆贸易有限公司维修。顾先生说,维修站工作人员从其他旧的电饭煲上拿下一个零件来更换,他当即阻拦说为什么拿旧零件来更换,维修人员则解释新零件没有了。

顾先生相信了维修人员的话,没有就用新零件还是旧零件维修一事与上海文帆贸易有限公司纠缠。但修好回来用了才几天,在电饭煲接上电源时,手一碰到电饭煲,不论电饭煲的哪个部位,都被弹回来了。

“有电,漏电了。”顾先生说,为防止意外发生,他再次来到辉河路65号维修,维修中,他问维修人员“什么问题”,维修人员告诉他“没问题”,他再一次相信了。

但是,回来后,电饭煲才烧几次饭,手一碰到电饭煲,又有麻麻感觉,其他金属制品碰到电饭煲外壁时,还会有冒火花现象。于是,他第三次来到辉河路维修,但维修人员检测下来仍然告诉他“没问题”。

顾先生告诉记者,这三次前往辉河路65号上海文帆贸易有限公司

维修,他都要求对方开具维修单,但都被拒绝。“这个电饭煲真是‘电’饭煲!”第三次回来后,他再也不敢再使用这个电饭煲。

事情拖至今年5月26日,他下决心让这个电饭煲修好,便再次来到辉河路65号。顾先生说,这一次,维修人员告诉他电饭煲主板坏了,由于过了三包有效期,需自费出88元更换电脑主板。

顾先生以为,这次自己出了钱,应该可以修好。但修完拿回家才用了一天,电饭煲一插上电源,再次有冒火花现象。“到底是质量问题,还是维修问题?”他愤而向本报“老罗帮你忙”互动维权热线投诉。

### 协会:不排除有意漏填维修记录

8月6日,记者来到辉河路65号,店内相关材料介绍这里是苏泊尔炊具产品特约维修服务中心,店内工作人员电脑查询后告诉记者,在三包期内,顾先生只来过这里维修两次,由于不符合国家三包规定中维修两次后换货的规定,才没有给顾先生换电饭煲。

店内工作人员同时解释,根据苏泊尔方面的要求,给顾客产品维修时,不开具维修单,只在公司维修

### 新买电饭煲7天内换三次零配件

8月5日,本报“老罗帮你忙”互动维权热线记者前往顾先生家采访时,那台苏泊尔电饭煲放在家里仍只是一个“摆设”。顾先生说,那是他于2010年12月1日在大润发超市购买,价钱为338元。

买回来第一天,他就发现菜单键盘上的10多个键中,只有两个键的指示灯亮。当天,他就前往超市交涉,超市方面给他更换了一个配件。但回来后又发现,电饭煲盖上散发热气的一个孔不通,电饭煲内热气散发不出来。

之后,他再次找到超市方面,超市方面称,他买到的那台苏泊尔电饭煲为次品,随即从货架上其他电饭煲上拿下一个盖子给他换上。但是,好景不长,他回到家再次发现,更换上的电饭煲盖子,与原来的锅子不匹配,盖不上。

无奈,他再次来到超市,超市工作人员再次将货架上其他苏泊尔电饭煲锅子拿出来给他更换,更换好后,那个电饭煲才好使用。

### 三次送修未修好均没拿到维修单

但是,到2010年12月时,他又发

## 诺贝尔瓷砖存色差 厂家承认展厅样品可能误导

本报讯 实习生 郭志浩 记者 陈臻 市民曹小姐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,她在红星美凯龙真北店购买了诺贝尔塞尚印象地砖,铺设完成后发现在色差和平整度上均有问题。经过现场查看,售后人员称色差确实严重,但卖场领导又改口称这是正常现象。

### 瓷砖白底变灰底 铺设还不平整

在曹小姐正在装修的家中记者看到,从客厅到内屋近百平方米的地面上铺设着诺贝尔塞尚印象地

砖,地砖以灰底黑纹为主,也有不少白底黑纹的,两者差异清晰可辨。

曹小姐说,她在红星美凯龙展厅内看到的展示品是以白底黑纹为主,只有一片灰底。现在这样又有灰色又有白色,铺在地上非常不好看。”此外,一些地砖还存在拱起的现象,记者摸了下一块地砖的四周,发现四个角与旁边地砖的接缝处是平整的,但四条边的中间部分微微拱起,地砖之间并不平整。

### 售后和领导对质量问题说法不一

曹小姐说,她向经销商红星美

凯龙真北店反映情况后,售后人员很快就到她家进行了查看,并且表示这样的色差确实比较严重,将向上级领导反映后再给曹小姐答复。

“之后他们的上级领导也来我家查看,但是当他检查完之后却告诉我说,地砖存在这样的色差是正常现象,这样前后矛盾的说法让我不知道怎么办好。”曹小姐对记者说,“我又联系了诺贝尔集团上海分公司的人,他们的工作人员上门检查后也告诉我没有问题,但是愿意赔偿我一定费用。既然没有质量问题,为什么还要赔给我钱呢?”

### 厂家承认展厅可能误导

诺贝尔集团上海分公司客户部主管钱先生表示,“我们的地砖确实有白底黑纹和灰底黑纹两种,可能是在展厅只铺设了5平方米的地砖,刚好白色的比较多,而我们的介绍员也没有跟曹小姐讲明情况,所以可能给曹小姐带来了一定的误导,这属于我们工作上的失误,我们愿意给曹小姐一定的费用赔偿。”钱先生当时表示,会尽快与曹小姐进一步协商,将此事解决。但至记者发稿,双方仍未取得一致意见。