

新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

老罗帮你忙 13801898568

网购木门锁坏的 门套与墙面还有缝隙 欧派已派人更换门锁 赔偿问题有待协商

近日,市民杨小姐向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映,在城市团购网上购买了价值7000多元的欧派木门以及门套等,安装后发现卫生间移门门锁竟是坏的,并且量身定做的门套与墙体间的实际缝隙较大。欧派上海总代理售后吕小姐表示,安装工梁师傅称移门锁确有问题,但之前并没有及时将问题反馈到公司,直至杨小姐致电才得知该情况。

目前欧派上海总代理方面已于5月25日派人上门重新安装了新锁,但对于杨小姐的赔偿要求称要进一步请示相关部门。

本报记者 朱迪



杨小姐家的卫生间安装的欧派木门的门锁是坏的。

本报记者 丁嘉 摄

门锁存质量问题 欧派却称是正常情况

在城市团购网上,杨小姐选购了价值7500元的欧派木门,其中包括4扇木门及3个门套。3月22日,杨小姐在欧派木门宜山路店内签订了“欧派套装门客户订货合同”。

4月23日,欧派木门安装工上门安装了所有的木门及门套。“我现在住的地方离新家比较远,所以安装当天并不在现场,心想过几天再去验收也没多大问题。”杨小姐告诉记者,等自己亲自去验收时才发现安装好的木门问题不少。

“移门锁是坏的,根本不能用,后来我找到安装工,才知道他在

明知道是坏锁的情况下还是装上了。”杨小姐显得有些气愤,之后安装工换了一把新锁还是很灵活。记者在现场尝试打开,发现移门锁外侧的钥匙在旋转时要用很大的力气才能转动,且能明显感觉到钥匙在转动时十分“愚钝”。而在卫生间内侧的旋转门锁,即使作为成年人要转动它都十分费力,更不要提杨小姐家几岁大的女儿如何能将此门锁打开。

不仅如此,杨小姐指出主卧室的移门门套与墙体之间的缝隙也较大。“因为墙体左右厚度不一,右边包裹的就很好,而左边门套边与墙体的缝隙很明显。”

5月10日,杨小姐将家中木门的

问题反映到了欧派木门上海总代理公司方面,他们说门锁就是这样的,即便从仓库拿出100个门锁也是这样,只能让安装工帮我把门锁的螺丝松一松。”对方工作人员的回复彻底激怒了杨小姐,“我是相信欧派木门的信誉与品质才会购买的,但他们实际行为却让我难以接受。”目前,杨小姐一方面要求欧派尽快将门锁更换,另一方面要求欧派给予相应的赔偿。

已派人上门换新锁 赔偿问题有待请示

记者随后联系到了欧派木门上海总代理售后吕小姐。她向记者解释称:“安装工没有与我们及时沟通

移门锁的问题,在安装过程中他的确知道门锁是坏的,但考虑到用户急于使用,所以先将就着把门锁装上了。我们也是在杨小姐致电后才得知门锁有问题。此后,我们也与安装工联系过,让他及时上门换锁。”

吕小姐坦言:“一般说来,门套与墙体的缝隙在正负3毫米实属正常,等我们与杨小姐沟通好上门换锁的时间后,会一并让安装师傅检查下缝隙大的情况,尽快帮杨小姐将问题解决好。”至记者截稿时,欧派上海总代理方面已于5月25日派人上门重新安装了新锁,而对于杨小姐的赔偿要求,对方表示要请示相关部门,再能做出决定。

》维权现场

顾客欲退定金受阻 威尔士已退还200元

本报讯 记者 朱迪 近日,市民周女士向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映,5月18日在威尔士大华店内支付了200元定金想给家中的孩子办张健身卡。但事后却得知,儿童不能单独办卡,第二天就去退款,不想被告知200元定金要等到该店6月10日开业后才能退,且该店负责人还表示,定金按理不能退还。最终,经威尔士健身公关张小姐协调,该店已全额退还200元定金。

付定金第二天欲退遭阻挠

5月18日,她在大华虎城第三空间内看到一家正在装修中的威尔士健身,就向工作人员咨询起了办卡事宜。周女士告诉记者,她的初衷是给读小学的孩子办张卡,假期或者周末都可以来此锻炼。“一名自称是该店经理的人接待了我,说有单独的儿童卡可以办,4年3600元的价格我也能接受。”周女士称正是听到对方说有单独儿童卡办才会心动。

由于周女士与爱人平日上班较忙,不能确定日常锻炼时间,所以是否办理成人健身卡还尚在考虑阶段。但周女士想儿童卡总是要办的,所以当该店经理提出先交200元定金作为预留优惠价的名额时,她很快地付了钱。当晚周女士在与销售员张先生咨询办卡事宜时,却意外得知儿童不可以单独办卡。

“一定要有大人陪同才能进场锻炼,那也就是说同行的大人也必须有健身卡。”此前正是因为大人时间不确定而没有办卡,此时再听说儿童健身需有人陪同,周女士考虑再三决定不再办卡。

次日,周女士来到店内提出了退还200元定金的要求。“无论是销售员张先生还是那位经理,都说要请示领导,等了大半个小时,才有一名所谓的最高领导前来。”周女士称,这位“最高领导”在了解事情经过后称要等到6月10日新店开张后才能退款。

“明明是昨天交的定金,就只有200元,为什么要等这么久?”当周女士提出质疑后,对方回复称:“这是定金,按理来说定金都是不退的。”考虑到时间太长,周女士想让对方书面写明退还定金的具体时间,但遭到拒绝。

商家已退还200元定金

记者随后联系到了威尔士的公关负责人张小姐,对方表示要先向该店了解情况后再做处理。第二天张小姐回复称:“我们已经与周小姐达成共识,如数退还她200元定金。”至记者截稿时,周小姐已收到了退还的200元定金。

青年消费投诉黑榜 (第三期 2013年4月)

三洋
申通驾校
晟豪驾校
长城宽带
新蛋网
京 东

中石化上海石油分公司回应本报报道 客户投诉响应及时 多重规范确保油品质量合格

本报讯 记者 俞轶岭 上周末,加油后车熄火,维修方称因“油不好”一文报道后,引起了中国石化上海石油分公司零售管理中心高度重视。对文中提到的油品、自检、油离水等关键词,零管中心一一给予回应。

零管中心周副经理向记者还原了投诉人陆先生发现车子“趴窝”后的来龙去脉。5月11日,客服座席在接到陆先生投诉电话后,告知将在两个工作日内给予其回复。5月13日,站长与陆先生当面沟通前,已根据质量投诉处理办法中的规定要求,亲自测量油罐水高,并无发现异常,在排除水影响的因素后,站长曾致电在陆先生之前及之后的加油客户,询问车辆是否有出现类似故障,但并未发现其他类似情况。

周副经理进一步表示,自5月11日至22日期间,加油站站长、客服座

席曾9次致电陆先生,但不是被告知“择日再约”就是无人接听。”5月22日10点,站长拿着已出具的质检报告告知陆先生油品质量确实没问题,但陆先生只问如何赔偿,拒绝沟通。直至5月24日再次多方与客户沟通后,终取得客户理解,此事得到妥善处理。”

期间,客服皆留有电话记录为依据。记者在零售中心客服部现场曾查阅了通话记录及相关文档,并亲历了客户投诉处理过程,感觉中国石化上海石油分公司在客户投诉处理上是认真负责的、是及时到位的。“因为我们是大型企业,中石化总部始终倡导我们企业在追求效益的同时,更要重社会责任意识,这个理念贯穿在经营管理工作的各个环节和细节。”周副经理如是说。

对于客户对“自检”报告的不信任感,零管中心表示,中石化上海石油分公司质量检验站2011年通过

中国合格评定国家认可委员会考核,并被授予“实验室认可证书”,上海地区中石化销售的油品主要由上海石化和高桥石化炼油厂提供,根据公司实行的油品质量溯源制度,能够承诺销售的每一滴油品质量都是合格的。

此外,零管中心介绍,当有客户拨打客服中心反映问题,客服部在挂完电话后会立即找加油站或加油站上级管理中心。在站长可完成协调工作的前提下,可将消费者引到办公室,耐心听取顾客意见,并带顾客到有关现场查看。

根据公司设立的“投诉处理质量应急预案”,在处理纠纷过程中,当有车主质疑所加油品质量问题时,中石化上海石油分公司可凭加油站小票,确定哪个泵出油后,直接通过加油机油枪取样,封样后,由争议双方共同至国家认定的质检部门化验,并会及时、准确告知客户检测

结果。情况严重时可对加油站的设施、产品进行封样、鉴定。不仅如此,加油站本身在油品监督方面也会有质量把关,每个交接班后都会去测油罐水高。”

记者还了解到中石化加油站的现场管理规范。据介绍,在加油现场,加油站本身在油品监督方面也会有质量把关,每个交接班后都会去测油罐水高。”

记者还了解到中石化加油站的现场管理规范。据介绍,在加油现场,加油站本身在油品监督方面也会有质量把关,每个交接班后都会去测油罐水高。”