

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

本报记者昨日回访市消保委汽车专业办曝光的问题4S店 奔驰接待员一听记者采访就躲



沪多家4S店
存小病大修现象

青年报昨天报道市消保委汽车专业办公室对多家品牌4S店的暗访情况后,青年报记者再次前往被暗访过的几家4S店。东风雪铁龙4S店等都对暗访发现的情况高度重视,并当场决定整改后举一反三,防止类似情况再次发生。

但位于昭化路上的奔驰4S店则躲躲闪闪,接待人员一听记者采访意图就躲,相关负责人称要一周内才能给回复。

青年报记者 罗水元



昭化路上的奔驰4S店工作人员对记者采访一度百般躲闪。

青年报记者 罗水元 摄

奔驰4S店 店员称一周内 尽快”回复

昨日,记者前往昭化路148号,这里是由上海东驰汽车有限公司昭化路分公司经营的奔驰4S店。

在上海市消保委汽车专业办工作人员暗访中,该4S店不但没有检查出一辆奔驰M350车子因车身阻尼系统执行器插头松动导致的接触不良故障,反而以更换右前悬架橡胶支撑及避震器为由,“狮子大开口”,要求车主出维修费27603.4元。记者该奔驰4S店现场采访时,对方不但没有正面对待存在的问题,记者遭遇的确是躲避现象。

昨天下午4点,记者来到该4S店门口,出示有关证件后,保安要求先行登记——登记中还需填写身份证号码,待向“里面”反映后才能决定是否“放行”。记者履行登记手续后,保安人员到“里面”汇报,出来后便让记者在门口等待。

然而,记者等了十来分钟后,没有等来任何消息。向保安催促时,对方仍是让记者等。多次催促后,保安再次到“里面”询问后的结果是:找不到原来答应出来接待的人了。

而就在记者等待过程中,一位工作人员走了出来。见状,记者马上亮证表明采访要求。对方一听,马上躲到了一间房子里——那间房子大门上挂着“接待厅”字样,正对门口的就是前台。在门口,记者再次表明身份和采访要求后,对方没有回复。而就在此时,保安又过来将记者劝到了不锈钢伸缩大门那边。

继续等待一会儿后,记者仍然没有等到回音。不得已,记者继续催促。反复催促中,保安多次前往“里面”询问。终于,记者在等了21分钟时被同意“到里面去”——“里面”,就是从“接待厅”进去后的一间办公室。

那里,自称奔驰方面客户关系部负责人的王先生称,昨晚就已看到了市消保委汽车专业办涉及该奔驰4S店的暗访情况报道。

不过,当记者询问如何面对、解释和处理暗访中发现的问题时,王先生又表示还在调查之中,需一周内才能给出回复。在记者追问下,对方才表示“尽快”给回复。

雪铁龙4S店 已对当事工作人员严肃处理

昨天上午,记者先来到新陈路5号由上海瑞丰汽车销售服务有限公司经营的雪铁龙4S店。公司售后部门负责人张女士及总经理陈女士均称不知道被暗访一事。不过,当记者将暗访情况介绍后,对方均立即停下手头工作,当即决定召开技术小组会议,通过调取维修监控来内部调查。

总经理陈女士称,公司维修车间向客服全透露敞开,为的就是接受客户监督。为了进一步听取客户意见,对于每一个前往维修、保养车子的客户,在其维修与保养后,4S店都会有专人进行电话回访,并对回访中发现的问题进行整改,直至客户满意为止。

昨天下午,公司售后部门负责人张女士进一步回复记者称,通过调取维修现场监控视频发现,虽然备胎气压、后雾灯属于保养必做项目,但当时的保养人员没有对这两个项目进行检测,因此没有发现备胎气压过低、后雾灯不亮故障。而在维修、保养后的回访中,尚不知上述故障没有被发现。

张女士同时称,上述被发现的问题属于个例,对此,公司已决定按公司管理制度对当事工作人员进行严肃处理,同时,公司也将举一反三,加强管理,并自觉接受社会各界监督,防止类似情况继续发生的同时,让客户享受到应有的好品质服务,“没有最好,只有更好,我们希望通过后续努力,尽力将公司管理得更好”。

同样,沪南公路上的宝马4S店也对暗访中发现的问题高度重视。记者现场采访时,其市场部经理董先生表示,已通过多种渠道得知被报道一事,公司将本着客户满意为最终宗旨,解决好暗访中发现的问题,用实际行动诠释公司“客户至上”理念。

昨天下午,记者也致电了位于中春路6800号东风本田4S经营方上海通本汽车销售服务有限公司。在市消保委暗访人员调查期间,被查出过度保养等问题。尽管记者多次致电,截至下午5点,对方售后服务部门一直无人接听。

百度快照”等网站 李鬼”信息多达200个 大众搬家对 赶集网”提起诉讼索赔50万

青年报首席记者 陈轶珺

本报讯 一家正规的搬家公司,居然能先后被山寨200多家。黑搬家如此猖狂,因其有滋生土壤。为狙击黑搬家,帮助消费者识别“李鬼”。昨天,“大众搬家”宣布已向为黑搬家提供信息发布平台的“赶集网”提起诉讼,索赔50万元。同时向百姓网、百度快照、114号码百事通所属的中国电信上海分公司发去了律师函,要求上述企业停止侵权。

“大众搬家”作为上海搬家行业的知名品牌,多年来深受被假冒、侵权的困扰。为此,去年6月18日,“大众搬家”组建了大众搬家联盟,并同步开通了“大众物流”APP和微信服

务号,方便消费者获取服务。截至目前,上海市搬家协会19家正规搬家公司已有9家加入大众搬家联盟队伍。

但随着大众搬家联盟的影响扩大,黑搬家变本加厉,不仅继续冒牌“大众搬家”,还打出了“大众联盟”的招牌,在网站设计、电话语音服务上克隆“大众”,以低价引诱消费者订购服务,而在搬场中途却露出敲诈勒索面目,严重扰乱市场,侵害消费者权益。

仅仅去年一年,上海市消保委共接到对“大众搬家”的17起投诉,经审查全部为假冒的黑搬家。投诉事由主要是漫天要价、不规范服务,甚至有偷窃等行为。孙先生去年通过赶集网联系上了“大众搬家”,电话

预订时,搬家公司报价58元/小时。搬家那天,来了几位彪形大汉称58元太便宜必须涨价到78元/小时,并要挟他:“如果不答应,你将永无宁日。”迫于淫威,孙先生只能哑巴吃黄连。没想到等家具运到了新家楼下,工人们又再次变卦了,坐地起价。最终原本58元/小时的报价,居然涨到了1700元。

经过调查取证,目前“赶集网”“百姓网”“百度快照”“114号码百事通”等各类生活服务类网站和声讯平台所提供的“400”“800”和八位叫车号码全部为假冒“大众搬家”和“大众联盟”的服务号码。来自市消保委的消息称,目前假冒大众搬家的李鬼公司已达200多家。今年年初,

大众搬家正式向赶集网发送了律师函,要求其删除网站内大众搬家的李鬼信息。“结果赶集网只是象征性的删除了部分网页,大量李鬼信息仍充斥着。”大众物流董事长赵纬纶:“在交涉无果后,我们只能通过法律手段,向赶集网提起诉讼,要求赶集网删除所有与大众搬家有关的李鬼页面,道歉并赔偿50万元。”

[提醒]

大众物流昨天再次提醒广大消费者寻找正规的大众搬家时务必通过拨打96811“叫车热线”,或登录www.96811.com、www.96811.net、搜索“大众物流”微信公众号、下载大众物流APP等途径联络。