



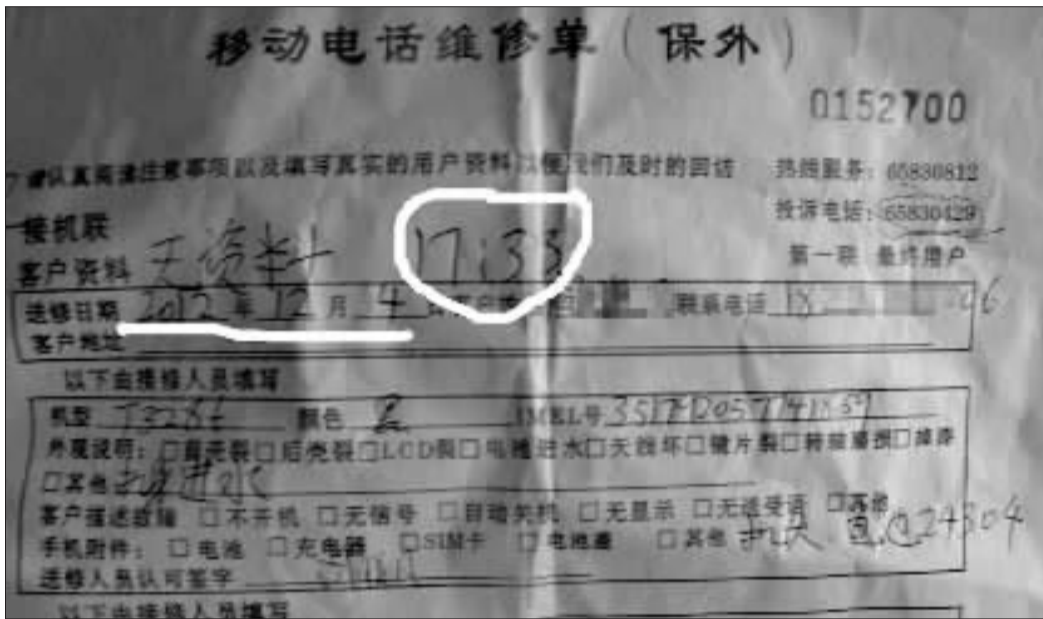
新浪微博 :@青年报读者互动
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 @上海维权投诉)

老罗帮你忙 13801898568

维修进水手机 先说问题不大 又说过保修期 维修点托词频频惹纠纷 顾客不满 HTC客诉组回应可以免费维修手机

一个多月内,闫小姐的HTC手机两次进水,第一次维修花了740元,第二次维修时却与对方发生了纠纷。记者连日采访后,HTC客诉组组长刘先生表示,可能是售后维修部门工作人员表述有误,也可能顾客理解有误。尽管如此,也已于12月19日启动相关流程,给闫女士申请免费维修。

本报记者 罗水元



手机维修单显示是12月4日17点33分送修。

读者供图

》第一线

饮水机水质抽检 近八成不合格

本报讯 记者 罗水元 昨日,上海市消保委发布今年第10期《比较试验》通报饮水机使用水质卫生比较试验情况,结果显示,办公楼内近八成饮水机水质不合格。

近期,市消保委在某办公大楼内随机抽取了30件样品进行比较试验,比较试验委托上海市疾病预防控制中心依据《GB/T5750—2006生活饮用水标准检验方法》对饮水机水质的细菌(菌落总数、总大肠菌群)含量进行检测。检测显示,受检的30件样品中,符合标准的仅有5件,符合率为16.7%。25件不达标样品中,不符合指标均包含菌落总数超标,其中20件菌落总数>3.0×10²CFU/ml,远超过20CFU/ml的国家标准要求;1件总大肠菌群超标。

专家分析,桶装饮用水经饮水机受到二次污染。因为饮水机是利用大气压力的原理进行工作,在取水时,有多少饮用水流出就有等量的空气进入桶内。桶装水不断被使用,就会不断有空气进入补充,如果空气不洁净,就会造成桶内水被污染,细菌迅速繁殖。

市消保委提醒,购买桶装水要选择有一定经营规模、产品和服务质量有保障的品牌企业。购买饮水机要选择有3C认证的产品,最好选择进气口有过滤装置的机型,以降低不良物质侵入的概率;同时,桶装水开封后应在一周内饮用完毕,家庭购买可根据需要选择小型号桶装水。更换新桶前要洗手,要先将饮水机内剩余的水全部清空,避免余水长期留在机内造成污染。桶装水应在避光、通风、阴凉的环境下保存,避免阳光曝晒。

另外,饮水机加热水温一般在90℃左右,而细菌在80℃水温条件下会迅速死亡。因此,不管冬夏,桶装水最好以加热后饮用为宜。

》回音壁

申通快递全额赔付 寄件人货物损失

本报讯 记者 俞麟岭 本报12月19日《申通快递寄手机不料中途丢失》一文报道了市民魏先生选择申通快递将一部手机寄到深圳时出现了“破损件”,造成手机丢失的情况。采访时申通快递有关人士表示“会尽快处理”。

12月20日记者接到申通快递上海片区投诉监督中心主管俞小姐电话,得知申通快递已“及时解决此事”。“我们赔付了魏先生丢失手机的金额,业务主管专程在半小时后将补偿费用送到魏先生手中。”记者随后从魏先生处了解到,申通快递业务主管确实亲自开车将等同于手机售价的900元给他,他也对此事有圆满结果表示满意和感谢。

一个多月手机两次进水 维修中闹出纠纷

闫小姐称,10月31日,她的HTC手机第一次进水,那时自己没有意识到,也以为没有什么大问题,擦一下就用了。用了一个下午后,虽然可以听到开关机声音,对着光也可以看到手机正常运作,但手机黑屏了,后来送到赤峰路上HTC官方维修点维修,修了显示屏和手机主板。三天后,手机修好,她付了740元。

12月3日,不幸又发生了——她手机再次进水。有了上次的“经验”,她没有再用,在手机还是正常运行时就立即关机卸掉电池。12月4日,她再次将手机送到赤峰路上的HTC官方维修点,想让那里的专业人士作擦干处理。

她说,填完维修单后,这里工作人员便将手机拿去检测,十几分钟

后,工作人员出来说:“没有什么大问题,明天来拿就可以了。”第二天,由于闫小姐需要上班所以没有前往取手机。第三天,当她致电这个维修点时,却突然被告知说她的手机不在保修期内,因此需要加收维修费。

对此,闫小姐向该维修点工作人员表示,她此次维修距离前一次还不到三个月后,对方又说她手机进水不保修,是主板发霉,要更换460元。

“我当时就无法接受,毕竟之前是告诉我说没有大问题的。”闫小姐说,12月8日,我去取机时,手机无法开机了。”工作人员告诉她,12月4日就检测出无法开机。她说12月4日送修时得到的答复不是这样。对方则又改口说当天检测只需要十几分钟,是由于闫小姐自己等不及才没有检测的。在这一说法遭到闫小姐反驳后,对方则又解释说是由于当

时接近下班,而工作人员跟她说的也只是“先放在这,明天再来”。

争执中,闫小姐要求调取监控录像查看。等了很久之后,对方回复说监控没有声音,并依然坚持当天没时间检测,第二天才检测的说法。

HTC客诉组组长回复记者

可以申请免费维修
闫小姐给记者提供的《移动电话维修单》上,12月4日的送修时间上方有“17:33”字样;他们下班时间是下午六点,而且他们工作人员也跟我说只要十几分钟就能检测出问题,所以根本不存在没时间检测。”闫小姐说,她后来向HTC官方投诉后,售后服务一开始说维修人员表述有误,后来又又说维修人员没有什么错误。对此,她表示难以接受。

记者将闫小姐的投诉反映至

HTC官方后,12月18日,HTC客诉组组长刘先生告诉记者,调查下来,12月4日,维修人员受理闫小姐手机维修业务后,表述可能有误,但当晚就多次联系闫小姐,由于没有联系上,才使得误会进一步加深。后来,HTC方面愿意将460元维修费降低至300元,但闫小姐没有接受,至12月11日,闫小姐直接说不修手机了。

刘先生称,虽然从现有证据看,不能确认维修人员受理闫小姐手机维修业务后表述是否有误,但为了顾客着想,还是相信顾客不会平白无故说出这些话,所以正准备申请给闫小姐免费维修手机。

记者将刘先生回复反馈给闫小姐后,对此她表示满意。

12月19日,刘先生再次致电记者,他表示已启动相关流程,已经给闫小姐申请了免费维修。不出意外的情况下,两三个工作日即可走完流程。

宿野美发两门店关门 预付卡问题又起 大宁店基本妥善处理 金桥店仍未解决

本报讯 记者 俞麟岭 市民黄女士近日向与本报合作的新浪上海维权频道 @上海维权投诉 反映,在上海宿野美容美发有限公司(以下简称“宿野”)金桥店办理的预付卡自今年4月关闭后至今无法处理。记者采访时得知,宿野大宁店纠纷基本得到处理,但金桥店仍有部分会员在自行维权。金杨街道信访办有关人士称会联系大宁街道咨询处理方法,表态会尽力解决此事。

宿野金桥店会员仍为预付卡烦
宿野在本市曾经有两家门店,一家位于闸北区大宁国际商业广场,另一家在浦东新区金桥国际商业广场。根据本报今年5月份及其他媒体相关报道,两个商业广场均于今年4月中旬与这两家门店解除了租赁合同,门店随后也再没有开张过。

金桥店办理的预付卡在门店关门前还剩约1.5万元,在之后维权路上,她曾去过金杨街道信访办、12315投诉但无果,理由就是找不到宿野这个(法人)。黄女士说,除了她,还有三位会员手中的预付卡至今“烂”在手里。

据悉,曾有公安人员建议黄女士去法院起诉,但黄女士说:“让个人去寻找法律援助势必非常吃力,我不认为靠我一个人的力量能做到(拿到退款)。”虽然说不抱啥希望,但黄女士还是想要个说法。

大宁店纠纷 能处理已处理

本报5月31日的报道曾提到,“闸北区大宁街道综治办牵头街道信访办,并联合公安、工商等部门以及大宁国际商业广场的物业管理方共同协商处理会员卡事宜”。12月17日,市工商局相关负责人回电记者

表示:“大宁店出现纠纷的会员已经将预付卡转到当时宿野门店楼下的一家美容美发店了,大宁街道综治办处理此事。”

对此大宁街道综治办有关人士表示:“能够处理的(纠纷)都已经处理掉了,就像你说的把卡都转掉了,因此当时特地成立的特别小组已经解散掉了。”至于金桥店持卡人的投诉纠纷,该人士表示,要找当地去解决”。

金桥店纠纷处理 有些停顿

像黄女士这样宿野金桥店的消费者真的“无路可走”?金杨街道信访办相关人士焦先生说,虽然他和黄女士经常保持着沟通,但因该类纠纷“在法律法规上并没有明确的指导意见”,使得处理起来“比较复杂”。

“今年7月份的时候领导就下了批示,说要跟踪(此事)、寻找解决

的途径。不过期间(处理)确实有些停顿,但是一直在跟进的”,焦先生说,“如果大宁店这边真的妥善处理了,那么我会打电话过去去讨教一下经验,争取把这边的纠纷也尽快处理掉。”焦先生表示,之前两街道并没有过沟通。

》律师说法

实际经营地所在街道 有义务处理纠纷

“从法律上来说是以商家实际经营地为准,所以即便这家公司注册在闸北区,金杨街道有关部门也要去管,大宁街道可以作协助”,上海盛联律师事务所徐游律师进一步表示,“政府部门的职权有两层意思,一层是权力去管,一层是有义务去管,所以让消费者自行维权说不过去。”